

## 1 1.1 INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2 A Divisão de Tecnologia da Informação (DTI) é “o órgão responsável pela  
3 administração dos recursos de informática necessários às atividades de ensino, pesquisa,  
4 extensão e administração da FURB”, conforme a Resolução nº. 35/2010. A DTI surgiu em  
5 1968, quando foi criado o Instituto de Planejamento e Processamento de Dados (IPLAN),  
6 passando por diversas denominações e alterações organizacionais, ficando atualmente  
7 vinculada à Pró-Reitoria de Administração (PROAD).

8 Do ponto de vista da organização administrativa, além da DTI, existem diversas outras  
9 estruturas responsáveis por processos e recursos envolvendo tecnologia da informação e  
10 comunicação (TIC), notadamente laboratórios nas Unidades Universitárias, com destaque  
11 para o Laboratório de Computação Científica (LCC), ligado ao CCT; Laboratório de  
12 Computação e Informática (LCI) e Laboratório de Ensino e Aprendizagem (LEA), ligados ao  
13 Departamento de Sistemas e Computação (DSC); Núcleo de Prática Jurídica (NPJ), ligado ao  
14 CCJ; além de áreas administrativas como PROEN, BU e COPLAN.

15 A rápida mudança de arquiteturas tecnológicas, softwares e a introdução em larga  
16 escala de dispositivos móveis demanda uma equipe atualizada e em constante sincronia com  
17 tais mudanças, de modo a prover um suporte adequado na introdução dessas novas  
18 tecnologias na Instituição.

19 Atualmente, a DTI enfatiza seu escopo de atuação e responsabilidade na gestão  
20 administrativa dos recursos e ativos de TIC, estando subdividida, internamente, em seis  
21 grupos de trabalho e três coordenadores, que atuam na gestão dos processos, a saber: Suporte  
22 Técnico; Apoio ao Usuário; Desenvolvimento de Sistemas; Telefonia e Comunicação; Central  
23 de Impressões e Central de Serviços de TIC.

24

25 Quadro 1 – Grupos de trabalho e gestão dos processos de TIC

Unidade	Processo	Atribuições
DTI	Suporte Técnico (infraestrutura)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Manter a estrutura da rede de dados (lógica e física);</li><li>- manter as bases de dados corporativas (base de dados Oracle);</li><li>- manter a comunicação por meio eletrônico (e-mail);</li><li>- manter os servidores de aplicações corporativas (Form, Gestão de Pessoas, ERP);</li><li>- manter a estrutura de gerenciamento de identidade (<i>Active Directory</i>);</li><li>- manter a estrutura do AVA;</li><li>- dar apoio técnico e estrutural para projetos de ensino e extensão;</li><li>- planejar e prover a capacidade de recuperação de informações em caso de pane ou desastre (cópias de</li></ul>

		segurança e redundância).
	Desenvolvimento de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver e manter os sistemas corporativos desenvolvidos internamente (Sistemas Acadêmico e Financeiro, principalmente, mas totalizando mais de 60 sistemas);</li> <li>- apoiar e gerenciar a implantação de sistemas licenciados de terceiros que compartilham informações com a base de dados da Instituição (ERP e Gestão de Pessoas);</li> <li>- dar apoio técnico e estrutural para projetos de ensino e extensão.</li> <li>- Manter o AVA.</li> </ul>
	Apoio ao Usuário	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fazer o cadastro e a manutenção da infraestrutura de microinformática da Instituição;</li> <li>- fazer o cadastro e gerência do licenciamento de <i>software</i>;</li> <li>- capacitar o corpo técnico da Instituição no uso de <i>softwares</i> diversos, através de treinamento;</li> <li>- dar apoio técnico e estrutural para projetos de ensino e extensão;</li> <li>- gerenciar os usuários, as políticas de segurança e de acesso a recursos da rede;</li> <li>- realizar monitoramento preventivo e proativo de segurança da rede de dados;</li> <li>- gerenciar servidores de terminais acadêmicos e administrativos.</li> </ul>
	Telefonia e Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manter a infraestrutura de telefonia;</li> <li>- gerenciamento dos contratos de serviços de telefonia e rateio dos custos dos mesmos.</li> </ul>
	Central de Impressões	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manter o serviço de impressões em grandes volumes através da Central de Impressões;</li> </ul>
	Central de Serviços de TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manter o <i>Call Center</i> para resolução de dúvidas, prestando suporte e manutenção da infraestrutura de microinformática (<i>hardware e software</i>);</li> <li>- monitorar indicadores de desempenho de todos os processos de atendimento que envolva TIC, buscando melhorar o tempo de atendimento e a qualidade dos procedimentos;</li> <li>- divulgar, interna e externamente, os serviços e procedimentos relacionados à TIC, e realizar acompanhamento gerencial dos serviços: custos e capacitação.</li> </ul>
COPLAN	<i>Business Intelligence</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar e realizar a manutenção e evolução de sistemas de apoio à decisão;</li> <li>- elaborar e manter portais de informação;</li> <li>- elaborar relatório <i>ad hoc</i>.</li> </ul>
BU		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fazer a manutenção dos equipamentos do Laboratório de Uso Geral</li> </ul>
CCT	LCC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fazer a manutenção dos equipamentos dos ambientes de aprendizagem.</li> </ul>
Depto. Sistema e Computação	LCI e LEA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fazer a manutenção dos equipamentos dos ambientes de aprendizagem</li> </ul>
PROEN		<ul style="list-style-type: none"> <li>- fazer a manutenção de processos do Sistema de Registro Acadêmico;</li> <li>- fazer a manutenção dos equipamentos dos ambientes de aprendizagem;</li> <li>- realizar a Avaliação Institucional e elaborar concurso público.</li> </ul>
CCJ	NPJ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fazer a manutenção dos equipamentos dos ambientes de aprendizagem</li> </ul>

