



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

REITORIA

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº 002 DE 07 DE ABRIL DE 2017.

O COORDENADOR DE INFORMÁTICA da Fundação Universidade Federal da Grande Dourados, no exercício das competências que lhe foram conferidas pela Portaria do Magnífico Reitor da UFGD nº 1.116, de 23/12/2014, **resolve:**

Aprovar o Plano de Ação 2016 a 2019 da Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação da Universidade Federal da Grande Dourados, parte integrante deste documento.

Felipe José Carbone

Coordenador

Plano de Ação 2016-2019

Plano de Ação 2016-2019 – Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação (COIN)

Ação	Capacitar a equipe em Planejamento e Acompanhamento de TI e Regular o processo de Planejamento e Acompanhamento de TI
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR Comitê Gestor de Tecnologia da Informação CGTI-UFGD
<i>Período</i>	Janeiro/2017 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Capacitar os técnicos e chefias/cargo envolvidos no processo de Planejamento Institucional de TI em Elaboração e Acompanhamento de Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI e Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI e aperfeiçoar as Estratégias Institucionais para disponibilizar Tecnologia da Informação e Comunicação nas atividades administrativas e acadêmicas e registrar os resultados alcançados, buscando o aperfeiçoamento do Planejamento de TI.
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar pesquisa de cursos específicos para a área de planejamento institucional de TI. 2. Criar critérios para selecionar os cursos que atendem à demanda, e quais os servidores necessitam realizar os cursos. 3. Solicitar via processo a participação em evento que gere ônus para a Universidade. 4. Formalizar e implantar o Processo de Planejamento e Acompanhamento de TI da UFGD atendendo aos novos normativos (Plano Orçamentário e de Contratações). 5. Criar o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI-UFGD 2018-2022. 6. Acompanhar o alinhamento das ações ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI-UFGD 2018-2022. 7. Criar o (novo) PDTI-UFGD 2018-2019 / 2019-2020. 8. Acompanhar a execução do PDTI 2018-2019 / 2019-2020
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quantidade de servidores que foram capacitados mediante comprovação da capacitação realizada pela equipe. 2. Marcos concluídos do projeto de criação do Processo de Planejamento e Acompanhamento de TI. 3. Marcos concluídos do projeto de implementação do Processo de Planejamento e Acompanhamento de TI e em funcionamento. 4. A razão: número de contratações realizadas / número de contratações previstas no PDTI, por exercício. 5. A razão: orçamento previsto/ orçamento realizado. 6. Número de objetivos estratégicos atendidos. 7. Número de necessidades de TI atendidas, por categoria (aquisição, capacitação, desenvolvimento, infraestrutura, processos e sustentação). 8. Número de metas/ações atingidas (em execução, pausado, não iniciado, cancelado). 9. Quadro de Recursos Humanos de TI na UFGD, por setor, cargo, área de atuação e ano. 10. PETI criado, implantado e monitorado. 11. PDTI criado, implantado e monitorado.

Ação	Regular a Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2017 a Dezembro/2018
<i>Objetivo</i>	Indicar estratégias e regras necessárias ao trabalho de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criar política de contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação. 2. Criar norma de contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação. 3. Criar processo de contratação de solução de tecnologia da Informação e comunicação – planejamento da contratação e gestão contratual. 4. Implantar o processo de contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação – planejamento da contratação e gestão contratual.

<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Política de contratação de solução de TI criada. 2. Norma de contratação de solução de TI criada. 3. Marcos concluídos do projeto de criação do processo de contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação. 4. Marcos concluídos do projeto de implementação do processo de contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação. 5. Número de processos administrativos seguindo o processo criado. 6. Volume de recursos financeiros previstos nas contratações de TI, por rubricas e exercício. 7. Volume de recursos financeiros alocados nas contratações de TI, por rubricas e exercício. 8. Tempo para concluir uma contratação.
--------------------	---

Ação	Regulamentar a Padronização de Equipamentos de TI
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Disponibilizar informações aos detentores de recursos financeiros para realização do planejamento adequado das aquisições de solução de tecnologia da informação (itens especificados e padronizados) a ser adotado no âmbito da UFGD
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formalizar a instituição da comissão consultiva para especificação e padronização de equipamentos de TI. 2. Criar normas de padronização de equipamentos de TI. 3. Criar o processo de padronização e especificação de equipamentos de TI.
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de tipos de equipamentos padronizados. 2. Número de equipamentos padronizados. 3. Comissão Consultiva criada. 4. Norma criada. 5. Processo criado e estabelecido.

