

8 POLÍTICAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A Política de Tecnologia da Informação, em nível estratégico de planejamento, tem os desafios de promover a alteração da cultura organizacional, para que sejam atingidos os objetivos estratégicos apresentados neste PDI. Também constitui-se como desafio nessa política a compreensão e a atuação sinérgica de todos para o alcance do planejamento estratégico. A Política de TI é baseada no Plano de Desenvolvimento Institucional 2014 – 2018, no Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, no Regimento Geral da instituição, bem como no relatório de acompanhamento do PDI institucional e nos resultados de avaliações do setor.

As diretrizes que serviram de referência para a elaboração da Política de TI e comunicação foram a Lei Nº 4.320/1964, o Decreto-Lei Nº 200/67, o Decreto Nº 2.271/1997, a Lei complementar Nº 101/2000, as instruções normativas de Gestão de Segurança da Informação (GSI) e acórdãos e instruções normativas aplicáveis às áreas. Além disso, também foi utilizada a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação (SISP-EGTI), instrumento de gestão do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), que define estratégia para promover a melhoria contínua da gestão e governança de TI.

Os padrões governamentais e-PING e e-MAG, também são basilares para o desenvolvimento desse documento. Enquanto o padrão e-Ping define padrões técnicos para o desenvolvimento e compra de sistemas na gestão pública, o e-MAG define a estratégia de acessibilidade necessária aos sistemas, norteando o desenvolvimento e a adaptação dos conteúdos disponibilizados em sistemas informacionais. Dessa forma, o IFFar busca, garantir a acessibilidade de forma padronizada, coerente com as necessidades da comunidade acadêmica e sociedade civil, e consoante aos padrões internacionais, bem como atender a legislação específica para a acessibilidade de sítios e portais, e a legislação de acesso a informação, e a Convenção Internacional da Pessoa com Deficiência.

Esse instrumento articula a gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação aos objetivos estratégicos da instituição, consolidando a importância estratégica das áreas. É importante ressaltar que esse planejamento é dinâmico e, por conta disso, deve ser construído e reconstruído conforme necessário for, a fim de consolidar a atuação dessas áreas-meio para a execução dos objetivos institucionais. Dessa forma, o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação, proposto a seguir, partiu da análise diagnóstica da atual conjuntura institucional, a fim de identificar objetivos, metas e ações coerentes e coordenados entre si e visa a alcançar uma melhor organização dessas áreas na instituição.

8.1. Diretrizes da Tecnologia da Informação e Comunicação

As áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação institucionais servem como atividades-meio para o desenvolvimento de ações de ensino, pesquisa e extensão. Por isso, os ambientes de TI e Comunicação devem ser fundamentados na sinergia entre as diversas áreas organizacionais.

De acordo com o PDTI 2016-2019, a Tecnologia da Informação e Comunicação do IFFar tem como missão promover soluções efetivas para que se cumpra sua função institucional, facilitando o acesso aos serviços oferecidos pelo Instituto Federal Farroupilha. E, nesse intuito, a TI almeja ser reconhecida como agente facilitadora e fornecedora de novas soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação para o Instituto Federal Farroupilha. Para tanto, assume como valores:

- » **Ética:** cumprir com todas as atividades da profissão de TI, seguindo os princípios determinados pelas leis, pela sociedade e pelo grupo de trabalho.
- » **Transparência:** disponibilizar mecanismos que garantam a transparência, ampliando o acesso do cidadão às informações públicas, divulgando

amplamente procedimentos e realizações da área de Tecnologia da Informação.

- » **Profissionalização:** promover o crescimento e a valorização profissional dos servidores da área de Tecnologia da Informação.
- » **Sustentabilidade:** promover ações de Tecnologia da Informação, economicamente viáveis, socialmente justas e culturalmente aceitas.
- » **Isonomia:** prover e assegurando aos concorrentes a igualdade de condições nas relações em que a área de Tecnologia da Informação participa.
- » **Eficiência:** atingir o resultado planejado, de maneira produtiva, com os menores recursos tecnológicos possíveis.
- » **Agilidade** – rapidez no atendimento das demandas de TI.
- » **Inovação** – viabilizar e implementar novidades tecnológicas direcionadas à resolução de problemas e aperfeiçoamento contínuo dos serviços de TI.
- » **Confiabilidade** – realizar e manter em funcionamento os recursos de TI em circunstâncias de rotina, bem como em circunstâncias inesperadas.
- » **Integridade:** manter o histórico e a totalidade da informação, bem como sua validade de acordo com as expectativas de negócio.
- » **Disponibilidade:** disponibilizar a informação quando exigida pelo processo de negócio, assim como os recursos necessários para essas informações.

