



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS**  
**Conselho Superior**

Avenida Vicente Simões, 1111 – Bairro Nova Pouso Alegre – 37550-000 - Pouso Alegre/MG  
Fone: (35) 3449-6150/E-mail: [reitoria@ifsuldeminas.edu.br](mailto:reitoria@ifsuldeminas.edu.br)

**RESOLUÇÃO Nº 003/2015, DE 23 DE MARÇO DE 2015**

*Dispõe sobre a aprovação do PETIC - Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações.*

O Reitor Presidente do Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais, Professor Marcelo Bregagnoli, nomeado pelos Decretos de 12 de agosto de 2014, DOU nº 154/2014 – seção 2, página 2 e em conformidade com a Lei 11.892/2008, no uso de suas atribuições legais e regimentais, considerando a deliberação do Conselho Superior em reunião realizada na data de 23 de março de 2015, RESOLVE:

Art. 1º - **Aprovar** o PETIC - Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações.

Art. 2º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua assinatura, revogadas as disposições em contrário.

Pouso Alegre, 23 de março de 2015.

**Marcelo Bregagnoli**  
**Presidente do Conselho Superior**  
**IFSULDEMINAS**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS**  
Rua Ciomara Amaral de Paula, 167 – Bairro Medicina – 37550-000 - Pouso Alegre/MG  
Fone: (35) 3449-6150/E-mail: [dtic@ifsuldeminas.edu.br](mailto:dtic@ifsuldeminas.edu.br)

## **MEMORANDO/12/2015/DTIC/IFSULDEMINAS**

Pouso Alegre, 21 de janeiro de 2015.

Ao Presidente do Conselho Superior do IFSULDEMINAS  
Magnífico Reitor Marcelo Bregagnoli

### **ASSUNTO: Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações (PETIC)**

Senhor Reitor,

Em atendimento ao disposto na Portaria Nº 1.503, de 26 de agosto de 2014, que designa a equipe de elaboração dos planos estratégico e diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) do IFSULDEMINAS, encaminho em anexo cópia do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações (PETIC) elaborado pela referida equipe e aprovado pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (CGTI). Recomendo que o Plano seja encaminhado ao Conselho Superior para apreciação e, após a consideração das eventuais ressalvas, sua oficialização e publicação.

Informo-lhe também que o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações (PDTIC) está em processo de elaboração e que o mesmo será encaminhado assim que concluído. Esse trabalho é complexo e requisita informações do planejamento de outros setores e unidades, justificando seu maior tempo elaboração.

Agradeço antecipadamente sua atenção e me coloco à disposição para eventuais esclarecimentos.

Respeitosamente,

# Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações – PETIC 2015-2016

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

*Versão 1.1 – 16 de janeiro de 2015*



## **Ministério da Educação**

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

### **Presidenta da República**

Dilma Rousseff

### **Ministro da Educação**

Cid Gomes

### **Secretário de Educação Profissional e Tecnológica**

Aléssio Trindade de Barros

### **Gestores do IFSULDEMINAS**

Marcelo Bregagnoli | Reitor

Carlos Alberto Machado Carvalho | Pró-Reitor de Ensino

José Luiz de Andrade Rezende Pereira | Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação

Cléber Ávila Barbosa | Pró-Reitor de Extensão

José Mauro Costa Monteiro | Pró-Reitor de Administração e Planejamento

Sérgio Pedini | Pró-Reitor de Desenvolvimento Institucional

Miguel Angel Isaac Toledo del Pino | Diretor-geral do câmpus Inconfidentes

Carlos Henrique Rodrigues Reinato | Diretor-geral do câmpus Machado

Luiz Carlos Machado Rodrigues | Diretor-geral do câmpus Muzambinho

João Paulo de Toledo Gomes | Diretor *pro tempore* do câmpus Passos

Josué Lopes | Diretor *pro tempore* do câmpus Poços de Caldas

Marcelo Carvalho Bottazzini | Diretor *pro tempore* do câmpus Pouso Alegre

Francisco Vitor de Paula | Diretor-geral *pro tempore* dos câmpus avançados Carmo de Minas e Três Corações

## Versões

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição</b>
1.0	14/11/2014	Versão final da Equipe de Elaboração (Portaria IFSULDEMINAS/Reitoria N° 1.503/2014)
1.1	16/01/2015	Revisão do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação

## Sumário

<b>1. Apresentação.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Metodologia.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Referencial estratégico.....</b>	<b>9</b>
3.1. Missão.....	9
3.2. Visão.....	9
3.3. Princípios, valores e diretrizes.....	9
<b>4. Análise ambiental.....</b>	<b>10</b>
<b>5. Alinhamento estratégico.....</b>	<b>12</b>
5.1. Ângulo do referencial estratégico e dos objetivos estratégicos.....	12
5.2. Ângulo exclusivo dos objetivos estratégicos.....	12
<b>6. Mapa Estratégico.....</b>	<b>15</b>
<b>7. Objetivos estratégicos.....</b>	<b>16</b>
7.1. Perspectiva: Aprendizado e Crescimento.....	16
7.2. Perspectiva: Financeiro.....	16
7.3. Perspectiva: Processos Internos.....	19
7.4. Perspectiva: Clientes e Usuários.....	21
<b>8. Glossário.....</b>	<b>23</b>
<b>9. Referências.....</b>	<b>24</b>

# 1. Apresentação

A elaboração do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações (PETIC) é um dos investimentos estratégicos do IFSULDEMINAS, através do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (CGTI), buscando aprimorar sua maturidade de governança de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC).

O objetivo principal do PETIC é dirigir e monitorar investimentos e atividades de TIC em toda a instituição pelo período de dois anos (2015 e 2016). Como parte do plano, está a definição de um processo de planejamento qualificado e seguro, que deve proporcionar a otimização de recursos e riscos, e prover os benefícios esperados por toda a comunidade.

Considerando que muitas das atividades das áreas finalísticas e de suporte são hoje apoiadas e viabilizadas por recursos de TIC e que muitas delas ainda possuem demandas não atendidas, tornam-se imprescindíveis tanto investimentos adequados quanto um grau de governança em equilíbrio com as necessidades da instituição. O uso de recursos de TIC, além de benefícios, traz riscos que precisam ser gerenciados com transparência suficiente para que os envolvidos os compreendam.

A elaboração do PETIC empregou diversas técnicas e metodologias, principalmente o *Balanced Scorecard* (BSC). Em sua primeira edição, o PETIC possui oito objetivos estratégicos, a partir de quatro perspectivas distintas. Esses objetivos são dirigidos e monitorados através de trinta e quatro indicadores com metas para 2015 e 2016. Como o plano está em sua primeira edição, parte dos indicadores não possuem medição inicial. Pelo mesmo motivo, o plano possui indicadores sem metas, que serão estabelecidas após a primeira medição.

As metas do PETIC foram definidas a partir da análise de boas práticas de mercado e do contexto regulatório do IFSULDEMINAS. O processo de planejamento contempla seu aprimoramento contínuo, de forma que as próximas revisões e versões deverão ajustar e aperfeiçoar metas e indicadores, considerando a natureza dinâmica dos recursos envolvidos e do contexto futuro.

As trinta e três iniciativas estratégicas relacionadas aos indicadores buscam atingir os objetivos e viabilizar o alcance das metas estipuladas. As iniciativas podem relacionar-se com o aprimoramento de mais de um indicador e seu detalhamento, mesmo que breve, viabiliza a condução de projetos específicos

para cada uma delas. Entre os projetos está a elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações (PDTIC), que continuará, em nível tático, o processo de planejamento que o PETIC inicia em nível estratégico.

