

The logo for PDTIC 2022-2026 features the letters P, D, I, and C in white, each inside a dark orange square. These squares are arranged in a staggered, overlapping pattern. To the right of this graphic, the text '2022-2026' is written in a large, bold, dark orange font. Below this, the full name 'PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO' is written in a smaller, dark orange font.

PDTIC 2022-2026
PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1. Elaboração do PDTIC

1.2. Diagnóstico

1.2.8. Identificar necessidades de Serviços de TIC

Sumário

Introdução	3
1. Orientações do Guia de PDTIC do SISP	4
2. Inventário de Necessidades de TIC – Tipo Serviço (NSTIC)	6
Conclusão	8
Referências	9

Introdução

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC é o instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação que visa atender às necessidades tecnológicas e de informação da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB.

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, este documento contém as informações sobre a atividade 1.2.8. Identificar necessidades de Serviços de TIC, do subprocesso 1.2. Diagnóstico, correspondente ao processo 1. Elaboração do PDTIC, definidas pela Equipe de Elaboração do PDTIC – EqEPDTIC.

1. Orientações do Guia de PDTIC do SISP

A Figura 1.1 exibe o resumo das orientações acerca do subprocesso 1.2.8. Identificar necessidades de Serviços de TIC, conforme disposto nas páginas 47 e 48, do Guia de PDTIC do SISP, versão 2.0 (BRASIL, 2016).

Figura 1.1 – Resumo das orientações SISP para o subprocesso 1.2.8.

2.8. Identificar necessidades de serviços de TIC	
2.8. Identificar necessidades de serviços de TIC	<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. • Prospeccionar 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. 	

Fonte: BRASIL (2016).

Figura 1.2 – Continuação do resumo das orientações SISP para o subprocesso 1.2.8.

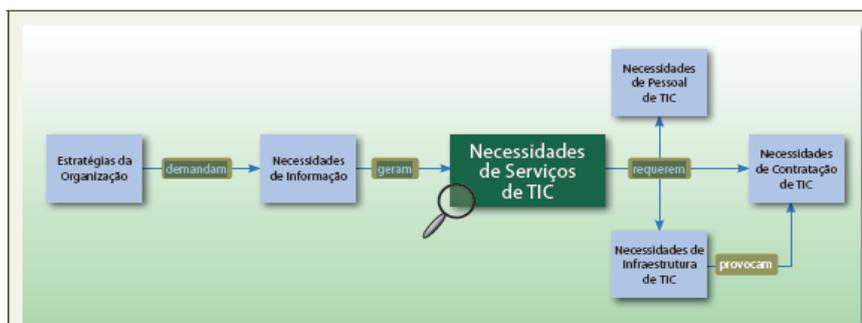


Figura 9: Necessidades de Serviços de TIC

- 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).



Fonte: BRASIL (2016).

Como resultado deste subprocesso, é identificada a seguinte saída:

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

2. Inventário de Necessidades de TIC – Tipo Serviço (NSTIC)

As necessidades de TIC, do tipo Serviço, são providas para atender as necessidades de informação, que devem estar alinhadas aos objetivos estratégicos do órgão (BRASIL, 2016).

Após a atividade de levantamento das Necessidades de TIC – NTIC junto às unidades institucionais abrangidas pelo PDTIC 2022-2026, foram identificadas 39 (trinta e nove) itens de Necessidades de Serviço de TIC – NSTIC.

A Tabela 2.1 contém a relação das NSTICs levantadas junto às unidades institucionais abrangidas pelo PDTIC 2022-2026.

Tabela 2.1 – Necessidades de TIC, do tipo Serviço, levantadas para o PDTIC 2022-2026.

NSTIC		Demandante
ID	Descrição	
NSTIC001	Disponibilizar serviço para integração entre o sistema e-Aud e o painel de transparência da Unilab	AI
NSTIC001	Disponibilizar serviço para sistema de controle e monitoramento de processos para o trabalho remoto	DCM
NSTIC002	Disponibilizar serviço de solicitações dos serviços institucionais	DTI
NSTIC003	Disponibilizar serviço para acesso à plataforma de Avaliação de Serviços	DTI
NSTIC004	Disponibilizar serviço para integração entre sistemas institucionais e federais, que possibilite o preenchimento automático de informações	DTI
NSTIC005	Disponibilizar serviço para integração entre os sistemas institucionais que precisam de interoperabilidade com os sistemas do Governo federal	DTI
NSTIC006	Disponibilizar serviço para acesso à plataforma de painéis gerenciais aos gestores	DTI
NSTIC007	Disponibilizar serviço para automatizar o atendimento no âmbito da Unilab	DTI
NSTIC008	Disponibilizar plataforma de participação social sobre os serviços institucionais prestados	DTI
NSTIC009	Disponibilizar serviço de painel com a economia de recursos utilizados por meio da transformação digital no âmbito da Unilab	DTI
NSTIC001	Disponibilizar serviço para prover envio de relatórios de bolsistas	IEAD
NSTIC001	Disponibilizar serviço para sistema próprio que receba inscrições para os exames de proficiência linguística, que ocorre semestralmente	ILL
NSTIC001	Disponibilizar serviço para integração entre sistemas institucionais e federais, que possibilite o preenchimento automático em canais de avaliação	OUVIDORIA
NSTIC002	Disponibilizar serviço para apresentar o painel de monitoramento da LAI	OUVIDORIA
NSTIC003	Disponibilizar serviço para a automatização do atendimento por aplicativo de mensagens (chatbot)	OUVIDORIA
NSTIC001	Disponibilizar serviço de Repositório Arquivístico Digital Confiável (RDC-Arq)	PROADI
NSTIC002	Disponibilizar serviço de solicitações de serviços à CSO	PROADI