8.1.1. Tecnologia da Informação

A Tecnologia da Informação tem como característica no IFFar a descentralização das ações com vistas a celeridade nas atividades e aproximação dos servidores e alunos das Coordenações de Tecnologia da Informação (CTI), que possuem estrutura administrativa formal em todas as unidades.

Segundo o Regimento Geral do IFFar, as principais atribuições das direções e coordenações de tecnologia da informação e do Comitê de Tecnologia da Informação (CTI) são manter o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI e viabilizar projetos relacionados ao PDTI. Além disso, têm, também,

a atribuição de identificar novas necessidades tecnológicas da instituição, e gerenciar pessoas e recursos de TI. Para operacionalizar essas atribuições, hoje, as direções e as coordenações de tecnologia da informação contam com o total de 18 (dezoito) Analistas de Tecnologia da Informação e 33 (trinta e três) Técnicos de Tecnologia da Informação, cuja lotação está dividida entre as unidades que compõem a instituição. Essa equipe oferece diversos serviços à comunidade acadêmica, tais como o suporte e gerenciamento da infraestrutura física de rede e servidores; a manutenção e suporte ao usuário institucional; o gerenciamento do Sistema Integrado de Gestão – SIG; suporte a eventos institucionais e processos seletivos, por meio de sistemas informatizados; e o desenvolvimento de *softwares*, sob demanda.

8.1.2. Gestão de Tecnologia da Informação

A gestão de Tecnologia da Informação na instituição é orientada pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação – CTI, órgão colegiado de natureza propositiva e consultiva, e de caráter permanente. O órgão foi instituído pela Portaria N°021, de 07 de maio de 2012, em conformidade às orientações emitidas pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG e pelo Sistema de Administração e Recursos de Informação e Informática – SISIP, responsável por alinhar os investimentos de Tecnologia da Informação com os objetivos estratégicos da instituição.

Algumas competências do CTI são propor a política de tecnologia da informação, considerando o planejamento estratégico do Instituto Federal Farroupilha, objetivando a melhoria contínua da gestão, em alinhamento à missão, às estratégias e às metas da instituição. Além de propor políticas e diretrizes que compõem o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI. Bem como, elaborar proposta de Plano de Investimento para a área de Tecnologia da Informação e da Comunicação, inclusive quanto a aquisição de soluções de *software* e *hardware*. As demais competências do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação – CTI estão descritas no Regimento Geral, aprovado pela resolução CONSUP 022/2016.

Além do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação, ainda há o Comitê Gestor de Segurança da Informação do Instituto Federal Farroupilha que é o

proponente da Política de Segurança da Informação (PSI) do IFFar, a política foi aprovada pelo Conselho Superior em sua resolução 079/2013.

8.1.3. Documentos da Tecnologia da Informação

Regem a atuação da Tecnologia da Informação diversos documentos, no âmbito institucional, tem-se o Plano Diretor de Tecnologia da Informação, documento que trata de traduzir os objetivos e estratégias descritos do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação em objetivos e metas executáveis dentro de parte do período. No PDTI 2017-2019, constam como diretrizes algumas estratégias originadas do PDI 2014-2018: padronização do uso de sistemas integrados de gestão; adequação de forma qualitativa e quantitativa do quadro de pessoal de TI; ampliação, atualização, padronização e manutenção da infraestrutura física e lógica de TI; melhoria e ampliação dos serviços de TI; alinhamento das ações de TI com os processos de ensino, pesquisa, extensão e gestão; promoção do uso de políticas e estratégias de segurança da informação; aumento da maturidade dos processos de governança de TI. Tais estratégias embasam o plano de trabalho da Tecnologia da Informação e Comunicação. Além do PDTI, tem-se como documento balizador da ação da TI institucional a política de Segurança da Informação, homologada pela resolução 079/2013 do Conselho Superior e aprovada pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação em 13 de agosto de 2013, busca sistematizar as práticas, que, em consonância com a legislação vigente, devem ser implementadas pela instituição, a fim de garantir a aderência aos padrões, aos procedimentos, aos princípios ou fundamentos básicos que garantam a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade, a autenticidade e o não repúdio.

Também o regulamento de concessão e de utilização do e-mail institucional do IFFar é documento balizador das ações da Tecnologia da Informação, em vigor desde janeiro de 2014, trata das condições gerais para a concessão e uso do e-mail institucional para servidores.