Este documento está estruturado em seis capítulos. No Capítulo 2, é apresentada a metodologia de elaboração do PETIC. No Capítulo 3, fica estabelecido o referencial estratégico da área de TIC, com o detalhamento da missão, visão, valores, princípios e diretrizes. O Capítulo 4 reúne o resultado do diagnóstico da área de TIC através da técnica SWOT. O alinhamento estratégico do plano aparece no Capítulo 5, que relaciona as estratégias do Plano de Desenvolvimento Institucional 2014-2018 com o PETIC. Os resultados do *Balanced Scorecard* são apresentados nos capítulos 6 e 7, no primeiro organizado em mapa estratégico e no segundo, em objetivos estratégicos. O Apêndice 01 do documento detalha os indicadores estabelecidos através do plano. O glossário e as referências bibliográficas estão no final do documento.

## 2. Metodologia

A estrutura do documento e o próprio processo de planejamento se baseou na proposta do Guia de Elaboração do PDTI e na Estratégia Geral de Tecnologia da Informação (EGTI), ambas do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

Essa opção permitiu que o PETIC tivesse alinhamento com as práticas e os mecanismos do SISP e fornecesse ao IFSULDEMINAS importantes ferramentas de direção e monitoramento da área de TIC.

A elaboração do PETIC se iniciou com constituição da Equipe de Elaboração dos Planos Estratégico e Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações, nomeada pela Portaria nº 1.503, de 26 de agosto de 2014, emitida pelo Reitor do IFSULDEMINAS.

A equipe foi estruturada com profissionais de TIC e de planejamento e gestão, o que viabilizou analisar as TIC dentro do contexto do IFSULDEMINAS, de forma holística e tendo em conta múltiplas perspectivas.

À constituição da equipe, seguiu-se o diagnóstico da situação atual, a partir das experiências dos envolvidos e dos requisitos de conformidade da instituição e do governo. O diagnóstico se baseou na metodologia SWOT, que busca relacionar as forças e fraquezas da área, no contexto interno da instituição, e as oportunidades e ameaças no contexto externo.

O processo de diagnóstico levou em consideração o alinhamento estratégico da área com os planos institucionais e buscou encontrar oportunidades de aprimoramento. O Plano de Desenvolvimento Institucional reúne as políticas estratégicas da instituição e fornece parâmetros para a avaliação junto às demandas dos setores, seus planos táticos e projetos.

O diagnóstico permitiu elaborar um referencial estratégico, que detalha o papel da área em sua missão e sua expectativa de futuro, através de sua visão. Para sustentar o caminho a ser trilhado, o PETIC fornece valores, princípios e diretrizes que devem instruir os tomadores de decisões e todos os envolvidos. A fim de manter a precisão deste documento, valores e princípios inerentes à Administração Pública Federal não foram replicados no documento, o que não interfere de modo algum em sua importância e obrigatoriedade.

As quatro perspectivas do *Balanced Scorecard* foram usadas para construir oito objetivos estratégicos. Com suas respectivas métricas, tais objetivos visam otimizar os investimentos e as atividades de TIC. Essas metas foram estipuladas a partir do resultado do diagnóstico e da experiência dos membros da equipe de elaboração do PETIC, mas acima de tudo considerando os requisitos de conformidade consagrados na legislação e na melhor literatura de gestão e governança de TIC.

### 3. Referencial estratégico

O referencial estratégico apresentado a seguir compreende a missão, visão, princípios, valores e diretrizes identificados para a área de TIC do IFSULDEMINAS.

#### 3.1. Missão

Oferecer serviços de TIC com qualidade e garantia adequados às necessidades do IFSULDEMINAS e da sociedade, garantindo conformidade e segurança aos envolvidos.

#### 3.2. Visão

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

#### 3.3. Princípios, valores e diretrizes

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

## 4. Análise ambiental

O processo de diagnóstico resultou em uma análise de ambiente (Tabelas 01 e 02). Seguindo a metodologia SWOT, a análise apresenta as forças e fraquezas levantadas pela equipe no contexto interno e as oportunidades e ameaças no contexto externo.

AMBIENTE INTERNO	Forças	Fraquezas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parte das unidades já possuem infraestrutura de TIC consolidados</li> <li>• Apoio da alta direção da instituição</li> <li>• Conscientização dos envolvidos do papel chave da área de TIC</li> <li>• Algumas das unidades estão sendo criadas agora, possibilitando implantação do plano sem maiores impactos</li> <li>• A DTIC deve ampliar as aquisições e coordenação de projetos unificados</li> <li>• A ausência de serviços de suporte para algumas das áreas finalísticas ou de suporte pode simplificar o processo de implantação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Força de trabalho fragmentada, ainda não estruturada para trabalhar em conjunto</li> <li>• Os benefícios realizados pelas unidades de TIC raramente são compartilhados e reutilizados</li> <li>• Não há processos de TIC formalizados de abrangência institucional</li> <li>• O Comitê Gestor de TI não inclui membros da alta administração e das áreas finalísticas, o que compromete seu caráter estratégico</li> <li>• Não há orçamento específico de TIC</li> <li>• Apenas parte dos investimentos em TIC são unificados ou abrangem todo o IFSULDEMINAS</li> </ul>

**Tabela 01: Análise ambiental da área de TIC no IFSULDEMINAS – Ambiente interno**

	<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<b>AMBIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A convergência tecnológica pode oferecer oportunidade de reestruturação ou mesmo terceirização completa de infraestrutura ou outros ativos</li> <li>● Alguns dos serviços e aplicações tem potencial para atender outras instituições, o que pode agregar investimentos</li> <li>● O trabalho em conjunto com outras instituições, como o FORTI, pode otimizar recursos e ricos e ampliar os benefícios</li> <li>● O desenvolvimento de projetos de caráter científico, como Computação de Alta Performance, pode promover a pesquisa na instituição</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Possível contingência financeira para os próximos anos, o que pode comprometer alguns dos investimento de TIC</li> <li>● Regulamentação restritiva após ocorrências de espionagem internacional</li> <li>● A oferta pelo governo ou outras instituições de serviços e aplicações que conflitam com desenvolvimento interno pode comprometer projetos e investimentos</li> <li>● A rotatividade de funcionários</li> </ul>

**Tabela 02: Análise ambiental da área de TIC no IFSULDEMINAS – Ambiente externo**

## 5. Alinhamento estratégico

O PETIC 2015-2016 está alinhado com a missão institucional (Tabela 1) e com as políticas institucionais do PDI 2014-2018 (Tabela 2).

### 5.1. Ângulo do referencial estratégico e dos objetivos estratégicos

A concretização da missão e da visão do PETIC 2015-2016, para além de efeitos setoriais como uma gestão aperfeiçoada de seus próprios serviços, subsidiará a oferta de educação de excelência e o controle social da qualidade do serviço público, sem os quais a contribuição do IFSULDEMINAS para a comunidade ficaria comprometida.

A PETIC 2015-2016 revela consciência de que os setores responsáveis pela TIC no IFSULDEMINAS não podem objetivar intervenções diretas no desenvolvimento regional ou no processo educacional, porém lhes cabe subsidiar iniciativas de interação com a comunidade e com os educandos.

Da mesma forma, os setores de TIC não podem objetivar intervenções diretas no controle social da qualidade do serviço público, mas lhes cabe viabilizar iniciativas de fomento ao controle social, como portais de transparência e processamento eletrônico de dados gerenciais.