28 A infraestrutura tecnológica é mantida pela DTI, compartilhada pelas demais  
 29 estruturas e está descrita no quadro 45:

30

31 Quadro 2 – Infraestrutura de REDE mantida pela DTI

Rede	Característica	Composição
Wide Área Network (WAN)	Rede de comunicação de longa distância, cobre uma área geográfica grande.	É composta por dois links de dados, uma operadora de 100 Mbps e outra operadora de 250 Mbps. O hardware utilizado para fazer a conexão com a Internet e a rede FURB é um roteador e o protocolo utilizado é o IP-Internet Protocol. Os computadores conectados na rede LAN e os dispositivos móveis conectados na rede Wireless utilizam a rede WAN para acessar a Internet.
Local Área Network (LAN)	Rede local, podendo ser definida como uma rede de comunicação que interconecta uma variedade de dispositivos e fornece um meio para a troca de informação entre esses dispositivos, dentro de uma área geográfica relativamente pequena, como um campus universitário.	A rede de computadores da FURB é formada pela rede LAN dos Campi 1, 2, 3 e 5, sendo interconectados através de uma Rede – MAN de Blumenau, com interfaces de 1 e 10 Gbps. Cada rede LAN de cada campus tem a topologia em estrela com um backbone de 100 Mbps interligando todos os blocos através de fibra óptica. Há projetos em execução que buscam ampliar o backbone para 1Gbps.
Metropolitan Área Network (MAN)	Rede metropolitana – nome dado às redes que ocupam o perímetro de uma cidade.	
Wireless Local Área Network (WLAN)	Rede Wireless, também conhecida como rede sem fio.	A rede wireless da FURB é composta por vários pontos de acesso (padrão 802.11g e n), distribuídos pelos Campi 1, 2, 3 e 5 da FURB e conectados na rede local. Os usuários de TIC, para terem acesso aos serviços da rede sem fio, devem-se autenticar com um nome de usuário válido no serviço de Diretório do Active Directory no domínio furb.br, para ter acesso aos serviços da rede FURB e à Internet.

32 Fonte: DTI

33

34 A união das tecnologias WAN, LAN, MAN e WLAN formam a Rede de  
 35 Computadores da FURB.

36 A DTI mantém a sala de equipamentos Data Center na qual hospeda os equipamentos  
 37 de infraestrutura de TIC, e onde mantém e armazena sistemas e informações de vital  
 38 importância para a Instituição. A infraestrutura de equipamentos e sistemas hospedados nessa  
 39 sala são:

40 a) subsistema de armazenamento de dados (storage), com capacidade bruta  
 41 instalada de 11 TB, onde estão armazenadas informações da Instituição;

42 b) hospedagem de aproximadamente 90 equipamentos servidores que executam  
 43 diversos serviços: Banco de Dados Oracle, SQL Server e MySQL, Aplicações