Ação	Regulamentar e Disponibilizar nova estrutura de backup que suporte a demanda atual
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2018
<i>Objetivo</i>	Garantir a redundância dos dados Institucionais, em ambiente e estrutura adequados ao porte da UFGD, reduzindo os riscos envolvidos nas atividades realizadas por alunos, docentes e técnicos administrativos, considerando a eficiência da solução, a segurança desejada e o orçamento disponível
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criar a política de backup (periodicidade, duração, alvo do backup). 2. Criar a norma de backup. 3. Criar o processo de backup. 4. Realizar levantamento das necessidades quanto ao backup dos dados institucionais. 5. Realizar a pesquisa e definição da solução tecnológica de Backup a ser adquirida. 6. Iniciar processo administrativo para adquirir solução de backup. 7. Implantar a solução de backup.
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Política de backup criada. 2. Norma de backup criada. 3. Processo de backup criado. 4. Fase de Planejamento da Contratação realizada. 5. Dados armazenados em backup por período (dia/mês/ano). 6. Throughput de operação e duração dos backups.

Ação	Regulamentar e Adotar Software Livre no âmbito da UFGD
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR Grupo Técnico de Software Livre - GTSL/COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Promover a cultura da utilização de software livre na UFGD; através da ampliação dos usuários da comunidade utilizando softwares livres, por esta ação representar importante redução de custos com contratação de software e licenciamentos
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criar a Política de Software Livre. 2. Apresentar melhorias a norma de uso de recursos de TI, indicando software livre. 3. Realizar capacitação técnica específica para profissionais de suporte técnico. 4. Analisar as necessidades de software atual da UFGD para substituição por software livre. 5. Definir e criar catálogo de software – software livre. 6. Divulgar os benefícios do uso de software livre.

	7. Definir projeto de implantação de software livre. 8. Implantar software livre.
<i>Indicadores</i>	1. Política de software livre criada. 2. Melhorias a norma de uso de recursos de TI apresentadas. 3. Catálogo de software livre criado. 4. Projeto de Implantação de Software Livre criado. 5. Quantidade de profissionais técnicos capacitados. 6. Quantidade de setores/grupos de usuários atendidos apenas por software livre.

Ação	Regulamentar os Atendimentos aos Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Aperfeiçoar o processo de atendimento aos Usuários de Tecnologia, através da criação de políticas e normativas para execução do trabalho
<i>Estratégias</i>	1. Criar a política de atendimento ao usuário de TI. 2. Criar a norma de atendimento ao usuário de TI.
<i>Indicadores</i>	1. Melhorias no processo de atendimento apresentadas. 2. Políticas e normas definidas e publicadas. 3. Quantidade de atendimentos por serviço. 4. Quantidade de atendimentos por atendente.

Ação	Regulamentar a Segurança da Informação no âmbito da UFGD
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR Comitê Gestor de Segurança da Informação – CGSI-UFGD
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2018
<i>Objetivo</i>	Registrar as diretrizes e normativo de Segurança da Informação adotada pela UFGD, a serem observados por todos os usuários e aplicados a todos os sistemas de informação e processos corporativos
<i>Estratégias</i>	1. Aplicar melhorias a Política de Segurança da Informação. 2. Definir a estrutura hierárquica dos responsáveis pela Segurança da Informação. 3. Atualizar a Norma de uso de recursos de TI. 4. Criar Norma de Mudança de senhas pessoais. 5. Criar Norma de Acesso físico às instalações de TI. 6. Criar Norma de Utilização de recurso Computacional em Pesquisa Científica. 7. Criar Norma de Acesso remoto de configuração aos servidores da UFGD. 8. Criação Norma de Utilização dos recursos de VPN. 9. Criar Norma de Publicação online na UFGD. 10. Difundir a cultura da segurança da informação.
<i>Indicadores</i>	1. Política de segurança da informação revisada e publicada. 2. Norma de uso de recursos de TI criada e publicada. 3. Norma de mudança de senhas pessoais criada e publicada. 4. Norma de acesso físico às instalações de TI criada e publicada. 5. Norma de utilização de recurso computacional em pesquisa científica criada e publicada. 6. Norma de acesso remoto de configuração aos servidores da UFGD criada e publicada. 7. Norma de utilização dos recursos de VPN criada e publicada. 8. Norma de publicação online na UFGD criada e publicada. 9. Quantidade de incidentes de segurança da informação. 10. Quantidade de usuários capacitados em treinamentos ofertados pela instituição. 11. Quantitativo de regras instituídas.

