



Universidade Federal de São João del-Rei - UFSJ

**Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
PDTIC 2022-2025**

**2. Diagnóstico
2.8 - Identificar Necessidades de Serviços de TIC**

São João del-Rei, MG



Sumário

1. Introdução	3
2. Orientações do Guia de PDTIC do SISP	4
3. Necessidades de Serviços de TIC	6
4. Conclusão	7
5. Referências	7

1. Introdução

Este documento apresenta informações sobre o levantamento de identificação de necessidades de serviços de TIC elaborado pela equipe de elaboração do PDTIC - EqEPDTIC da Universidade Federal de São João del-Rei - UFSJ.

Baseado nas orientações dispostas no Guia de PDTIC do SISP, versão 2.0, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MP, do ano de 2016, trata-se de um documento que contém as informações sobre o subprocesso **2.8 - Identificar Necessidades de Serviços de TIC**, do processo 2. Etapa de Diagnóstico, correspondente à Elaboração do PDTIC, definidas pelo Comitê de Governança de Dados e Segurança da Informação - CGDSI.

2. Orientações do Guia de PDTIC do SISP

As Figuras 1 e 2 exibem o resumo das orientações acerca do subprocesso 2.7 - Identificar Necessidades de Informação, conforme disposto na página 47, do Guia de PDTIC do SISP, versão 2.0.

<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>2.8. Identificar necessidades de serviços de TIC</p> </div>	<p>Objetivo: Identificar e consolidar as necessidades de serviços de TIC da organização.</p>
	<p>Responsável: Equipe de Elaboração do PDTIC</p>
<p>Entradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos de levantamento de necessidades; • Inventário de Necessidades; • Inventários de sistemas e equipamentos ou software e hardware; • Catálogo ou portfólio de Serviços de TIC; • Objetivos estratégicos, metas e iniciativas da EGD; • <i>Backlog</i> de demandas de TIC; • Carta de Serviços ao Cidadão. 	
<p>Descrição das Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar as necessidades de serviços de TIC para atender as necessidades de informação da organização, avaliando os aspectos relacionados a sistemas, catálogo e portfólio de serviços, por exemplo. • Solicitar documentos e entrevistar pessoas-chave para avaliar se: <ul style="list-style-type: none"> • As necessidades de informação já estão contempladas em algum serviço de TIC existente ou se é necessário realizar manutenção; • Há necessidade de se criar um serviço ou ainda eliminar algum serviço existente; • As informações geradas por cada sistema atendem as necessidades de informação (entrada de dados, manuseio e relatórios emitidos); • O portfólio de TIC existe, se é documentado e formalizado, se é gerido, mensurado e avaliado; • Há níveis de serviço (ANS, ANO) estabelecidos para os serviços providos pela TIC; • As informações são processadas de forma manual ou mediante o uso de sistemas e/ou outras ferramentas computacionais. • Prospectar necessidades relacionadas ao provimento de serviços ao cidadão, como preconizado pela EGD. Essa prospecção poderá, adicionalmente, envolver o cidadão, através dos canais de participação social disponibilizados pela organização. • Identificar problemas e oportunidades decorrentes das necessidades de serviços de TIC e registrá-las no Inventário de Necessidades. <p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os serviços prestados pela TIC tem um relacionamento estreito com as necessidades de informação e os objetivos estratégicos do negócio: Os serviços de TIC são providos para atender as necessidades de informação, que devem estar alinhadas aos objetivos estratégicos do órgão. • Por exemplo, considerando a situação apresentada no processo anterior, na qual um órgão público precisa acessar dados sobre os rendimentos recebidos no último ano por um determinado cidadão, esses dados caracterizam a necessidade de informação demandada para atendimento ao processo de negócio. Tal demanda gera, possivelmente, uma necessidade de integração entre dois sistemas, representando esta uma necessidade de serviços de TIC. 	