44 WEB (Oracle Forms, Java e PHP), Aplicações de gestão integradas (ERP  
45 Thema, Gestão de Pessoas Sênior), portais de informações com Microsoft  
46 Sharepoint, correio eletrônico, sistema de backup—profissional, áreas de  
47 trabalho remotas (terminais), serviços relacionados a infraestrutura tecnológica  
48 como Active Directory, DNS-Domain Name System, WINS-Windows Internet  
49 Name Service, DHCP-Dynamic Host Configuration Protocol, NTP (Network  
50 Time Protocol), registro de dados do Antivírus Cooperativo (McAfee EPO),  
51 Microsoft Update Services; além de aplicações ou sistemas que atendem a  
52 processos e serviços institucionais como CRM Dynamics, controle do  
53 Laboratório de Análises Clínicas (LAC), registro do atendimento odontológico  
54 (PRODENT), registro do atendimento do HU (PRONTO), controle de  
55 processos jurídicos (PROJURIS) e Business Intelligence (BI);  
56 c) Equipamentos de rede central (roteadores, Switch Ethernet, Switch Fiber  
57 Channel), equipamentos de rede de borda (roteadores, Switch Ethernet);  
58 d) Equipamentos NO-BREAK e o sistema de climatização;  
59 e) Equipamentos de telefonia: *gateway* de conexão com as operadoras de  
60 telefonia.

61

62 A DTI, por meio do GT de Apoio ao Usuário, é responsável pelo cadastro e inventário  
63 do hardware e software da FURB. Atualmente mais de 800 softwares são registrados e são  
64 inventariados, através de uma ferramenta específica. Esse GT também atende a **mais de 5.000**  
65 **solicitações anuais** relacionadas a dúvidas, intervenções no hardware e software, e  
66 acompanhamento de serviços e sistemas terceirizados, dos 3500 equipamentos de informática  
67 do parque tecnológico institucional.

68 Por meio da Resolução 22/2007, a FURB instituiu a política de controle de  
69 licenciamento de software. Atualmente os procedimentos de instalação são gerenciados pela  
70 DTI e executadas pelo corpo técnico, salvo em casos específicos, onde o usuário pode ser  
71 autorizado através da assinatura do “termo de administrador”.

72 Atualmente, um dos grandes desafios da área de tecnologia se concentra na área de  
73 sistemas, com ações pontuais que visam à eliminação de processos não automatizados, ainda  
74 em uso na Instituição em algumas áreas. Para isso, é necessário ampliar a abrangência dos  
75 sistemas de gestão existentes na Instituição, além do empreender estudos técnicos e eventuais  
76 adoções de novas soluções, que permitam aprimorar e agilizar processos e a comunicação  
77 entre todos os envolvidos nos processos institucionais.

78 Com relação à gestão de TIC, os desafios giram em torno da criação, sedimentação e  
79 efetiva execução de política de investimentos que **permita traçar e priorizar objetivos**  
80 **estratégicos institucionais**, e que garanta a atualização **contínua e permanente de**  
81 **infraestrutura de TIC**. Qualifica-se infraestrutura de TIC como sendo todos os recursos de  
82 uso estrutural e/ou compartilhado, como: redes de comunicação, telefonia, armazenamento,  
83 equipamentos que atendam a serviços institucionais, bem como ambientes de aprendizagem.

84 Adicionalmente, a Universidade tem o desafio de promover a racionalização dos usos  
85 dos recursos de TIC, especialmente a Internet, o uso da rede interna e link de dados, a  
86 exemplo das ações já executadas relacionadas ao processo de impressão e fotocópias, que  
87 permitiram o efetivo gerenciamento dessa atividade.

88

89

90

Quadro 3 - Objetivos, metas e estratégias de ação relacionados à Infraestrutura de TIC 2016-2020