### 5.2. Ângulo exclusivo dos objetivos estratégicos

Soluções específicas como computadores, *softwares* e rede *wireless* constituem a dimensão mais visível da tecnologia da informação e comunicações no cotidiano do IFSULDEMINAS, mas a qualidade delas depende da dimensão quase invisível da governança, da gestão de pessoas e da administração orçamentária e financeira.

Os objetivos da perspectiva de usuários e clientes do *Balanced Scorecard* do PETIC direcionam a perspectiva de processos internos (onde se concentra a maioria dos enlaces com a política institucional de governança) e a

perspectiva de aprendizagem e crescimento (onde se concentram os enlaces com a política institucional de gestão de pessoas).

As melhorias esperadas para os processos internos e para o quadro de pessoal apontam para uma oferta adequada de serviços, aplicações e infraestrutura. Ao suportar as operações dos diversos setores do IFSULDEMINAS, essa medida deve reverter em fortalecimento da perspectiva de finanças (onde se concentram iniciativas ligadas ao investimento orçamentário em TIC), como indicador de desempenho geral da estratégia.

<b>Missão e visão da PETIC 2015-2016</b>	<b>Missão institucional do PDI 2014-2018</b>	<b>Elementos de associação</b>
<p><b>Missão:</b> Oferecer serviços de TIC com qualidade e garantia adequados às necessidades do IFSULDEMINAS e da sociedade, garantindo conformidade e segurança aos envolvidos.</p> <p><b>Visão:</b> Consolidar a equipe e os processos de TIC, garantindo o reconhecimento do setor como uma unidade forte e capaz de fornecer serviços e produtos com qualidade, garantia e transparência.</p>	<p>Promover a excelência na oferta da educação profissional e tecnológica, em todos os níveis, formando cidadãos críticos, criativos, competentes e humanistas, articulando ensino, pesquisa e extensão e contribuindo para o desenvolvimento sustentável do Sul de Minas Gerais</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico de necessidades e oferta adequada de serviços para a educação e para a administração escolar</li> <li>• Adesão a valores de transparência e conformidade</li> </ul>

**Tabela 03. Elementos de associação entre missão e visão da PETIC 2015-2016 e missão institucional do PDI 2014-2018.**

<b>Objetivo do PETIC 2015-2016</b>	<b>Política institucional do PDI 2014-2018</b>	<b>Elemento de associação</b>
<b>Perspectiva dos clientes e usuários:</b> OBJ07 - Oferecer serviços, aplicações e infraestrutura que suportem os requisitos da instituição	Todas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soluções específicas como sistemas eletrônicos educacionais ou administrativos, ponto de acesso à internet, computadores para trabalho, etc.</li> <li>Uso de novas tecnologias da informação e da comunicação no processo de ensino-aprendizagem de cursos presenciais, à distância ou mistos.</li> </ul>
<b>Perspectiva dos clientes e usuários:</b> OBJ08 - Aperfeiçoar a acessibilidade, a transparência e o acesso às informações	Governança	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controle social</li> <li>Conformidade</li> </ul>
<b>Perspectiva dos processos internos:</b> OBJ05 - Aprimorar a governança e gestão de TIC	Governança	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estruturas de decisão</li> </ul>
<b>Perspectiva dos processos internos:</b> OBJ06 - Aperfeiçoar a segurança das informações e comunicações da instituição	Governança	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controle social</li> <li>Estruturas de decisão</li> <li>Conformidade</li> </ul>
<b>Perspectiva financeira:</b> OBJ03 - Assegurar o alinhamento entre a estratégia institucional e de TIC	Orçamento e finanças	<ul style="list-style-type: none"> <li>Viabilidade financeira</li> <li>Controle social</li> <li>Conformidade</li> </ul>
<b>Perspectiva financeira:</b> OBJ04 - Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC	Orçamento e finanças	<ul style="list-style-type: none"> <li>Viabilidade financeira</li> <li>Controle social</li> <li>Conformidade</li> </ul>
<b>Perspectiva de aprendizado e crescimento:</b> OBJ01 - Manter pessoal de TIC capacitado e motivado	Gestão de pessoas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aperfeiçoamento do quadro de pessoal</li> </ul>
<b>Perspectiva de aprendizado e crescimento:</b> OBJ02 - Assegurar a manutenção e aprimoramento dos conhecimentos, práticas, processos e procedimentos de TIC na instituição	Gestão de pessoas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aperfeiçoamento do quadro de pessoal</li> </ul>

**Tabela 04. Elementos de associação entre objetivos do PETIC 2015-2016 e políticas institucionais do PDI 2014-2018.**

## 6. Mapa Estratégico

<b>Visão 2016</b>
Consolidar a equipe e os processos de TIC, garantindo o reconhecimento do setor como uma unidade forte e capaz de fornecer com qualidade, garantia e transparência os serviços e produtos demandados pela instituição e pela sociedade.
<b>Clientes e usuários</b>
OBJ07 - Oferecer serviços, aplicações e infraestrutura que suportem os requisitos da instituição
OBJ08 - Aperfeiçoar a acessibilidade, a transparência e o acesso às informações
<b>Processos internos</b>
OBJ05 - Aprimorar a governança e gestão de TIC
OBJ06 - Aperfeiçoar a segurança das informações e comunicações da instituição
<b>Financeiro</b>
OBJ03 - Assegurar o alinhamento entre a estratégia institucional e de TIC
OBJ04 - Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC
<b>Aprendizado e crescimento</b>
OBJ01 - Manter pessoal de TIC capacitado e motivado
OBJ02 - Assegurar a manutenção e aprimoramento dos conhecimentos, práticas, processos e procedimentos de TIC na instituição
<b>Missão</b>
Oferecer serviços de TIC com qualidade e garantia adequados às necessidades do IFSULDEMINAS e da sociedade, garantindo sempre conformidade e segurança à instituição.

**Tabela 05: Mapa estratégico**

## 7. Objetivos estratégicos

Este capítulo detalha os objetivos estratégicos apresentados no Mapa Estratégico (Tabela 05), organizados a partir das quatro perspectivas do BSC.

As iniciativas estratégicas possuem uma breve descrição que resume a essência da abordagem. Em alguns casos, foram incluídos maiores detalhes sobre a iniciativa, porém o escopo definitivo só deverá ser definido no momento em que a ação for planejada e executada.

Alguns dos indicadores apresentados no plano não possuem fórmulas definidas para cálculo, uma vez que estes possuem muitas variáveis a serem consideradas. Para estes casos, serão criadas abordagens específicas de cálculo, a fim de garantir a adequada análise e interpretação das variáveis envolvidas. Junto aos resultados, serão publicados processos utilizados para a aferição dos indicadores.

### 7.1. Perspectiva: Aprendizado e Crescimento

A perspectiva de aprendizado e crescimento possui dois objetivos estratégicos: manter pessoal de TIC capacitado e motivado (OBJ01) e assegurar a manutenção e aprimoramento dos conhecimentos, práticas, processos e procedimentos de TIC na instituição (OBJ02), apresentados nas Tabelas 06 e 07.

### 7.2. Perspectiva: Financeiro

Da perspectiva financeira, os objetivos estratégicos definidos são assegurar o alinhamento entre a estratégia institucional e de TIC (OBJ03) e aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC (OBJ04), ambos detalhados nas Tabelas 08 e 09.