Ação	Regulamentar, corrigir e ampliar os serviços de Telefonia e Conectividade (Fixa, Móvel)
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2018
<i>Objetivo</i>	Promover a melhoria nos serviços de Telefonia e Conectividade (Fixa, Móvel), corrigindo os problemas enfrentados no funcionamento do serviço telefônico atual, ampliando o número de ramais telefônicos disponíveis e criando regulamentação para o uso dos serviços.
<i>Estratégias</i>	1. Criar a política de Telefonia fixa e móvel. 2. Criar a norma de telefonia fixa e móvel. 3. Realizar o levantamento da capacidade da central telefônica e do tarifador. 4. Realizar levantamentos de informações de hardware e software da central telefônica e tarifador.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Realizar levantamento das necessidades de manutenção e suporte da central telefônica e tarifador. 6. Estudar a modalidade de suporte aos equipamentos de telefonia. 7. Contratar visita técnica para verificação de manutenção necessária. 8. Avaliar parecer técnico e, caso seja necessário, encaminhar aquisição de peças para reparo dos equipamentos avariados. 9. Adquirir telefones e licenças IP. 10. Instalar as licenças para ramais telefônicos IP. 11. Contratar suporte para a central telefônica Aastra MX-ONE e do tarifador. 12. Reestabelecer os serviços de telefonia nos locais onde o serviço está inoperante.
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Política de telefonia fixa e móvel criada e publicada. 2. Norma de telefonia fixa e móvel criada e publicada. 3. Quantidade de ramais antigos e novos ativados. 4. Número de chamados relacionados à disponibilidade do serviço. 5. Volume de ligações realizadas/recebidas pelas unidades que antes estavam sem o serviço. 6. Quantidade de ramais habilitados. 7. Monitorar a variação no volume de chamadas telefônicas realizadas. 8. Número de ligações realizadas. 9. Custo de ligações geradas por cada ramal. 10. Tempo de indisponibilidade do sistema de telefonia. 11. Quantidade de ramais IP utilizados. 12. Percentual de aumento na disponibilidade de ramais telefônicos.

Ação	Realizar a manutenção do enlace Wimax/Alvarion
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2017
<i>Objetivo</i>	Reativar link de internet a rádio que disponibiliza acesso à rede para FAECA e que também é utilizado como link redundante para unidade 1
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar no mercado empresas capacitadas para prestar serviço de manutenção nos equipamentos e obter propostas. 2. Iniciar processo administrativo de contratação para a necessidade.
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contrato para manutenção do enlace realizado. 2. Volume de tráfego de rede entre COIN/FAECA. 3. Quantidade de vezes que rede Wimax/Alvarion entrou em operação, por período..