Objetivo XLVII – Institucionalizar o Plano Diretor de Tecnologias da Informação e Comunicação (PDTIC)						
Metas	Estratégias de ação	Indicador	Responsável pela ação	Prazo		Recursos
				Início	Fim	
1) Institucionalizar o PDTIC.	1) Revisar as políticas institucionais vigentes relacionadas à TIC;	Políticas aprovadas	PROAD/DTI	2016	2020	
	2) Institucionalizar o PDTIC.	PDTIC aprovado	PROAD/DTI	2017	2020	
	3) Assegurar, no PDTIC, a acessibilidade digital institucional.	Acessibilidade digital institucionalizada	PROAD/DTI	2017	2020	
2) Implantar certificação e assinatura digital de documentos e processos.	1) implantar projeto de certificação e assinatura digital de documentos e processos.	Projeto implantado	PROAD/DTI	2017	2020	
3) Integrar rotinas nos sistemas da FURB	1) Integrar rotinas nos sistemas: RUBI, ORACLE, ERP para dar agilidade aos processos.	Rotinas integradas	PROAD/DTI	2016	2020	
4) Adequar, automatizar e integrar sistemas da FURB ao e-sfinge.	1) Adequar, automatizar e integrar sistemas de: contabilidade; suprimentos, frotas, financeiro, gestão de pessoas e convênios ao e-sfinge.	Integrações realizadas	PROAD/DTI	2017	2020	
5) Preparar rotinas de sistemas e da documentação para envio do SFINGE e SISCOSERVICE.	1) Preparar rotinas de sistemas e da documentação para envio do SFINGE e SISCOSERVICE.	Rotinas implementadas	PROAD/DTI	2017	2020	
5) Desenvolver o Sistema de Gestão Universitário (SGU).	1) Elaborar projeto, com base na definição e mapeamento dos processos.	Processos das rotinas institucionais que envolvem estudantes e servidores 100% mapeados	PROAD/DTI/EGP	2014	2016	
	2) montar e qualificar equipe necessária;	Equipe estruturada e com tempo de dedicação total ao SGU.	PROAD/DTI	2014	2016	
	3) definir diretrizes de desenvolvimento (funcionamento e definição de papéis da equipe, padrões, etc.)	100% das diretrizes necessárias para otimização do processo de desenvolvimento mapeadas e documentadas	PROAD/DTI	2014	2020	

	4) elaborar cronograma, envolvendo todas as equipes de desenvolvimento da FURB.	Cronograma elaborado	PROAD/DTI	2014	2020	
6) Concluir o sistema Diário <i>on-line</i> (DION)	1) Concluir o sistema Diário <i>on-line</i> (DION)	Sistema funcionando	PROAD/DTI/ PROEN	2014	2017	
7) Desenvolver o Sistema de Matrículas e Inscrições <i>on-line</i> .	1) Desenvolver o Sistema de Matrículas e Inscrições <i>on-line</i> .	Sistema funcionando	PROAD/DTI/ PROEN	2014	2017	
3) Atualizar o sistema de gestão de pessoas (Rubi).	1) Atualizar softwares de gestão de pessoas;	Sistema RUBI atualizado para versão 5.8.3	PROAD/DTI	2014	2014	
	2) implantar módulos adicionais (medicina e segurança no trabalho);	Módulos instalados e equipe utilizando as novas funcionalidades	PROAD/DTI	2014	2014	
	3) adequar requisitos de hardware exigidos pela nova versão.	Requisitos adequados	PROAD/DTI	2014	2014	
2) Definir as políticas institucionais de TIC na Instituição  PODEMOS ENTENDER COMO SENDO O PDTIC???	1) Institucionalizar a Política de Contingência e a Política de Definição de Riscos (A18);	Política definida e documentada	PROAD/DTI	2014	2014	
	2) elaborar e implementar um projeto de segurança da informação aderente à norma ISO/IEC 17799:2000 (A18);	Política definida e documentada.	PROAD/DTI	2014	2015	
	3) revisar a Política de Dados Setoriais;	Política definida e documentada	PROAD/DTI	2014	2014	
	4) definir Política Institucional para Gerenciamento de Atualização de Ativos e Softwares;	Política definida e documentada.	PROAD/DTI	2014	2014	
	5) definir e documentar Política de Utilização de Terminais (A24);	Política definida e documentada	PROAD/DTI	2014	2014	
	6) definir e documentar Política de Controle de Software e TERMO DE RESPONSABILIDADE (A25);	Política definida e documentada	PROAD/DTI	2014	2014	
	7) definir e documentar Política de Impressão (A26);	Política definida e documentada	PROAD/DTI	2014	2014	