<b>OBJ01 - Manter pessoal de TIC capacitado e motivado</b>	<b>Descrição do objetivo</b>
	Aperfeiçoar os recursos humanos de TIC, promovendo a capacitação e satisfação dos funcionários. Alocar recursos humanos suficientes para a oferta e manutenção dos serviços de TIC na instituição.

Indicador		Metas		
		Inicial	2015	2016
IND01	Servidores capacitados em gerenciamento de serviços de TIC	N/D	ao menos 1 por unidade	ao menos 2 por unidade
IND02	Servidores capacitados em gerenciamento de projetos de TIC	N/D	ao menos 1 por unidade	ao menos 2 por unidade
IND03	Servidores capacitados em segurança da informação e TIC	N/D	ao menos 1 por unidade	ao menos 2 por unidade
IND04	Servidores capacitados em gerenciamento de riscos de TIC	N/D	ao menos 1 por unidade	ao menos 2 por unidade
IND05	Desenvolvedores capacitados em desenvolvimento seguro de software	N/D	50%	100%
IND06	Servidores capacitados para planejar as contratações e aquisições de TIC	N/D	ao menos 1 por unidade	ao menos 2 por unidade
IND07	Servidores capacitados para gerir e fiscalizar as contratações de TIC	N/D	ao menos 1 por unidade	ao menos 2 por unidade
IND08	Satisfação dos funcionários de TIC	N/D	-	aguardar avaliação de 2015
IND09	Proporção entre a quantidade de pessoal de TIC e a quantidade de usuários para os serviços oferecidos	N/D	-	aguardar avaliação de 2015

Iniciativas estratégicas	
<b>INC01</b>	<b>Criar plano de capacitação para pessoal de TIC</b>
Indicadores envolvidos:	IND01, IND02, IND03, IND04, IND05, IND06, IND07
Descrição:	Criar um plano de capacitação de TIC para o IFSULDEMINAS, abrangendo no mínimo as áreas de treinamento de gerenciamento de serviços de TIC, gerenciamento de projetos de TIC, segurança de TIC, desenvolvimento seguro, gerenciamento de riscos de TIC, planejamento de TIC e planejamento e gestão de contratações de TIC. O plano deve envolver as vagas fonecidas pela ESR/RNP e contemplar possíveis contratações.
<b>INC02</b>	<b>Realizar pesquisas de satisfação e viabilizar o aprimoramento da satisfação dos funcionários</b>
Indicadores envolvidos:	IND08
Descrição:	Criar e manter processo de consulta da satisfação dos funcionários da área de TIC no IFSULDEMINAS. Buscar a satisfação dos envolvidos, viabilizando inclusive a participação nas tomadas de decisão inerentes à área.
<b>INC03</b>	<b>Manter a alta administração informada sobre a capacidade técnica da unidade com os recursos humanos disponíveis</b>
Indicadores envolvidos:	IND09

**Tabela 06: OBJ01 – Manter pessoal de TIC capacitado e motivado**

<b>OBJ02 - Assegurar a manutenção e aprimoramento dos conhecimentos, práticas, processos e procedimentos de TIC na instituição</b>	<b>Descrição do objetivo</b>
	Garantir que o conhecimento produzido pela área de TIC do IFSULDEMINAS seja mantida e aprimorada, possibilitando seu compartilhamento entre as unidades e outras instituições.

Indicador		Metas		
		Inicial	2015	2016
IND10	Abrangência da base de conhecimentos de TIC unificada	N/D	50%	100%
IND11	Abrangência do inventário de TIC unificado	N/D	50%	100%
IND12	Softwares mantidos segundo processo	N/D	50%	100%
IND13	Softwares no portfólio institucional	N/D	50%	100%

Iniciativas estratégicas	
<b>INC04</b>	<b>Implantar base de conhecimento unificada</b>
Indicadores envolvidos:	IND10
Descrição:	Implantar base de conhecimento unificada de TIC, segundo recomenda o ITIL, para uso institucional. O objetivo é viabilizar o repositório central de processos, procedimentos, erros conhecidos, entre outras informações que são comuns entre as unidades e que devem ser compartilhadas a fim de evitar retrabalho e promover as boas práticas.
<b>INC05</b>	<b>Implantar processo de desenvolvimento de software</b>
Indicadores envolvidos:	IND12
Descrição:	Desenvolver e implantar processo de desenvolvimento de software, a ser utilizado por todo instituíto na aquisição e desenvolvimento de sistemas e aplicações.
<b>INC06</b>	<b>Implantar processo de gestão de portfólio institucional de aplicações</b>
Indicadores envolvidos:	IND13
Descrição:	Implantar processo de gestão de portfólio institucional de aplicações, tão bem quanto do sistema para manutenção das informações. Treinar funcionários para execução do processo. Viabilizar o compartilhamento de aplicações entre as unidades de TIC do IFSULDEMINAS, além de possibilitar o compartilhamento com outras instituições.
<b>INC07</b>	<b>Implantar processo de gestão de inventário institucional de TIC</b>
Indicadores envolvidos:	IND11
Descrição:	Implantar inventário institucional de ativos (equipamentos, softwares e qualquer outro recursos de TIC) e treinar os servidores para execução do processo e manutenção da base.

**Tabela 07: OBJ02 – Assegurar a manutenção e aprimoramento dos conhecimentos, práticas, processos e procedimentos de TIC na instituição**

<b>OBJ03 - Assegurar o alinhamento entre a estratégia institucional e de TIC</b>	<b>Descrição do objetivo</b>
	Garantir o alinhamento estratégico dos investimento de TIC com as estratégias institucionais. Promover a participação direta da alta direção e dos gestores nas tomadas de decisão a respeito de TIC.

Indicador		Metas		
		Inicial	2015	2016
IND14	Satisfação dos stakeholders com a estratégia de TIC	N/D	-	aguardar avaliação de 2015
IND15	Eficácia do planejamento estratégico de TIC	N/D	60%	aguardar avaliação de 2015

Iniciativas estratégicas	
<b>INC08</b>	<b>Implantar processo de planejamento estratégico de TIC</b>
Indicadores envolvidos:	IND14, IND15
Descrição:	Implantar processo formalizado de planejamento estratégico de TIC no IFSULDEMINAS. O processo deve aprimorar a abordagem inicialmente adotada para elaboração do Plano Estratégico de TIC e formalizar os papéis, responsabilidade e prazos envolvidos no processo. Tal tarefa deve ser responsabilidade do Comitê Estratégico de TIC.
<b>INC09</b>	<b>Avaliar satisfação dos stakeholders com a estratégia de TIC</b>
Indicadores envolvidos:	IND14, IND15
Descrição:	Avaliar a satisfação dos stakeholders com a estratégia de TIC vigente, traduzida através do PETIC. A avaliação deve abranger ao menos a alta administração e oportunamente o CONSUP.
<b>INC10</b>	<b>Aperfeiçoar o CGTI</b>
Indicadores envolvidos:	IND14, IND15
Descrição:	Proporcionar ao CGTI as representações e atribuições necessárias para uma atuação mais estratégica, de forma que as áreas de negócio e a alta administração estejam devidamente representadas no Comitê e as ações e decisões garantam o alinhamento estratégico com a instituição.

**Tabela 08: OBJ03 – Assegurar o alinhamento entre a estratégia institucional e de TIC**

<b>OBJ04 - Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC</b>	<b>Descrição do objetivo</b>
	Aperfeiçoar a gestão de recursos orçamentários e financeiros destinados a TIC, tanto em seu planejamento quanto em sua execução.