Ação	Regularizar o ato de Outorga da Rede Metropolitana UFGD – Fibra Ótica Aérea e Contratação e Gestão de locação de postes e Manutenção das demais redes de fibra ótica
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2016 – Dezembro/2017
<i>Objetivo</i>	Realizar os procedimentos necessários para a regularização/certificação da Rede Metropolitana UFGD, e manter a infraestrutura de rede que interconecta a unidade 2 à unidade 1.
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contratar empresa para realizar a certificação do sistema para solicitar outorga. 2. Munido desta certificação, reiniciar a autorização - ato de outorga. 3. Alinhar informações com a Energisa e efetuar os pagamentos mediante reconhecimento de dívida. 4. Após conclusão da outorga, renovar contrato de locação de postes. 5. Contratar empresa especializada em manutenção de redes de fibra ótica.
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quantidade de chamados para prestação de serviços. 2. Quantidade de postes contratados. 3. Histórico de alterações na rota da fibra, em função de mudanças realizadas pela empresa detentora dos postes. 4. Tempo médio para restabelecer os serviços após incidentes que demandem acionamento da empresa contratada. 5. Contrato para manutenção corretiva da infraestrutura da rede óptica realizado e em execução. 6. Empresa certificadora do sistema contratada. 7. Certificação da rede emitida por empresa certificadora autorizada. 8. Ato de outorga realizado. 9. Pagamentos à Energisa realizados

Ação	Adquirir e Instalar Switchs (roteadores)
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR

<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2017
<i>Objetivo</i>	Adquirir 40 switches de acesso/distribuição para viabilizar a conexão à rede aos novos prédios e também para manutenção de reserva técnica
<i>Estratégias</i>	1. Adquirir 20 unidades de switches 24 portas. 2. Adquirir 20 unidades de switches 48 portas. 3. Instalar 40 switches de acordo com o projetado.
<i>Indicadores</i>	1. Quantidade de switches instalados. 2. Quantidade de pontos de rede ativados. 3. Quantidade de reposições realizadas.

<i>Ação</i>	Contratar o Pacote de Serviços DreamSpark - Imagine
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2016 – Dezembro/2018
<i>Objetivo</i>	Contratar com a Microsoft para utilização dos benefícios do programa Dreamspark.
<i>Estratégias</i>	1. Iniciar processo administrativo de contratação e encaminhar à Prad. 2. Estruturar modelo de disponibilização dos serviços à comunidade acadêmica. 3. Criar a norma para acesso ao serviço proposto.
<i>Indicadores</i>	1. Contrato do pacote de serviços Dreamspark realizado. 2. Número de beneficiados com o programa. 3. Quantidade de solicitações de uso para os serviços. 4. Norma de acesso ao serviço Dreamspark criada e publicada.

<i>Ação</i>	Apurar o quantitativo existente, prever a necessidade e identificar/qualificar e orçar para Contratar Materiais de Consumo de TI para a UFGD
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Adquirir itens de consumo de TI para atendimento aos serviços de manutenção em computadores dos usuários e para manutenção do datacenter
<i>Estratégias</i>	1. Apurar o quantitativo existente de materiais de consumo. 2. Realizar estudo de previsão da necessidade de materiais de consumo. 3. Identificar/qualificar e orçar a quantidade necessária de materiais de consumo. 4. Iniciar processo administrativo de contratação dos itens de materiais de consumo identificados como necessários.
<i>Indicadores</i>	1. Quantidade necessária de materiais de consumo identificada. 2. Processo Administrativo de Contratação de materiais de consumo encaminhado para contratação.

<i>Ação</i>	Contratar Serviços de Manutenção de Computadores e Impressora/Scanners
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2017 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Contratar serviços de manutenção de computadores e impressoras/scanners, aumentando assim a disponibilidade dos bens de TI
<i>Estratégias</i>	1. Definir norma sobre a reposição/manutenção de bens de TI. 2. Estudar modelo de contratação. 3. Montar processo de contratação dos serviços.
<i>Indicadores</i>	1. Norma sobre reposição/manutenção de bens de TI criada. 2. Processo de contratação enviado a PRAD. 3. Contratação de serviços de manutenção de computadores e impressoras/scanner realizada. 4. Número de computadores/impressoras/scanners consertados. 5. Quantidade de chamados à empresa contratada. 6. Tempo de reparo por equipamento.

<i>Ação</i>	Contratar Licenças para Serviços de Infraestrutura e Renovar Garantia
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2017 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Dar continuidade em diversos serviços de Infraestrutura de TI disponibilizados para toda comunidade, através da contratação e renovação de licenças de serviços de infraestrutura
<i>Estratégias</i>	1. Contratar licenças Windows Server. 2. Contratar licenças Microsoft Exchange. 3. Contratar licenças de análise de tráfego.