	8) definir e documentar Política de Aquisição de TIC (considerando A28);	Política definida e documentada	PROAD/DTI	2012	2014	
	9) definir e documentar Política de Acesso a Conteúdos, com objetivo de otimizar a utilização de recursos computacionais e de rede, principalmente;	Política definida e documentada	PROAD/DTI	2014	2014	
	10) definir e documentar Política de Gestão de Pessoal Técnico, com objetivo de permitir uma coordenação hierarquizada, centralizada sempre que possível e maior aproveitamento do corpo técnico institucional;	Política definida e documentada	PROAD/DTI	2014	2014	
	11) definir e documentar Política de Desenvolvimento de Software, com objetivo de otimizar recursos de licenciamento, esforços de manutenção e de atualização (inclusive A32);	Política definida e documentada	PROAD/DTI	2014	2014	
	12) definir e documentar Política de Acesso aos Sistemas Institucionais, com objetivo de uniformizar as formas de acesso e prover a segurança exigida para os sistemas e processos.	Política definida e documentada	PROAD/DTI	2014	2014	
<b>Objetivo XLVIII – Atualizar a infraestrutura física (hardware)</b>						
3) Implantar o Data Center de acordo com normas técnicas exigidas.	1) Concluir e executar o projeto do sistema de climatização (A20);	Projeto concluído	PROAD/DTI	2013	2014	
	2) preparar infraestrutura de Data Center para suportar serviços na nuvem (A19);	Infraestrutura concluída	PROAD/DTI	2014	2015	
	3) projetar e executar sistema de iluminação e de energia ininterrupta: <i>no-break</i> e gerador (A20);	Projeto concluído	PROAD/DTI	2014	2014	
	4) projetar e executar sistema de controle de acesso e segurança (A20);	Projeto executado	PROAD/DTI	2014	2014	
	5) projetar e executar sistema de cabeamento estruturado UTP e Óptico	Projeto executado	PROAD/DTI	2014	2014	



	(A20);					
	6) projetar e executar sistema de combate de incêndio (A20).	Projeto executado		2014	2014	
4) Atualizar o sistema de armazenamento (storage)	1) Dimensionar a atualização tecnológica do sistema de armazenamento de dados, com ampliação de sua capacidade, inclusive para atender novas demandas (virtualização, BU, RTE);	Comunicação corporativa, estrutura de virtualização e armazenagem de dados adequados para demandas institucionais	PROAD/DTI	2014	2014	
	2) adquirir e implantar sistema de armazenamento de dados conforme projeto técnico.	Sistema implantado	PROAD/DTI	2014	2014	
5) Implantar solução para consolidação de servidores (virtualização)	1) Dimensionar estrutura de hardware e software para virtualização de servidores (A19);	Estrutura dimensionada	PROAD/DTI	2014	2014	
	2) adquirir estrutura de hardware e software para virtualização de servidores (A19);	Estrutura adquirida	PROAD/DTI	2014	2014	
	3) implantar a estrutura de virtualização e substituir todos os servidores físicos existentes no Data Center do Bloco A por servidores virtuais, quando possível.	Estrutura de virtualização implementada	PROAD/DTI	2014	2015	
6) Melhorar o sistema e o servidor de Backup	1) Dimensionar recursos necessários para backup das novas caixas postais (A11) e dos sistemas de virtualização (A13);	Recursos dimensionados	PROAD/DTI	2014	2014	
	2) adquirir e implantar atualização (hardware e software) de sistema de backup.	Hardware e software implantados	PROAD/DTI	2014	2014	
7) Aprimorar a rede a distância (WAN)	1) Adquirir roteador com capacidade ampliada;	Roteador adquirido	PROAD/DTI	2014	2014	
	2) contratação de link de dados;	Contratação realizada	PROAD/DTI	2014	2014	
	3) implantar controle de aplicação para regerar utilização de link de dados (A7);	Capacidade de limitação de banda para aplicações não essenciais estabelecida	PROAD/DTI	2015	2015	