Indicador		Metas		
		Inicial	2015	2016
IND16	Investimento planejado em TIC	N/D	60%	80%
IND17	Contratações unificadas de bens e serviços de TIC	N/D	-	aguardar avaliação de 2015
IND18	Aditivos emergenciais em contratos de TIC	N/D	-	aguardar avaliação de 2015

Iniciativas estratégicas	
<b>INC11</b>	<b>Promover as contratações unificadas de TIC</b>
Indicadores envolvidos:	IND15
Descrição:	Aprimorar as compras compartilhadas de TIC a fim de aumentar a proporção entre a quantidade de compras compartilhadas e o total de compras, considerando que essa abordagem pode otimizar recursos e riscos.
<b>INC12</b>	<b>Implantar processo unificado de contratações de TIC</b>
Indicadores envolvidos:	IND14, IND15, IND16 e IND17
Descrição:	Criar processo que regulamente as contratações de bens e serviços de TIC no IFSULDEMINAS, alinhado aos requisitos de conformidade da legislação e normas vigentes.
<b>INC13</b>	<b>Implantar processo unificado de gestão e fiscalização de contratos de TIC</b>
Indicadores envolvidos:	IND16 e IND17
Descrição:	Criar processo próprio de gestão e fiscalização de contratos de TIC, em complemento ao processo de contratações de TIC, segundo rege as normas e regulamentações superiores.

**Tabela 09: OBJ04 – Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC**

### 7.3. Perspectiva: Processos Internos

Os objetivos da perspectiva de processos internos são Aprimorar a gestão e governança de TIC (OBJ05) e aperfeiçoar a segurança das informações e comunicações da instituição (OBJ06), apresentados nas Tabelas 10 e 11.

<b>OBJ05 - Aprimorar a governança e gestão de TIC</b>	<b>Descrição do objetivo</b>
	Implantar mecanismos e práticas de governança e gestão de TIC, de forma a aprimorar a agregação de valor aos envolvidos, através da eficiência e transparência da área.

Indicador		Metas		
		Inicial	2015	2016
IND19	Aderência a legislação vigente	N/D	100%	100%
IND20	Serviços de TIC padronizados	N/D	25%	50%
IND21	Frequência de incidentes com serviços de TIC	N/D	-	aguardar avaliação de 2015
IND22	Eficácia do planejamento tático de TIC	N/D	50%	80%
IND23	Projetos de abrangência institucional	N/D	25%	50%

<b>Iniciativas estratégicas</b>	
<b>INC14</b>	<b>Implantar formalmente na instituição gerenciamento de serviços de TIC</b>
Indicadores envolvidos:	IND20 e IND21
Descrição:	Implantar as práticas, processos e mecanismos necessários para o gerenciamento de serviços de TIC no IFSULDEMINAS. A abordagem deve ser holística e abranger toda a instituição. O investimento deve envolver também os canais de comunicação com os usuários, como servicedesk bem estruturado e de fácil acesso a todos.
<b>INC15</b>	<b>Implantar formalmente na instituição gerenciamento de projetos de TIC</b>
Indicadores envolvidos:	IND23
Descrição:	Implantar metodologia de gerenciamento de projetos de TIC do IFSULDEMINAS, os quais podem resultar em software, de acordo com o processo específico, em contratações, segundo política específica, ou mesmo serviços, segundo metodologia para gerenciamento destes recursos.
<b>INC16</b>	<b>Otimizar serviços de TIC</b>
Indicadores envolvidos:	IND20, IND21 e IND23
Descrição:	Otimizar a oferta de determinados serviços de TIC a partir de esforço compartilhado ou terceirização.
<b>INC17</b>	<b>Implantar processo de planejamento tático de TIC</b>
Indicadores envolvidos:	IND22
Descrição:	Implantar processo formalizado de planejamento tático de TIC no IFSULDEMINAS. O processo deve aprimorar a abordagem inicialmente adotada para elaboração do PDTIC e formalizar os papéis, responsabilidade e prazos envolvidos no processo.
<b>INC18</b>	<b>Implantar processo de gestão de portfólio de investimentos de TIC</b>
Indicadores envolvidos:	IND22
Descrição:	Implantar processo de gestão de portfólio de investimentos de TIC, o qual deve agregar todas as oportunidades e necessidades de investimentos de TIC nas unidades. Os portfólios resultantes do processo deverão compor o PDTIC, periodicamente publicado e revisado. Esse processo visa garantir o aprimoramento e detalhamento contínuo das demandas, além promover a consolidação das necessidades que muitas vezes são semelhantes entre as unidades.
<b>INC19</b>	<b>Criar catálogo de conformidade de TIC</b>
Indicadores envolvidos:	IND19
Descrição:	Criar catálogo com as leis, normas e regulamentações de TIC vigentes à a instituição deve garantir conformidade. Incluir instruções sobre como proceder para cumprir a legislação. Treinar os envolvidos, de acordo com as necessidades. Promover discussões a fim de esclarecer dúvidas e aprimorar o entendimento. O catálogo deve incluir informações sobre os requisitos de conformidade de licenciamento dos softwares proprietários utilizados na instituição, entre outros.

**Tabela 10: OBJ05 – Aprimorar a gestão e governança de TIC**

<b>OBJ06 - Aperfeiçoar a segurança das informações e comunicações da instituição</b>	<b>Descrição do objetivo</b>
	Priorizar a segurança das informações e comunicações da instituição, embutindo as práticas e mecanismos nas tarefas e processos relacionados às informações do IFSULDEMINAS, em meios tecnológicos ou não.

Indicador		Metas		
		Inicial	2015	2016
IND24	Softwares com revisão de segurança	N/D	40%	80%
IND25	Número de incidentes de segurança registrados	N/D	-	-
IND26	Aderência à gestão de identidades digitais	N/D	60%	100%
IND27	Satisfação dos stakeholders com segurança da informação	N/D	-	aguardar avaliação de 2015
IND28	Abrangência do processo de gerenciamento de riscos	N/D	-	aguardar avaliação de 2015

Iniciativas estratégicas	
<b>INC20</b>	<b>Criar o comitê de segurança da informação e comunicações (CSIC)</b>
Indicadores envolvidos:	IND24, IND25, IND26 e IND27
Descrição:	Criar o Comitê de Segurança da Informação e comunicações, segundo regulamenta as diretrizes do governo e boas práticas de mercado. O CSIC deve ser composto por representante das várias áreas da instituição e ter seu trabalho focado nas informações e comunicações da instituição, seja em meios tecnológicos ou não.
<b>INC21</b>	<b>Criar Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC)</b>
Indicadores envolvidos:	IND25 e IND27
Descrição:	Criar a Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC) do IFSULDEMINAS, abrangendo todas suas unidades e ativos. O documento deve incluir políticas para o tratamento dos diversos aspectos de segurança, incluindo controle de acesso, segurança física, entre outros. A política deve abranger também o limites de uso aceitável aos quais os usuários devem respeitar.
<b>INC22</b>	<b>Criar política de gestão de identidades digitais</b>
Indicadores envolvidos:	IND26
Descrição:	Regulamentar a gestão de identidades digitais através de política específica, inclusive a abrangência e validade das ID dentro do IFSULDEMINAS.
<b>INC23</b>	<b>Auditar segurança dos softwares e aplicações</b>
Indicadores envolvidos:	IND24, IND25 e IND27
Descrição:	Implantar processo básico de auditoria de segurança nos software e aplicações desenvolvidas, mantidas ou hospedadas internamente.
<b>INC24</b>	<b>Instituir equipe de atendimento a incidentes de segurança institucional e formalizada</b>
Indicadores envolvidos:	IND24, IND25 e IND27
Descrição:	Instituir equipe de atendimento a incidentes de segurança da informação e comunicações no IFSULDEMINAS, com representação de todas as unidades. A equipe deve tratar os incidentes reportados e tomar as devidas providências para solução dos problemas que originaram tais incidentes. A equipe deve responder ao CSIC e garantir conformidade com a POSIC e outras regulamentações de segurança e conformidade em suas ações.
<b>INC25</b>	<b>Criar programa permanente de conscientização em segurança da informação e comunicações</b>
Indicadores envolvidos:	IND25 e IND27
Descrição:	Promover a conscientização dos usuários e outros envolvidos em segurança da informação e comunicações, através de programa permanente a ser coordenado pelo CSIC.
<b>INC26</b>	<b>Implantar processo de gestão de riscos envolvidos com recursos de TIC</b>
Indicadores envolvidos:	IND27 e IND28
Descrição:	Implantar processo de gestão de riscos envolvidos com recursos de TIC, segundo regulamentações (ex. NC04/IN01/DSIC/GSIPR) e boas práticas de mercado. O processo deve abranger no mínimo a concepção e operação das contratações, projetos e serviços de TIC.