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Renovar licenças de antivírus. 5. Aquisição de licenças HP IMC. 6. Renovar e contratar novas licenças de VmWare. 7. Renovar licença do SonicWall. 8. Renovação da Garantia das Blades e Storages.
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Licenças Windows Server contratada. 2. Licenças Microsoft Exchange contratada. 3. Licenças de Análise de Tráfego contratada. 4. Licenças de AntiVírus renovada. 5. Licenças HP IMC contratada. 6. Licenças VmWare contratada. 7. Licença SonicWall contratada. 8. Quantidade de sistemas sendo executados em máquinas virtualizadas. 9. Variação do volume de tráfego e sua correlação com eventos externos. 10. Quantificar o volume de ameaças bloqueadas por antivírus. 11. Quantidade de contas de e-mail ativas.

Ação	Aderir aos serviços @FONE e Eduroam da Rede Nacional de Pesquisas - RNP
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2017
<i>Objetivo</i>	Aderir ao Serviço fone@ v.2012 para utilizar os recursos providos pela tecnologia VoIP a fim de possibilitar a realização de chamadas telefônicas de Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional a custo zero para as localidades alcançadas pelo serviço, assim como compartilhar a autenticação Wifi, permitindo que nossos usuários utilizem os serviços Eduroam em outras Instituições conveniadas
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar junto a RNP qual melhor forma de implantar o serviço: VM, Appliance ou outro. 2. Utilizar a contratação de suporte da central para fazer a configuração que integra a central telefônica da UFGD ao serviço FONE@. 3. Propiciar compartilhamento de autenticação pela Rede CAFÉ. 4. Divulgar novo método de autenticação.
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Serviço FONE@ implantado e em funcionamento. 2. Integração a Rede Eduroam disponibilizada e em funcionamento. 3. Quantidade de acesso de usuários de outras IFEs em nossa infraestrutura.

Ação	Criar novo Servidor de Arquivos Compartilhados
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2017
<i>Objetivo</i>	Disponibilizar servidor de arquivos com alta disponibilidade, mais recursos computacionais e de armazenamento
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criar Política e Norma para armazenamento de dados. 2. Criar um servidor utilizando recursos de virtualização do Vmware, Blades, Storages 3PAR, SAN, Windows Server 2012 R2. 3. Migrar os dados do servidor antigo para o novo.
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Novo servidor implantado. 2. Migração concluída. 3. Exclusão de servidor antigo. 4. Quantificar a evolução de espaço utilizado na storage. 5. Quantificar o tempo de disponibilidade do sistema. 6. Quantificar o desempenho do Sistema de Armazenamento. 7. Quantidade de chamados por conta das falhas do serviço.

Ação	Melhorar a ferramenta de autenticação dos Usuários na rede da UFGD
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2017 a Dezembro/2018
<i>Objetivo</i>	Melhorar o Serviço de autenticação usado atualmente (Sonicwall), proporcionando a autenticação em todos os dispositivos conectados à rede da UFGD
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resolver problemas causados pela limitação de recursos da autenticação usada atualmente. 2. Substituir switch obsoleto (não gerenciáveis). 3. Integrar rede wifi ao mecanismo de autenticação.

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Estudar o uso de ferramentas próprias para esta demanda, pesquisando informações junto de instituições que já utilizam destas ferramentas. 5. Configurar os ativos de rede para que possam se integrar a esta ferramenta. 6. Substituir o sistema utilizado atualmente por sistema mais completo.
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de usuários autenticados na rede. 2. Número de usuários que reportam problemas de autenticação. 3. Número de ativos institucionais e particulares que se utilizam da rede da UFGD. 4. Número de ameaças geradas sem o gerenciamento de autenticação. 5. Estudo sobre ferramentas próprias para o serviço de autenticação realizado. 6. Novo sistema de autenticação implantado.