	4) dimensionar/adquirir Firewall de rede para suportar demanda de dispositivos conectados internamente (A7);	Links com 100% de uso, sem a perda de pacotes por incapacidade de processamento do Firewall	PROAD/DTI	2014	2015	
	5) promover mecanismos de monitoramento eficientes (A7).	Pelo menos 90% dos problemas de utilização previstos antecipadamente e ações corretivas ou preventivas disparadas dentro do menor tempo possível	PROAD/DTI	2015	2015	
	6) Implantar serviços de IDS e antivírus de perímetro (A10)	Estrutura monitorada e protegida	PROAD/DTI	2015	2015	
8) Aprimorar a rede local (LAN)	1) Atualizar backbone de 100Mbps para 10Gbps (A8);	100% do backbone com velocidade de 10 Gbps	PROAD/DTI	2014	2014	
	2) ampliar capacidade dos ativos de rede (A8, A19);	100% dos ativos de rede atualizados	PROAD/DTI	2014	2014	
	3) criar redundância de acesso ao datacenter para blocos críticos da FURB (anel de fibra óptica) (A8);	Link de redundância implantado entre o Bloco A e Bloco S do Campus 1	PROAD/DTI	2014	2014	
9) Aprimorar a rede wireless (WLAN)	1) Comprar rede wireless gerenciável - controller (A9);	Interferência entre access points eliminada e acesso à rede e número de usuários otimizados	PROAD/DTI	2014	2014	
	2) ampliar a capacidade de Access Points: cobertura de sinal e acréscimo de clientes (A9).	Rede wi-fi preparada para 12.000 conexões	PROAD/DTI	2014	2015	
10) Atualizar servidores (não contemplados na virtualização)	1) Atualizar hardware e software de serviços de infraestrutura de rede (FrontEnd Exchange, DNS externo, gerenciamento de rede) que não serão contemplados na virtualização (A12)	Listagem de 100% dos servidores com o hardware atualizado	PROAD/DTI	2014	2014	
<b>Objetivo XLIX – Atualizar a infraestrutura lógica (software)</b>						
11) Aprimorar os serviços de comunicação	1) Atualizar correio eletrônico para versão mais recente (A11);	Servidores e estudantes providos de caixas postais em tamanho e versões	PROAD/DTI	2014	2015	

		compatíveis com a necessidade institucional				
	2) definir medidas de orientação e facilidades para tornar o correio eletrônico da FURB ferramenta única de comunicação institucional, principalmente para servidores (A11);	Utilização pela FURB exclusivamente do e-mail FURB.BR como ferramenta de comunicação institucional; todos os servidores possuem caixa postal interna habilitada, propiciando confiabilidade com a integração a serviços de mensagens, portal e tramitações	PROAD/DTI	2014	2015	
	3) Implantar Anti-Spam (A10).	Comunicação Institucional protegida do envio indesejado de mensagens	PROAD/DTI	2014	2014	
12) Atualizar o Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD) (Oracle) A29	1) Adquirir licenciamento e hardware necessário (servidores e storage);	Banco de dados atualizado e licenciado para a equipe de desenvolvimento	PROAD/DTI	2014	2014	
	2) homologar aplicações existentes;	Todas as aplicações existentes homologadas para nova versão do Database	PROAD/DTI	2014	2014	
	3) homologar aplicações terceirizadas.	Todas as aplicações terceirizadas homologadas para nova versão do Database	PROAD/DTI	2014	2014	
13) Atualizar ferramentas de Desenvolvimento (Oracle A31).	1) Adquirir licenciamento;	Ferramenta de desenvolvimento necessária atualizada e licenciada para a equipe de desenvolvimento	PROAD/DTI	2014	2014	
	2) capacitar equipe técnica;	Integrantes da equipe capacitados na nova ferramenta	PROAD/DTI	2014	2014	
	3) converter e migrar sistemas	Todos os sistemas	PROAD/DTI	2015	2015	

	existentes.	atualizados				
14) Atualizar a infraestrutura de autenticação.	1) Atualizar equipamentos;	Todos os equipamentos de autenticação atualizados e dimensionados à demanda	PROAD/DTI	2014	2014	
	2) atualizar sistemas operacionais e serviços relacionados;	Todos os equipamentos de autenticação atualizados e dimensionados à demanda	PROAD/DTI	2014	2014	
	3) homologar sistemas atuais na nova estrutura;	Todos os sistemas atuais funcionando corretamente na nova infraestrutura	PROAD/DTI	2014	2014	
	4) capacitar a equipe técnica.	Pelo menos 04 técnicos de suporte capacitados nas novas versões	PROAD/DTI	2014	2014	
188) Aprimorar o gerenciamento e controle de rede	1) Utilizar monitoramento, ferramentas e controles de rede com objetivo de maximizar a eficiência operacional (A15);	Eficiência operacional maximizada	PROAD/DTI	2015	2015	
	2) adquirir ferramentas para análise física da rede FURB (A16);	Ferramenta adquirida	PROAD/DTI	2015	2015	
	3) atualizar softwares e hardwares utilizados para gerenciamento de rede (monitores, analisadores, Sistema de Gerenciamento (A16).	Software e hardware atualizados	PROAD/DTI	2015	2015	
189) Atualizar sistema de gestão de serviços para ampliar sua abrangência e permitir a criação da Central de Serviços Consolidados (CSC)	1) Atualizar licenciamento da ferramenta	Ferramenta de gestão de serviços atualizada (atualmente autômatos ASM 2009) e implantada em sua última versão	PROAD/DTI	2014	2014	
190) Realizar o estudo sobre a utilização de dispositivo móvel em nível institucional	1) Delimitar necessidades da Instituição;	Necessidade estabelecida	PROAD/DTI	2014	2014	
	2) identificar usuários;	Usuários identificados	PROAD/DTI	2014	2014	
	3) definir a capacidade de absorção da estrutura atual;	Capacidade definida	PROAD/DTI	2014	2014	
	4) adequar e alinhar diretivas de sistemas, conexões, segurança, suporte pontual.	Diretivas alinhadas e adequadas	PROAD/DTI	2014	2014	