**Tabela 11: OBJ06 – Aperfeiçoar a segurança das informações e comunicações da instituição**

## 7.4. Perspectiva: Clientes e Usuários

Da perspectiva de clientes e usuários o plano apresenta dois objetivos estratégicos: Oferecer serviços, aplicações e infraestrutura que suportem os requisitos da instituição (OBJ07) e Aperfeiçoar a acessibilidade, a transparência e o acesso às informações (OBJ08), detalhados nas Tabelas 12 e 13.

<b>OBJ07 - Oferecer serviços, aplicações e infraestrutura que suportem os requisitos da instituição</b>	<b>Descrição do objetivo</b>
	Fornecer recursos de TIC adequados às demandas da instituição, considerando sempre os resultados e a satisfação dos clientes e usuários, além do alinhamento estratégico do investimento.

Indicador		Metas		
		Inicial	2015	2016
IND29	Satisfação dos clientes com os serviços e projetos de TIC	N/D	80%	80%
IND30	Satisfação dos usuários com os serviços de TIC	N/D	60%	80%

Iniciativas estratégicas	
<b>INC27</b>	<b>Implantar processo de pesquisa de satisfação dos projetos e serviços de TIC pelos clientes</b>
Indicadores envolvidos:	IND29
Descrição:	Implantar processo continuado de aferição da satisfação dos clientes dos projetos e serviços de TIC em todo o IFSULDEMINAS. Esse processo deve ser formalizado e os resultados submetidos ao CGTI para estudo e aprimoramento.
<b>INC28</b>	<b>Implantar processo de pesquisa de satisfação dos serviços de TIC pelos usuários</b>
Indicadores envolvidos:	IND30
Descrição:	Aferir a satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela área de TIC através de processo específico. Os usuários devem avaliar suas interações com os serviços e se os benefícios de negócio são atendidos como esperado. Os resultados das pesquisas serão submetidos ao CGTI para estudo e aprimoramento.

**Tabela 12: OBJ07 – Oferecer serviços, aplicações e infraestrutura que suportem os requisitos da instituição**

<b>OBJ08 - Aperfeiçoar a acessibilidade, a transparência e o acesso às informações</b>	<b>Descrição do objetivo</b>
	Promover a acessibilidade e disponibilidade dos recursos de TIC do IFSULDEMINAS. Viabilizar e publicar as informações relacionadas aos investimentos e atividades de TIC a todos os envolvidos.

Indicador		Metas		
		Inicial	2015	2016
IND31	Aderência ao e-MAG	N/D	30%	60%
IND32	Aderência ao e-PING	N/D	30%	60%
IND33	Percepção de transparência pelos clientes	N/D	50%	aguardar avaliação de 2015
IND34	Percepção de transparência pelos usuários	N/D	50%	aguardar avaliação de 2015

Iniciativas estratégicas	
<b>INC29</b>	<b>Adotar padrão de identidade digital para sites e aplicações institucionais</b>
Indicadores envolvidos:	IND31
Descrição:	Articular junto aos responsáveis pela identidade digital dos sites e aplicações institucionais a adoção de um padrão, a fim de garantir requisitos mínimos de acessibilidade em sites e sistemas, como regulamenta as normas do governo e boas práticas de mercado. Avaliar a experiência dos usuários com os resultados.
<b>INC30</b>	<b>Qualificar funcionários de TIC para desenvolvimento segundo e-MAG</b>
Indicadores envolvidos:	IND31
Descrição:	Qualificar funcionários de TIC para o desenvolvimento e manutenção respeitando os requisitos de acessibilidade.
<b>INC31</b>	<b>Publicar informações e dados a respeito dos investimentos e atividades de TIC</b>
Indicadores envolvidos:	IND33 e IND34
Descrição:	Tornar público, em formato amigável e acessível, as informações e dados a respeito dos investimento e atividades de TIC do IFSULDEMINAS.
<b>INC32</b>	<b>Aferir percepção dos envolvidos a respeito dos investimento e atividades de TIC</b>
Indicadores envolvidos:	IND33 e IND34
Descrição:	Avaliar a experiência dos envolvidos quanto a clareza e acessibilidade dos dados e informações divulgados a respeito dos investimento e atividades de TIC do IFSULDEMINAS.
<b>INC33</b>	<b>Garantir conformidade com e-PING em projetos e recursos de TIC</b>
Indicadores envolvidos:	IND32
Descrição:	Garantir que todos os processos que envolvam design, arquitetura ou aquisição de recursos de TIC contemplem a validação com os requisitos do e-PING.

**Tabela 13: OBJ08 – Aperfeiçoar a acessibilidade, a transparência e o acesso às informações**

## 8. Glossário

- PETIC: Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações
- PDTIC: Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações
- PDTI: Plano Diretor de Tecnologia da Informação
- TIC: Tecnologia da Informação e Comunicações
- TI: Tecnologia da Informação
- CGTI: Tecnologia da Informação
- BSC: *Balanced Scorecard*
- SWOT: *Strengths, weaknesses, opportunities and threats*
- SISP: Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
- PDI: Plano de Desenvolvimento Institucional
- FORTI: Fórum de Gestores de Tecnologia da Informação dos Instituto Federais
- SIC: Segurança da Informação e Comunicações
- POSIC: Política de Segurança da Informação e Comunicações

## 9. Referências

- BRASIL. Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação. Guia de elaboração do PDTI v1.0
- BRASIL. Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação. Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – 2014-2015
- BRASIL. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais. Plano de Desenvolvimento Institucional 2014-2018
- CANNON, David et al. ITIL Service Strategy 2011 Edition. The Stationery Office. ISBN, p. 978-0113313044, 2011.
- ITGI, Information Technology Governance Institute. COBIT 5: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT.
- BRASIL. Tribunal de Contas da União. Acórdão 1.233/2012-TCU-Plenário.
- KAPLAN, Robert S.; NORTON, David. The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance. Harvard Business Review 70, Nº 1 , 1992. p. 71–79.
- BRASIL. Tribunal de Contas da União. Perfil de Governança de TI – ciclo 2014
- BRASIL. Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação. Auto-diagnóstico do SISP - 2014