NSTIC001	Disponível de serviço para pagamento por meio digital acerca de Revalidação de Diplomas	PROGRAD
NSTIC002	Disponível de serviço para apresentar o painel de monitoramento do PDI	PROGRAD
NSTIC003	Disponível de serviço para apresentar o painel de monitoramento da pré-matrícula	PROGRAD
NSTIC001	Disponível de serviço digital para o Processo Seletivo de Estudantes Estrangeiros – PSEE	PROINTER
NSTIC002	Disponível de serviço para digitalizar os serviços do setor de acolhimento e acompanhamento	PROINTER
NSTIC001	Disponível de serviço para prover instrumento de comunicação destinado à recepção da percepção dos usuários sobre os serviços oferecidos pela DIASE	PROPAAE
NSTIC002	Disponível de serviço para pesquisa de satisfação do usuário dos Restaurantes Universitários no âmbito da Unilab	PROPAAE
NSTIC003	Disponível de serviço para a inserção de créditos no cartão do Restaurante Universitário	PROPAAE
NSTIC001	Disponível de serviço para acompanhamento do planejamento tático e operacional	PROPLAN
NSTIC002	Disponível de serviço para integração entre sistemas institucionais e federais, que possibilite o preenchimento automático sobre a dotação orçamentária no âmbito da Unilab	PROPLAN
NSTIC003	Disponível de plataforma de participação social dos serviços prestados pelo setor	PROPLAN
NSTIC001	Disponível de serviço para prover gerenciamento de projetos de pesquisa	PROPPG
NSTIC002	Disponível de serviço para prover gerenciamento de propriedade intelectual	PROPPG
NSTIC003	Disponível de serviço para prover meio de avaliação de satisfação e monitoramento dos serviços públicos prestados no âmbito da PROPPG	PROPPG
NSTIC001	Disponível de serviço em plataforma de armazenamento e processamento das informações sobre os processos mapeados	SGIT
NSTIC002	Disponível de serviço em plataforma de armazenamento e processamento das informações sobre a gestão de riscos dos setores	SGIT
NSTIC003	Disponível de serviço para apresentar os painéis de indicadores, dentre eles: dados abertos, gerenciamento de riscos e indicadores de governança	SGIT
NSTIC001	Disponível de serviço para pagamentos digitais dos serviços públicos digitais no âmbito da SGP	SGP
NSTIC002	Disponível de serviço para prover painéis gerenciais de avaliação e monitoramento dos serviços públicos no âmbito da SGP	SGP
NSTIC003	Disponível de serviço para prover meio de avaliação de satisfação padronizado dos serviços públicos digitais no âmbito da SGP	SGP
NSTIC001	Disponível de serviço para pagamentos digitais dos serviços públicos digitais que envolvam cobrança e os serviços institucionais no âmbito da SIBIUNI	SIBIUNI
NSTIC001	Disponível de serviço de emissão de diplomas e certificados digitais no âmbito da Unilab	SRCA

Fonte: Próprio autor.

Conclusão

Orientando-se pelas disposições do Guia de PDTIC do SISP, versão 2.0, do MP, do ano de 2016, as informações da atividade 1.2.8. Identificar necessidades de Serviços de TIC, do subprocesso 1.2. Diagnóstico, correspondente ao processo 1. Elaboração do PDTIC, foram definidas pela EqEPDTIC.

A EqEPDTIC identificou 39 (trinta e nove) Necessidades de TIC, do tipo Serviço, mediante o levantamento institucional realizado. As Necessidades de TIC, do tipo Serviço, identificadas deverão compor o Inventário de Necessidades de TIC Consolidado.

Referências

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Guia de PDTIC do SISP**. Brasília, DF: [s. n.]. 2016. Disponível em: <https://encurtador.com.br/fuFHO>. Acesso em: 01 ago. 2021.