

Demandas de Governança de TI 2020 a 2022

Nº	Projeto/Ações	Descrição	Cliente	Descrição Detalhada	Estimativa de recursos necessários	Estimativa de recursos capital (itens)	Status	Resultados em 2020	Resultados em 2021	Resultados em 2022	Relacionamento com Riscos de TI do PDTIC	Objetivo Estratégico de TI
1	Implementar LGPD	Atender aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados no que tange instituições superiores de ensino	UFF	Avaliar necessidades e adequar a universidade aos requisitos da legislação.	Contratação de Serviços	3 LapTops	A fazer	Requisitos identificados, adequações prioritárias realizadas e planejamento de ações de segurança de dados pessoais	Execução das ações definidas no planejamento	Rotinas de sistemas alteradas para garantir sigilo para dados sensíveis	4	6
2	Melhoria da Gestão de Serviços	Implantação de nova metodologia de gestão de serviços baseada no ITIL	STI UFF	Implantação da ferramenta de atendimento CITSmart Melhoria de processos de operação de serviços Melhoria de indicadores de gestão de TI	Contratação de Serviços (continuada) + recursos UFF	3 LapTops	Em andamento	Implantação do sistema de atendimento CITSmart Melhoria dos processos de acordo com recomendações do ITIL Migração e melhoria da documentação dos serviços	Melhoria do painel gerencial da STI com base nos indicadores gerados com base nos atendimentos registrados e relatório gerencial dos serviços contratados	Indicadores de qualidade na visão do cliente sobre os serviços de atendimento, rede, e-mail, sistemas e outros	4 e 5	1,2 e 8
3	Gestão do Conhecimento	Promover a gestão de conhecimento	STI UFF	Promover a gestão de conhecimento na STI garantindo a continuidade dos serviços e conclusão dos projetos	Contratação de Serviços (continuada) + recursos UFF	3 LapTops	A fazer	Promover a cultura da documentação e divulgação das funcionalidades da nova ferramenta através de comunicação interna	Realizar reuniões com os coordenadores para identificar as ações emergenciais de transferência de conhecimento, documentação e treinamento a serem executadas de forma a evitar perda de conhecimento devido à rotatividade e aposentadoria de pessoal	Elaborar um plano para que a gestão de conhecimento se torne contínua	3	12