## Apêndice 01 – Relação de indicadores – OBJ01 e OBJ02

Objetivo	ID	Indicador	Descrição	Contexto	Unidade de medida	Medição
OBJ01	IND01	Servidores capacitados em gerenciamento de serviços de TIC	Número de servidores que possuem alguma capacitação em gerenciamento de serviços de TIC	Câmpus ou Reitoria	Unidade	-
	IND02	Servidores capacitados em gerenciamento de projetos de TIC	Número de servidores que possuem alguma capacitação em gerenciamento de projetos de TIC ou projetos de forma genérica	Câmpus ou Reitoria	Unidade	-
	IND03	Servidores capacitados em segurança da informação e TIC	Número de servidores que possuem alguma capacitação em segurança da informação ou segurança de TIC	Câmpus ou Reitoria	Unidade	-
	IND04	Servidores capacitados em gerenciamento de riscos de TIC	Número de servidores que possuem alguma capacitação em gerenciamento de riscos de TIC ou riscos de forma genérica	Câmpus ou Reitoria	Unidade	-
	IND05	Desenvolvedores capacitados em desenvolvimento seguro de software	Número de servidores que possuem alguma capacitação em desenvolvimento seguro de software	Câmpus ou Reitoria	Porcentagem	Número de desenvolvedores capacitados em desenvolvimento seguro de software DIVIDIDO POR Número de desenvolvedores de software
	IND06	Servidores capacitados para planejar as contratações e aquisições de TIC	Número de servidores que possuem alguma capacitação em planejamento de contratações e aquisições de recursos e serviços de TIC	Câmpus ou Reitoria	Unidade	-
	IND07	Servidores capacitados para gerir e fiscalizar as contratações de TIC	Número de servidores que possuem alguma capacitação em gestão e/ou fiscalização de contratos de TIC	Câmpus ou Reitoria	Unidade	-
	IND08	Satisfação dos funcionários de TIC	Satisfação dos funcionários de TIC com as atribuições, responsabilidades e atividades executadas. Percepção e satisfação com a área de forma geral.	Institucional	Índice	Este indicador será calculado através de abordagem específica, incluindo, por exemplo, a definição fórmulas, utilização de questionários, entrevistas, entre outros mecanismos.
	IND09	Proporção entre a quantidade de pessoal de TIC e a quantidade de usuários para os serviços oferecidos	Este indicador mede a proporção entre a quantidade de pessoal de TIC e a quantidade de usuários para os serviços oferecidos. A quantidade de pessoal deve abranger a todos os funcionários de carreira (TIC ou não) alocados nos NTI ou DTIC. A quantidade de usuários deve abranger todas as pessoas que possuem algum vínculo com a instituição (aluno, professor, funcionário, estagiário, etc.) e que utilizam um ou mais serviços de TIC.	Câmpus ou Reitoria	Porcentagem	Número de pessoal de TIC DIVIDIDO POR Número de usuários
OBJ02	IND10	Abrangência da base de conhecimentos de TIC unificada	Este indicador mede a porcentagem de unidades utilizando a base de conhecimento unificada.	Institucional	Porcentagem	Quantidade de unidades utilizando a base de conhecimento unificada DIVIDIDO POR Quantidade de unidades
	IND11	Abrangência do inventário de TIC unificado	Este indicador mede a porcentagem de unidades utilizando o inventário de TIC unificado.	Institucional	Porcentagem	Quantidade de unidades utilizando o inventário unificado DIVIDIDO POR Quantidade de unidades
	IND12	Softwares mantidos segundo processo	Este indicador mede a quantidade de softwares desenvolvidos internamente ou por terceiros através de contrato que respeitam o processo para essa finalidade no desenvolvimento e manutenção.	Institucional	Porcentagem	Quantidade de softwares desenvolvidos e mantidas segundo processo DIVIDIDO POR Quantidade de softwares desenvolvidos e mantidas no IFSULDEMINAS (incluindo o desenvolvimento por terceiros através de contrato)
	IND13	Softwares no portfólio institucional	Este indicador mede a quantidade de softwares devidamente cadastradas no portfólio institucional.	Institucional	Porcentagem	Quantidade de softwares no portfólio institucional DIVIDIDO POR Quantidade de softwares desenvolvidas e mantidas no IFSULDEMINAS (incluindo o desenvolvimento por terceiros através de contrato)

## Apêndice 01 – Relação de indicadores – OBJ03 e OBJ04

Objetivo	ID	Indicador	Descrição	Contexto	Unidade de medida	Medição
OBJ03	IND14	Satisfação dos stakeholders com a estratégia de TIC	O indicador mede a satisfação dos stakeholders com a estratégia de TIC, a qual é comunicada através do PETIC. Para tal, deve-se construir um mecanismo de pesquisa, para que os envolvidos possam responder de forma anônima. Deve-se inclusive possibilitar comentários, a fim de absorver propostas de aprimoramento e corrigir eventuais falhas.	Institucional	Índice	Este indicador será calculado através de abordagem específica, incluindo, por exemplo, a definição fórmulas, utilização de questionários, entrevistas, entre outros mecanismos.
	IND15	Eficácia do planejamento estratégico de TIC	Este indicador compara a quantidade de metas atingidas num determinado período com a quantidade de metas estipuladas para aquele período. A fim de informar, pode-se também considerar a conclusão geral das metas, mesmo as que não tenham atingindo o patamar planejado.	Institucional	Porcentagem	Metas atingidas DIVIDIDO POR Total de metas do PETIC
OBJ04	IND16	Investimento planejado em TIC	Este indicador mede o total de investimento planejado em TIC, segundo o conteúdo do PDTIC.	Câmpus ou Reitoria	Porcentagem	Total planejado de investimentos em TIC DIVIDIDO POR Total de investimentos em TIC
	IND17	Contratações unificadas de bens e serviços de TIC	O indicador deve medir a quantidade de contratações unificadas executadas num determinado período e comparar o valor ao total de contratações executadas. Esse indicador deve viabilizar o acompanhamento das contratações unificadas e a definição de metas. Além disso, o custo operacional desse tipo de contratação pode, eventualmente, auxiliar na tomada de decisões sobre os investimentos de TIC.	Institucional	Porcentagem	Número de contratações unificadas DIVIDIDO POR Número de contratações
	IND18	Aditivos emergenciais em contratos de TIC	Este indicador monitora a incidência de aditivos emergenciais em contratos de TIC e auxiliar a tomada de decisões a fim de aprimorar as contratações e reduzir estes números.	Câmpus ou Reitoria	Porcentagem	Número de ocorrências de aditivos emergenciais em contratos de TIC DIVIDIDO POR Número de contratos de TIC vigentes no período