Ação	Ampliar e Manter o Sistema de Virtualização da UFGD
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2017 a Dezembro/2018
<i>Objetivo</i>	Ampliar e manter o sistema de virtualização da UFGD, possibilitando mais serviços aos usuários e melhor gerenciamento e disponibilidade de máquinas virtuais
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar o levantamento dos servidores físicos e máquinas virtuais. 2. Definir a estrutura básica a ser utilizada nos sistemas das VMs. 3. Criar um plano de migração das máquinas virtuais. 4. Migrar 100% dos sistemas de virtualização usados atualmente na UFGD para as blades adquiridas. 5. Criar um plano de manutenção centralizado para as VMs.
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentagem de migração dos sistemas de virtualização para as blades. 2. Plano de manutenção criado e implantado. 3. Quantidade de máquinas virtuais utilizadas. 4. Quantidade de CPUs (máquinas físicas) utilizadas.

Ação	Melhorar a segurança no ambiente do Datacenter Atual
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2017 a Dezembro/2018
<i>Objetivo</i>	Aumentar a segurança no acesso à sala do Datacenter
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a instalação de fechaduras automatizadas. 2. Solicitar instalação de monitoramento por câmeras. 3. Solicitar implantação de sistema de prevenção e combate a incêndio.
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fechaduras automatizadas instaladas. 2. Câmeras de monitoramento instaladas. 3. Sistema de prevenção e combate de incêndio instalado. 4. Número de Registros de acesso ao ambiente do datacenter.

Ação	Reestruturar o Portal da UFGD e o sistema Gestão Portal
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2018
<i>Objetivo</i>	Reestruturar o Portal da UFGD e o sistema Gestão Portal, facilitando a gerência do leiaute do Portal, e incluindo novos módulos
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reestruturar o código do sistema gestão portal e do portal da UFGD a fim de flexibilizar o gerenciamento de conteúdo. 2. Permitir a inclusão de novos módulos no portal, através do Gestão Portal. 3. Facilitar a gerência do leiaute do Portal. 4. Apoiar a Assessoria de Comunicação Social – ACS/RTR na identificação das necessidades dos vários usuários do portal da UFGD. 5. Disponibilizar dois servidores da DDS para auxiliar o servidor da ACS na programação das atualizações dos sistemas.
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Portal da UFGD reestruturado. 2. Sistema gestão portal reestruturado. 3. Números de termo de solicitação de demandas – TSDs atendidos. 4. Número de chamados atendidos através da central de atendimento ao usuário (OTRS). 5. Número de tarefas realizadas no redmine. 6. Feedback do questionário enviado pela ACS para os setores da UFGD (novas demandas adicionadas)

Ação	Portar Área Restrita para Play Framework
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2017 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Realizar melhorias no sistema Área Restrita propiciando um gerenciamento facilitado por parte do Centro de Seleção, que atenda a legislação vigente de concurso e vestibular, e tenha acesso facilitado ao candidato, além de evitar a indisponibilidade do sistema durante os processos seletivos, aumentar o tempo de resposta do sistema e facilitar novas modificações por parte da equipe de desenvolvimento.
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender as alterações solicitadas pela Coordenadoria do Centro de Seleção. 2. Melhorar as ferramentas de auxílio ao processamento de Processos Seletivos. 3. Separar a área do candidato da área administrativa do sistema, criando módulos independentes. 4. Propiciar o acesso adequado através de tablets e celulares. 5. Codificar as funcionalidades já existentes em duas novas aplicações, utilizando uma nova linguagem mais moderna, a tecnologia Play Framework. 6. Inserir as modificações necessárias, que ainda não estão presentes no sistema atual, para atender as legislações vigentes.
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quantidade de itens dos TSDs atendidos. 2. Área Restrita portada para Play Framework. 3. Área Administrativa portada para Play Framework. 4. Número de chamados atendidos através da central de atendimento ao usuário (OTRS). 5. Número de tarefas realizadas no Redmine.