Por fim, a Portaria Nº 1.606, de 07 de dezembro de 2015 que institui o Time de Resposta a Incidentes do Instituto Federal Farroupilha para Redes Computacionais – TRIIF. O TRIIF tem por missão monitorar e analisar problemas de segurança nas redes de dados do IFFar, garantindo a segurança de

sistemas e auxiliando na disseminação da política e normativas de segurança do IFFar.

A equipe de comunicadores é composta, hoje, pela Secretaria de Comunicação (SECOM) da Reitoria, ligada diretamente ao Gabinete da Reitora, e pelas Assessorias de Comunicação (ASCOMs), vinculadas à Chefia de Gabinete da Direção Geral nos *campi*. No ano de 2019, essa equipe é composta pelos seguintes profissionais, em diferentes cargos: quinze (15) profissionais de comunicação, seis (6) jornalistas, quatro (4) relações públicas, dois (2) programadores visuais, dois (2) diagramadores e um (1) produtor cultural. É importante observar que o IFFar dispõe de Assessoria de Comunicação em oito (8) unidades, fator que influencia na aplicação de estratégias de divulgação e posicionamento institucional. Ainda nesse âmbito, somam-se outros órgãos específicos e espaços coletivos como instâncias de comunicação, são eles: WebTV, enquanto mecanismo didático-pedagógico e de interação entre as diferentes unidades da instituição e o público externo, e a Ouvidoria do IFFar, no seu papel de escuta das demandas provindas dos membros da comunidade interna ou externa.

A instituição deve desenvolver novos modelos de trabalho entre as áreas de atuação e as áreas administrativas, caminhando para uma maior institucionalização e integração das suas atividades e serviços. Para tanto, é importante institucionalizar o processo de gestão em diversos níveis, iniciando pelo processo de planejamento, que deve ser amplo e integrado, desdobrado a partir do nível estratégico até o nível operacional. Da mesma forma, deve-se buscar institucionalizar a gestão dos processos da operação das atividades-fim e de sustentação do IFFar.

Além de resultar em uma operação mais eficiente e produtiva, é nesse nível que os objetivos estratégicos serão executados, permitindo o atendimento das metas estabelecidas. Por sua vez, todos os níveis do processo de gestão devem ser acompanhados e avaliados de forma constante, contínua e permanente, evidenciando a trajetória e permitindo ajustes e redirecionamentos, se necessários. Esse acompanhamento tem o suporte da Autoavaliação institucional, que inclui questões nos instrumentos as quais servem de indicadores para o trabalho da equipe de Tecnologia da Informação.

A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) desempenha um papel essencial para o desenvol-

vimento institucional, pela natureza transversal que permeia todas as atividades acadêmicas e de administração. Por isso, a instituição deve, através de ferramentas tecnológicas, buscar desenvolver a gestão do conhecimento dos serviços prestados e dos processos de trabalho, para obter as informações necessárias que deverão ser base para a tomada eficiente de decisões. Tudo isso pautado em critérios que devem ser consolidados em legislação interna e em um Plano de Desenvolvimento de Tecnologia de Informação.

A comunicação é uma ferramenta estratégica para o desenvolvimento institucional. Dessa forma, faz-se necessária a criação de um Plano de Comunicação que direcione o incremento da divulgação das ações desenvolvidas na instituição ou fora dela, como também da inserção ativa do IFFar no cenário da divulgação científica, cultural e artística, com participação de docentes, discentes e técnico-administrativos. A comunicação interna deverá estar focada na disseminação das ações como forma de integração entre as diversas áreas e da comunidade em geral, utilizando-se para isso de meios tecnológicos disponíveis para alcançar todos os membros da comunidade acadêmica da forma mais abrangente e eficaz, garantindo a transparência e a visibilidade das ações do IFFar.

8.2. A Política de Comunicação do IFFar

A política de comunicação é um conjunto de princípios, diretrizes e estratégias que objetivam orientar, de maneira uniforme, profissional e sistemática, o relacionamento de uma organização com seus diversos públicos de interesse. Entendemos como públicos de interesse do IFFar a comunidade interna, composta por servidores, alunos e funcionários terceirizados, e a comunidade externa, composta por alunos em potencial, imprensa e comunidade em geral.

O público variado e a estrutura multicampi da instituição reforçam a necessidade de um conjunto de diretrizes que integre e coordene as ações de comunicação nas diversas unidades da instituição. Essas diretrizes têm a finalidade de integrar o Instituto Federal Farroupilha em torno de seus fins e objetivos estabelecidos por lei e pelo Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI 2019 – 2026), levando informações claras, padronizadas e estratégicas a todos os seus públicos de interesse.