Figura 1 - Identificar Necessidades de serviços de TIC - Parte 1

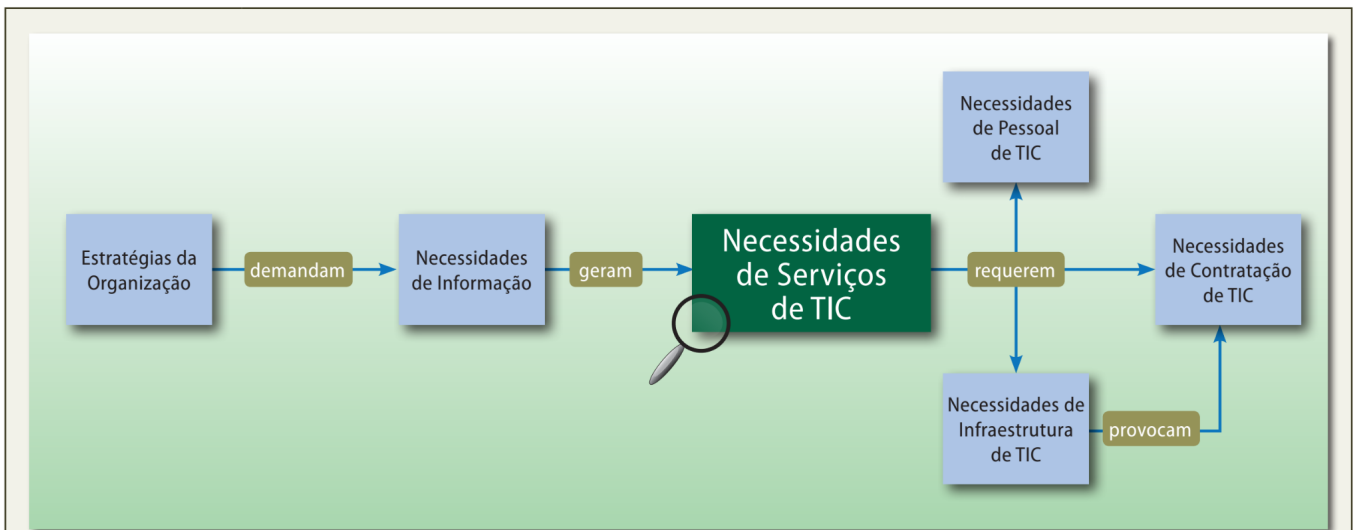


Figura 9: Necessidades de Serviços de TIC

- Para identificar as necessidades de serviços de TIC pode-se utilizar algumas técnicas auxiliares, como por exemplo: realizar levantamento no âmbito do Comitê de TIC, enviar formulários por instrumento formal (com prazo para resposta), realizar entrevistas da área de TIC com as diversas áreas envolvidas, aplicar questionários, entre outros.
- A análise dos serviços de TIC deve abranger serviços contratados (execução indireta) e serviços prestados pela própria área de TIC (execução direta).
- Níveis de serviço são patamares mínimos de qualidade dos serviços, exigidos ou acordados com os clientes. Os atributos de qualidade dos serviços de TIC são negociados com os respectivos clientes de modo a estabelecer acordos de nível de serviço (SLAs). O conjunto de SLAs administrados pela área de TIC estabelece o volume total de demandas a serem tratadas internamente, via acordos de nível de serviço operacional (OLAs) e/ou externamente, via contratos de apoio (UCs).
- Se as informações disponíveis não forem suficientes para a identificação das necessidades de serviços de TIC, incluir esse problema no Inventário de Necessidades.

Saídas:

- Inventário de Necessidades – Necessidades de TIC – atualizado a partir da identificação de Necessidades de Serviços de TIC.

Referências:

- Information Technology Infrastructure Library – ITIL – v3.
- Estratégia de Governança Digital - EGD.

Materiais auxiliares:

- Modelo de Inventário de Necessidades (vide seção Anexos).

Figura 2 - Identificar Necessidades de Serviços de TIC - Parte 2

3. Necessidades de Serviços de TIC

As necessidades de TIC, do tipo serviço de TIC, são caracterizadas como serviços contratados (execução indireta) e serviços prestados (execução direta) pela área de TIC (BRASIL, 2016). Após a realização da subetapa de levantamento das necessidades de TIC, junto às comunidades acadêmica e administrativa da Instituição, foram identificadas 21 necessidades de serviço de TIC.

ID	Descrição	Área
NS-1	Contratar empresas para prestação de serviços de manutenção de equipamentos de TIC.	SETIR
NS-2	Contratar empresas para prestação de serviços de manutenção na rede de computadores (cat5 e cat6) e fibra óptica.	SETIR
NS-3	Contratar empresas para fornecimento de link de internet redundante para os 6 principais campi da instituição (CSA, CDB, CTAN, CCO, CSL, CAP)	SETIR
NS-4	Contratação de empresa para fornecimento de infraestrutura de telefonia VOIP	SETIR
NS-5	Renovação e reestruturação da infraestrutura de rede (switches, racks, patch-cords e cabeamento) dos campi da UFSJ	SETIR
NS-6	Contratar a renovação das licenças dos Firewalls da instituição	SETIR
NS-7	Instalar antenas de WiFi no CDB	SETIR
NS-8	Elaborar projeto e executar a instalação do campus CCO	SETIR
NS-9	Ampliação da capacidade de armazenamento e processamento do Datacenter com aquisição de mais nós para os clusters NUTANIX	SETIR
NS-10	Implementar uma política e ferramenta de gestão de ativos de TI.	SETIR
NS-11	Implementar um NOC para monitoramento e tratativas de incidentes de Redes e Datacenter	SETIR
NS-12	Implementar política de segurança de TIC	SETIR
NS-13	Aquisição de switch e elaborar plano e políticas de expansão da rede UFSJ	SETIR
NS-14	Contrato com empresa de Consultoria em Tecnologia da Informação com ênfase no SIG/UFRN	NTINF/SEDSI
NS-15	Contrato com empresa de prestação de serviço de desenvolvimento de Aplicativo mobile	PROEX
NS-16	Contrato com empresa de prestação de serviço de desenvolvimento em	PROEX

	WebDesign	
NS-17	Prosseguir no projeto de Implantação do SIGAA	SEDSI
NS-18	Implementar sistemas governamentais solicitados visando a integração de sistêmica e de dados	SEDSI
NS-19	Aprimorar os sistemas internos para atender as demandas institucionais	SEDSI
NS-20	Elaborar projeto e executar a instalação do campus CAP	SETIR
NS-21	Elaborar projeto e executar a instalação do campus CSL	SETIR

Tabela 1: Necessidades de Serviços de TIC

4. Conclusão

Orientando-se pelas disposições do Guia de PDTIC do SISP, versão 2.0, do MP, do ano de 2016, as informações do subprocesso 2.8 - Identificar Necessidades de Serviços de TIC, do processo 2. Etapa de Diagnóstico, foram definidas pela EqEPDTIC.

Nesta sub etapa, foram identificadas 21 Necessidades de TIC, do tipo Serviços de TIC, mediante o levantamento institucional realizado. As Necessidades de Serviços de TIC identificadas compõem o Inventário de Necessidades Consolidado.

5. Referências

1. BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Guia de PDTIC do SISP. Brasília, DF: [s. n.]. 2016. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/sisp/documentos/guia-de-pdtic-do-sisp-v2.0>. Acesso em: 23 de junho de 2021.
2. Universidade Federal de São João del-Rei - UFSJ, Gabinete da Reitoria - GR. Portaria nº 172, de 5 de maio de 2021.