Ação	Implantar o Sistema Integrado de Gestão SIG-UFRN
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2016 – Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Disponibilizar o software integrado da UFRN para toda a instituição, melhorando o fluxo de trabalho
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalar e Configurar os módulos SgiAdmin, SigRH, , Sipac e SigPP em servidor de testes para utilização e conhecimento dos módulos da UFRN. 2. Definir equipes para estudar os módulos do SigRH e Sipac, gerando relatórios de cada módulo sobre o estudo realizado. 3. Auxiliar a Reitoria e PRAD na contratação de empresa especializada para realizar a implantação do Sig-UFRN. 4. Definir equipes para auxiliar na implantação do SigRH, Sipac e SigAA. 5. Montar o projeto de implantação para cada módulo. 6. Auxiliar a empresa contratada na implantação dos módulos. 7. Gerenciar e fiscalizar os serviços contratados em parceria com a Reitoria e PRAD.
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de setores atendidos via sistema integrado. 2. Número de relatórios gerenciais. 3. Índice de satisfação de usuários internos com o Sistema. 4. Sig-UFRN implantado e em funcionamento. 5. SigAdmin, SigRH, Sipav e SigPP instalados e configurados. 6. Definição de equipes de trabalho. 7. Cadastro de equipes no SigAdmin. 8. Relatórios de cada módulo dos sistemas; 9. Relatório Técnico sobre a implantação dos SIGs. 10. Termo de Referência confeccionado. 11. Relatório dos setores com o Resultado do estudo para homologação.

Ação	Melhorar e ampliar o acesso wifi à comunidade universitária
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2016 à Dezembro/2018
<i>Objetivo</i>	Atender toda comunidade acadêmica com rede Wifi
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar estudo técnico levantando a estrutura atual da UFGD a fim de detalhar as necessidades de instalação de Wifi em cada bloco. 2. Realizar estudo das soluções que podem atender a atual demanda por rede Wifi na UFGD. 3. Adquirir solução capaz de atender ao número de usuários da UFGD garantindo o melhor desempenho no acesso. 4. Implantar a solução adquirida de forma que a mesma atenda aos padrões de rede da UFGD, visando otimizar o acesso e aumentar o nível de segurança para os usuários.

<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidade de conexões após a instalação completa. 2. Quantidade de usuários atendidos. 3. Quantidade de banda utilizada. 4. Número de Conexões.
--------------------	--

Ação	Formalizar o processo de Gerenciamento de Projetos de TI
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2017 a Dezembro/2018
<i>Objetivo</i>	Gerenciar os projetos da COIN/RTR
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criar o processo de gerenciamento de projetos. 2. Estudar e adotar uma metodologia de gerenciamento de projetos. 3. Informatizar a metodologia adotada.
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quantidade de metodologias estudadas. 2. Processo de gerenciamento de projetos criado. 3. Processo de gerenciamento de projetos informatizado. 4. Número de projetos em cada situação (andamento, finalizado, etc.). 5. Quantidade de projetos na fila para execução.

Ação	Pesquisar, Analisar a viabilidade e condições necessárias para implantação (parcial) do Framework Cobit e ITIL v3
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2017 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Implantar as melhores práticas em Governança de TI
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudar os processos e atividades do Cobit. 2. Avaliar quais processos do Cobit podem ser implantados no setor. 3. Conscientizar o setor sobre a importância do controle das operações. 4. Estudar os processos do ITIL. 5. Adaptar e implantar o processo de catálogo de serviços. 6. Adaptar e implantar o processo de disponibilidade de serviços. 7. Capacitar os servidores da COIN no Framework Cobit 5 e ITIL v3 (Reservar vagas na RNP).
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de serviços oferecidos pela COIN. 2. Relatório sobre a disponibilidade dos serviços. 3. Procedimentos criados para assegurar a disponibilidade de cada serviço. 4. Número de servidores capacitados em Cobit ou ITIL. 5. Quantidade de normas e políticas instituídas na COIN.