Entendemos que a comunicação institucional deve ser tratada e desenvolvida como uma atividade estratégica, permanente e profissionalizada. Isso não significa transformá-la em atividade especializada e atribuição exclusiva dos profissionais que compõem as equipes de profissionais da área de comunicação. Pelo contrário, acredita-se que a eficácia da comunicação só será plenamente alcançada quando houver envolvimento e participação efetiva de toda a comunidade acadêmica.

Envolver a comunidade acadêmica do Instituto Federal Farroupilha significa torná-la ciente dos objetivos institucionais e dos interesses da gestão, dos acontecimentos que envolvam ensino, pesquisa e extensão em todas as unidades, das ações administrativas e dos documentos institucionais que regem seu funcionamento e dos serviços ofertados à população. Acredita-se que os próprios servidores e alunos são o nosso melhor meio de comunicação institucional e com a comunidade externa. Assim, uma comunidade acadêmica bem informada é fundamental para que o IFFar cumpra suas funções.

Relativamente jovens, os Institutos Federais ainda não são completamente conhecidos pela sociedade brasileira, principalmente quando comparados às universidades. Dessa forma, é necessário fortalecer a imagem institucional frente ao público externo, dar ciência dos serviços prestados e divulgar as ações desenvolvidas com financiamento público, com o objetivo de mostrar o que são, para que e para quem servem e o papel social destas instituições públicas de educação, que têm aspectos em comum, mas são diferentes das universidades públicas.

A Política de Comunicação do IFFar tem três pressupostos básicos:

- » Vinculação com o processo de gestão e a cultura organizacional do IFFar;
- » Existência de uma estrutura profissional de comunicação que tem participação efetiva no processo de tomada de decisões sobre comunicação, com autonomia para a realização de seu trabalho e com recursos, inclusive materiais, suficientes para a gestão da comunicação;
- » Convicção de que a Política de Comunicação, e por extensão, os manuais publicados pela Secom, representam instrumentos estratégicos de gestão a serem assumidos e praticado por todos, uma vez que a interação do IFFar com

seus públicos de interesse e com a sociedade de maneira geral é realizada, a cada momento, por todos os seus servidores, independentemente de seu cargo ou vínculo funcional.

8.2.1. Objetivos e Diretrizes das Ações de Comunicação

Os objetivos e diretrizes foram estabelecidos a partir da seleção, do destaque e da adaptação ao disposto no Decreto Nº 6.555/2008, e a partir de discussões realizadas com a comunidade interna e representantes da comunidade externa, ao longo de 2018, nas reuniões presenciais e videoconferências para elaboração do PDI 2019 – 2026. Assim, definiu-se como objetivos:

- » Divulgar os serviços colocados à disposição do cidadão pelo Instituto Federal Farroupilha;
- » Disseminar informações sobre assuntos de interesse público dos diferentes segmentos sociais com ênfase às ações de Ensino, Pesquisa e Extensão desenvolvidas pela instituição;
- » Promover a integração institucional;
- » Promover a imagem da instituição.

Da mesma forma, as diretrizes que devem nortear as ações de comunicação foram assim definidas:

- » Atenção ao caráter educativo, informativo e de orientação social das mensagens veiculadas, com linguagem simples, direta, de fácil entendimento e adaptadas aos canais e diferentes segmentos de público;
- » Valorização da diversidade étnica e cultural e respeito à igualdade e às questões raciais, geracionais, de gênero e de orientação sexual, com ênfase na representação das minorias;
- » Vedação do uso de nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos – a comunicação deve tratar conquistas e méritos, sempre que possível, como sendo institucionais e/ou fruto de políticas públicas;
- » Ênfase às ações realizadas ou dirigidas aos alunos ou alunos em potencial da instituição;
- » Normatização do uso de marcas e coesão de linguagem e estilo nos conceitos e identidade visual utilizados na comunicação, com reforço às marcas de governo e ao logotipo dos Insti-

tutos Federais;

- » Reforço das atitudes que promovam o desenvolvimento humano, o respeito ao meio ambiente, o empreendedorismo e o desenvolvimento regional;
- » Valorização dos elementos simbólicos da cultura nacional e regional;
- » Valorização de estratégias de comunicação regionalizada, estimulando e apoiando as ações de comunicação realizadas pelos campi, desde que alinhadas à estratégia institucional;
- » Observância da eficiência e racionalidade na aplicação dos recursos públicos, com especial atenção à sistematização e padronização na prestação de serviços aos outros setores; e
- » Difusão de boas práticas na área de comunicação em todos os setores, não se limitando à Secretaria de Comunicação.