## Apêndice 01 – Relação de indicadores – OBJ05

Objetivo	ID	Indicador	Descrição	Contexto	Unidade de medida	Medição
OBJ05	IND19	Aderência a legislação vigente	Este indicador mede a aderência a legislação vigente, a fim de promover a conformidade nas ações e investimentos de TIC. Para tal, deverá ser criado um processo de aferição, considerando o catálogo mencionado na Iniciativa estratégica.	Institucional	Índice	Este indicador será calculado através de abordagem específica, incluindo, por exemplo, a definição fórmulas, utilização de questionários, entrevistas, entre outros mecanismos.
	IND20	Serviços de TIC padronizados	Número de serviços de TIC padronizados e oferecidos formalmente em toda a instituição	Institucional	Porcentagem	Número de serviços de TIC padronizados institucionalmente DIVIDIDO POR Número de serviços de TIC oferecidos na instituição (mesmo que duplicados)
	IND21	Frequência de incidentes com serviços de TIC	Este indicador acompanha a razão entre quantidade de incidentes com os serviços de TIC num determinado período e a quantidade de serviços de TIC oferecidos no mesmo período. Deve-se considerar incidente qualquer interrupção ou anomalia nos serviços de TIC oferecidos numa ou mais unidades da instituição que afete a utilização pelos clientes e usuários, seja por indisponibilidade, desempenho reduzido, falha de segurança, entre outros. A medição deste indicador deve acontecer nas unidades para os serviços locais e institucionalmente para os serviços padronizados.	Institucional	Frequência (quantidade/tempo)	Quantidade de incidentes registrados no período DIVIDIDO POR Número de serviços de TIC oferecidos no período
	IND22	Eficiência do planejamento tático de TIC	Este indicador mede a eficácia do planejamento tático de TIC comparando os projetos e investimentos planejados com os realmente executados. A medição deste indicador deve acontecer primeiro de forma individual nas unidades e posteriormente através da consolidação dos dados. Oportunamente, deve-se aprimorar a abordagem de medição do indicador a fim de considerar também a comparação entre as informações estimadas e executadas, como orçamento, escopo, cronograma, etc. O indicador e sua medição deverão embasar as revisões anuais do PDTIC pelo CGTI.	Institucional	Porcentagem	Projetos e investimentos planejados no PDTIC e executados DIVIDIDO POR Projetos e investimentos planejados no PDTIC
	IND23	Projetos de abrangência institucional	Este indicador mede a quantidade de projetos de TIC de abrangência institucional e a compara com a quantidade de projetos de TIC num determinado período. Para a medição, deve-se considerar os projetos que possuam colaboração de todas unidades e não só os projetos gerenciados por uma unidade que entregam resultados para toda a instituição.	Institucional	Porcentagem	Total de projetos de TIC de abrangência institucional DIVIDIDO POR Total de projetos de TIC

## Apêndice 01 – Relação de indicadores – OBJ06 e OBJ07

Objetivo	ID	Indicador	Descrição	Contexto	Unidade de medida	Medição
OBJ06	IND24	Softwares com revisão de segurança	Este indicador mede a proporção dos softwares desenvolvidos, mantidos ou hospedados internamente que passaram por revisão de segurança, respeito modelo e requisitos a serem definidos.	Institucional	Porcentagem	softwares desenvolvidos, mantidos ou hospedados internamente com revisão de segurança DIVIDIDO POR Número de softwares desenvolvidos, mantidos ou hospedados internamente
	IND25	Número de incidentes de segurança registrados	Este indicador registra o número de incidentes de segurança registrados, segundo modelo e abordagem a ser definido pelo Comitê de Segurança da Informação e Comunicações	Institucional	Unidade	Número de incidentes de segurança registrados
	IND26	Aderência à gestão de identidades digitais	Este indicador acompanha a aderência das unidades às práticas e mecanismos de gestão de identidades digitais adotados na instituição.	Institucional	Porcentagem	Número de unidades aderentes ao padrão de gestão de identidades digitais DIVIDIDO POR Número de unidades do IFSULDEMINAS
	IND27	Satisfação dos stakeholders com segurança da informação	Este indicador mede a satisfação os stakeholders nas diversas camadas de envolvimento com a instituição a respeito dos mecanismos e práticas de promoção da segurança das informações e comunicações. Devem ser consultados no mínimos os membros da alta administração e membros do CONSUP.	Institucional	Índice	Este indicador será calculado através de abordagem específica, incluindo, por exemplo, a definição fórmulas, utilização de questionários, entrevistas, entre outros mecanismos.
	IND28	Abrangência do processo de gerenciamento de riscos	Este indicador acompanha a abrangência do processo de gerenciamento de riscos envolvidos com recursos de TIC no IFSULDEMINAS. O processo de gerenciamento de riscos deverá especificar quais os parâmetros a serem monitorados por este indicador.	Institucional	Índice	Este indicador será calculado através de abordagem específica, incluindo, por exemplo, a definição fórmulas, utilização de questionários, entrevistas, entre outros mecanismos.
OBJ07	IND29	Satisfação dos clientes com os serviços e projetos de TIC	Este indicador mede a satisfação dos clientes (demandantes) com os resultados entregues, sejam produtos ou serviços. O levantamento deve levar em consideração fatores como relevância, confiança, quantidade suficiente, qualidade, garantia, entre outros. A medição deve respeitar processo padronizado a ser criado pelo CGTI. Os levantamentos devem acontecer por unidade e posteriormente consolidados.	Institucional	Índice	Este indicador será calculado através de abordagem específica, incluindo, por exemplo, a definição fórmulas, utilização de questionários, entrevistas, entre outros mecanismos.
	IND30	Satisfação dos usuários com os serviços de TIC	Este indicador deve representar a satisfação dos usuários com os serviços de TIC. As consultas devem ocorrer preferencialmente de forma pontual, por exemplo, ao finalizar o acesso a determinado serviço. Os formulários devem ser simples, com poucas informações, mas capaz de traduzir a satisfação do usuário com o serviço. A medição deve abranger todos os serviços de TIC oferecidos, inclusive os oferecidos exclusivamente para alguma das unidades.	Institucional	Índice	Este indicador será calculado através de abordagem específica, incluindo, por exemplo, a definição fórmulas, utilização de questionários, entrevistas, entre outros mecanismos.

## Apêndice 01 – Relação de indicadores – OBJ08

Objetivo	ID	Indicador	Descrição	Contexto	Unidade de medida	Medição
OBJ08	IND31	Aderência ao e-MAG	Este indicador mede qual a proporção das softwares desenvolvidos, mantidos ou hospedados internamente que cumprem os requisitos do e-MAG.	Institucional	Porcentagem	softwares desenvolvidos, mantidos ou hospedados internamente que cumprem requisitos do e-MAG DIVIDIDO POR Número de softwares desenvolvidos, mantidos ou hospedados internamente
	IND32	Aderência ao e-PING	Este indicador mede a adesão ao e-PING dos softwares, infraestrutura e outros recursos relacionados ao padrão dentro da instituição. Deve-se adotar uma abordagem para medição que considere não só os ativos que já possuam conformidade com os requisitos do padrão mas também os processos que garantam tais requisitos.	Institucional	Índice	Este indicador será calculado através de abordagem específica, incluindo, por exemplo, a definição fórmulas, utilização de questionários, entrevistas, entre outros mecanismos.
	IND33	Percepção de transparência pelos clientes	Este indicador mede a percepção de transparência pelos clientes da área de TIC. O objetivo é avaliar se a abordagem adota para comunicação e prestação de contas estão tendo os resultados esperados. O acompanhamento do indicador devem promover a transparência e o aprimoramento dos mecanismos de divulgação e comunicação a respeito dos investimentos de TIC.	Institucional	Índice	Este indicador será calculado através de abordagem específica, incluindo, por exemplo, a definição fórmulas, utilização de questionários, entrevistas, entre outros mecanismos.
	IND34	Percepção de transparência pelos usuários	Este indicador mede a percepção de transparência pelos usuários dos serviços de TIC. Além dos clientes, é imprescindível que os usuários dos serviços tenham acesso e compreendam como funciona a área de TIC na instituição, como são coordenados os investimentos, quais os resultados, os riscos e todas outras informações importantes.	Institucional	Índice	Este indicador será calculado através de abordagem específica, incluindo, por exemplo, a definição fórmulas, utilização de questionários, entrevistas, entre outros mecanismos.