Ação	Permitir a criação e alteração de perfis no Active Directory através do Sistema de Login
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2018
<i>Objetivo</i>	Possibilitar que o sistema de Login funcione, juntamente com o UFGDNet, SIGECAD-Secretaria e SIGRH, como uma interface para o AD utilizado pela UFGD
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permitir a alteração de senha através do UFGDNet e o acompanhamento da quantidade de alterações efetuadas. 2. Permitir criar e desativar perfis acadêmicos no Active Directory através do Sistema Sigecad-Secretaria. 3. Permitir criar e desativar perfis de servidores no Active Directory através do Sistema SigRH.
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quantidade de senhas alteradas, de forma automatizada, por período. 2. Quantidade de itens do TSDs atendidos. 3. Função de cadastro e alteração de dados no Active Directory implantada e funcionando. 4. Quantidade de acadêmicos e servidores cadastrados através dos sistemas.

Ação	A28 – Melhorias nos processos e Sistemas Informatizados
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2017
<i>Objetivo</i>	Melhorar a gestão do sistema utilizado no Censo da UFGD, bem como permitir que o usuário do Restaurante Universitário (R.U.) possa consumir o café da manhã utilizando seu cartão da UFGD, diferenciado pelos diversos tipos de subsídios oferecidos pela UFGD. Possibilitar que as Secretarias das Faculdades possam acompanhar e emitir relatórios aos acadêmicos e melhorar o acesso dos usuários ao Sistema da biblioteca, juntamente com a desativação da storage danificada, melhorando a segurança de acesso aos sistemas

<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar o controle por ano no sistema Gestão Censo, além de efetuar as modificações necessárias para atender as solicitações do governo (TSD 018-2015). 2. Implementar o Café da manhã no sistema do R.U. (TSD 022-2015). 3. Criar a diferenciação dos acadêmicos da UFGD em perfil e não perfil e entre acadêmicos 100% em ESAI e Licenciatura Indígena (TSD 015-2015) e realizar diferenciação entre perfil da UFGD que receberão diferentes subsídios (TSD 029-2016). 4. Alterar o sistema SIGECAD-Web para atender novos itens solicitados pela CAAC, contidos no TSD 008/2016. 5. Desenvolver novos relatórios para inclusão no sistema SIGECAD-SECAF (antigo SIGECAD-WEB) – TSD 009/2016. 6. Configurar novos servidores em máquinas virtuais, contendo os sistemas da UFGD, inserindo o protocolo de acesso https. 7. Executar uma série de modificações no módulo administrativo do sistema da Biblioteca Central (TSD 001/2015). 8. Implantar o sistema de Ficha Catalográfica para uso dos acadêmicos de graduação e pós-graduação. 9. Desenvolver o Nada Consta (TSD 019/2015). 10. Refatorar o código de importação dos usuários da UEMS. 11. Atender as diversas solicitações do TSD 016-01/2016 e TSD 016 02/2016. 12. Criar a cobrança via e-mail dos usuários que estão inadimplentes no sistema de multas e bloqueios da Biblioteca Central (TSD 023/2015). 13. Criar a função disparar e-mails nas ações de empréstimo e devolução (TSD 006/2016). 14. Criar a função de impressão da segunda via de devolução (TSD 006/2016). 15. Implementar o TSD 023-2016, que permitirá a gerência de servidores da EAD através do GEP.
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quantidade de itens dos TSD atendidos. 2. Implementado o controle do censo por ano. 3. Quantidade de servidores da EAD cadastrados através do Sistema GEP. 4. Importação dos dados dos acadêmicos da UEMS ocorrendo satisfatoriamente. 5. E-mail configurados e Sistema da Biblioteca enviando e-mail. 6. Botão de reimpressão do comprovante de devolução implantado no Sistema da Biblioteca. 7. Quantidade de máquinas migradas para nova Storage.

<i>Ação</i>	Desenvolver Sistema para Unidade de Suporte às Urgências
<i>Executor</i>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação - COIN/RTR
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2017
<i>Objetivo</i>	Auxiliar e melhorar o atendimento da Unidade de Suporte às Urgências
<i>Estratégias</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desenvolver parte do módulo administrativo e parte do módulo do usuário (TSD 004-001/2015). 2. Desenvolver o controle de avisos de vacinas (TSD 004-002/2015). 3. Desenvolver o controle de atendimento (TSD 004-003/2015).
<i>Indicadores</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quantidade de itens do TSD atendidos. 2. Sistema de Atendimento da Unidade de Suporte às Urgências, disponível e funcionando.