200) Ampliar abrangência dos sistemas de gerenciamento de estações (centralização)	1) Manter soluções de gerenciamento de estações, antivírus e autenticação atualizados e ampliar sua abrangência a todos os equipamentos da Universidade (A21)	Sistemas de gerenciamento ativos e 100% dos equipamentos institucionais monitorados	PROAD/DTI	2012	2014	
<b>Objetivo L – Manter a formação da equipe atualizada</b>						
202) Definir perfis de analistas de negócio (A33)	1) Definir e documentar perfil de analistas (Negócio - A33).	Todos os sistemas (terceirizados ou não) com analista responsável e conhecedor de sua operacionalização e integração (gestão macro)	PROAD/DTI	2014		
	2) Definir mecanismo de apoio e acompanhamento técnico dos sistemas terceirizados.	Mecanismo de apoio à operação desses sistemas implantado pela DTI para auxiliar na aderência desses sistemas aos processos institucionais	PROAD/DTI	2014		
203) Realizar a capacitação/formação técnica de pessoal permanentemente	1) Levantar necessidades de capacitação e elaborar plano de capacitação contínua que contemple as áreas de atendimento, desenvolvimento e suporte.(A27);	Necessidades determinadas	PROAD/DTI			
	2) Propor que a carreira de servidores de nível médio contemple a evolução do aprendizado técnico.(A4).	Proposta protocolada junto à SEGEPE	PROAD/DTI			
<b>Objetivo LII – Reestruturar e qualificar o atendimento da DTI</b>						
205) Reestruturar e qualificar o atendimento da DTI	1) Definir modelo de governança de TIC e expandir melhores práticas no atendimento, rotinas de manutenção, desenvolvimento e projetos, tanto na DTI quanto nos outros prestadores de da FURB (A1);	Modelo definido	PROAD/DTI	2014	2015	
	2) dimensionar a equipe de TIC para atender às expectativas institucionais: desenvolvimento, atendimento (A6);	Quantidade de processos de TIC alinhados à necessidade do negócio, com relação ao	PROAD/DTI	2014	2014	

		tempo esperado de atendimento				
	3) implantar a CSC (A6), com definição de métricas e análise dos resultados nos serviços prestados (A3).	100% dos serviços oferecidos pela DTI solicitados e acompanhados via sistema	PROAD/DTI	2014	2014	
206) Rediscutir a identidade única e o cartão de identificação.	1) Viabilizar a identidade única e mecanismos de gestão de contas e senhas centralizados;	Processo único e documentado, para qualquer grau de ensino	PROAD/DTI	-	-	
	2) melhorar senha institucional.	Todos os usuários utilizando senhas alfanuméricas	PROAD/DTI	2012	2014	
207) Implantar Sistema de Captação de Recursos para Cultura	1) Implantar sistema de captação de recursos para cultura, aderente à legislação vigente	Sistema implantado	PROAD/DTI	-	-	
209) Implantar sistema de Ordem de Serviço (DAC e Instituto)	1) Implantar sistema de controle de ordens de serviço	Sistema implantado	PROAD/DTI	2014	2014	
210) Implantar salas para equipamentos de rede e servidores nos campi	1) Implantar salas de datacenter nos campi 1 (bloco R), 2 e 3	Salas equipadas	PROAD/DTI	2014	2014	
211) Modernizar sistema de telefonia	1) Implantar sistema de telefonia, substituindo antigas centrais telefônicas e ramais analógicos, provendo serviços de colaboração	Sistema implantado	PROAD/DTI	2014	2014	

Fonte: organizado pela COPERA-PDI