



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO  
**DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**  
CAMPUS UNIVERSITÁRIO - MORRO DO CRUZEIRO  
CEP 35400-000 - OURO PRETO – MINAS GERAIS – BRASIL

---



## RELATÓRIO DE GESTÃO ANO BASE 2025 DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

### 1. Conformidade legal

#### A. Diretoria de Tecnologia da informação

No âmbito da Universidade Federal de Ouro Preto, de acordo com a resolução CUNI Nº 414 de 11 de novembro de 1977, que aprova o estatuto da Universidade Federal de Ouro Preto, no Art. 17 a Diretoria de Tecnologia da Informação - NTI, até meados de 2021 Núcleo de Tecnologia da Informação e antigo Centro de Processamento de Dados - CPD é um órgão pertencente à Reitoria.

No âmbito do Poder Executivo Federal, a Diretoria de Tecnologia da Informação é um órgão vinculado ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP, que foi instituído através do decreto Nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, do Poder Executivo Federal, Lei nº. 8.666/93, Lei nº. 10.520/02 e Decreto nº. 5.450/05, IN 4 - Instrução Normativa MP/SLTI Nº 4/2014 e Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016.

#### B. Comitê Gestor de TI

O Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI foi criado por meio da portaria reitoria Nº 164, de 30 de março de 2016 e, posteriormente, em 2018, atendendo a portaria Nº 19, de 29 de maio de 2017, da Secretaria de Tecnologia da Informação, que tratava da implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos do executivo, foi substituído pelo Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC. Dentre as competências do CTIC, aprovadas no Regimento Interno, destaca-se a elaboração e aprovação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) com periodicidade mínima bianual e revisão anual e a elaboração e aprovação de políticas, normas e planos relativos à TIC. Para este, inclui-se a elaboração e aprovação da Política de Segurança da Informação e Comunicação (PoSIC), a qual é prevista na Portaria Reitoria Nº 364, de 26 de junho de 2018. As ações do deste Comitê podem ser acompanhadas no processo SEI UFOP nº 23109.200917/2018-37.

#### C. Plano Diretor de TIC - PDTIC

Uma das competências do CTIC é a elaboração e aprovação do [Plano Diretor de TIC - PDTIC](#). Sendo assim, o PDTIC UFOP 2020-2021 foi elaborado e aprovado em 03/12/2019, conforme processo SEI nº 23109.203442/2019-11. O PDTIC é o documento que reúne conjunto de metas e ações, capazes de definir políticas, estratégias, estruturas



e recursos digitais necessários para a implementação de soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da UFOP durante o período de 2020 a 2021, abrangendo os três campi - Ouro Preto, Mariana e João Monlevade. O alinhamento das ações de TI frente aos objetivos estratégicos contidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2016-2025 da UFOP, torna o PDTIC uma referência norteadora, sob o ponto de vista estratégico, de todo o trabalho e ações desenvolvidos no âmbito da Tecnologia da Informação e Comunicação na UFOP. Assim como nos anos anteriores, em 2025, houve nova revisão com repriorização do inventário de necessidades e, diante da recomposição do CTIC e elaboração do novo PDI Institucional, os membros do Comitê decidiram nova extensão do PDTIC para junho/2026, nomeando a Comissão de Elaboração do Novo PDTIC-UFOP. Todas estas decisões podem ser consultadas nos processos SEI 23109.010944/2025-49 e 23109.005749/2025-05.

As seções 6 e 7 apresentam as principais ações de TIC implementadas no ano realizadas por meio de prestação de serviços e Necessidades de Solução atendidas, além de outras ações de TIC para a Instituição.

#### **D. Política de Segurança da Informação e Comunicação - PoSIC**

Outra competência do CTIC é a elaboração da [Política de Segurança da Informação e Comunicação \(PoSIC\)](#). A PoSIC foi elaborada e aprovada em 03/12/2019, conforme processo SEI nº 23109.203442/2019-11. Esta política estabelece as orientações e diretrizes corporativas gerais de segurança e controle dos ativos de informação da UFOP, ou sob sua guarda, objetivando sua proteção e a prevenção de responsabilidade legal para todos os usuários. Integram também a PoSIC normas gerais e específicas de segurança da informação e comunicações, bem como procedimentos complementares, destinados à proteção dos ativos de informação e à disciplina de sua utilização, emanados no âmbito da UFOP.

## **2. Modelo de governança de TI**

A Diretoria de Tecnologia da Informação - NTI é um órgão diretamente vinculado à Reitoria. Mais ainda, o setor tem como finalidade principal, o desenvolvimento e gerenciamento dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC. Desse modo, há a garantia da disponibilidade dos serviços para a comunidade universitária, visando o apoio às atividades acadêmicas e administrativas.

A NTI contribui fortemente para a racionalização dos processos de tomada de decisão, potencializando a comunicação entre os agentes e disponibilizando informações e soluções estratégicas, táticas e operacionais à administração. A NTI é um setor essencial para a otimização dos serviços da universidade, ao automatizar e agilizar processos, economizar recursos e garantir a segurança dos dados.

O setor possui como **Missão**, o provimento de serviços de TIC para auxiliar a universidade a cumprir suas metas de desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão. Em relação a **Visão**, tem-se como meta, o reconhecimento pela excelência na prestação de serviços de TIC pelos usuários relacionados. Destaca-se a seguir, os principais



**Valores** reconhecidos pelo setor: a ética, ao optar pelo correto, justo e moral em todas as tomadas de decisões e isonomia no tratamento; a transparência, ao permitir que os usuários possam acompanhar de forma transparente todas as ações do setor em favor de si mesmos ou da universidade; a eficiência e qualidade, com compromisso nas soluções propostas, realizando-as com inteligência e rapidez, de forma a garantir a satisfação dos nossos usuários; e a valorização da equipe do setor.

Trabalhando em conjunto com o Diretor temos a secretaria e as três Coordenadorias: Coordenadoria de Projetos de TI, Coordenadoria de Serviços de TI e Coordenadoria de Governança de TI.

A secretaria da NTI atua na comunicação interna e externa e nas questões burocráticas do dia a dia dos funcionários da NTI, dentre eles: férias, afastamentos, licenças, estágio probatório, etc.

A Coordenadoria de Projetos de TI atua no gerenciamento de todos os projetos realizados pela NTI. Assim, os projetos conduzidos incluem ações relacionadas à área de desenvolvimentos de sistemas e soluções de infraestrutura. Dentre as atribuições pertencentes à Coordenadoria de Projetos de TI, podem ser destacadas:

- Coordenação de todos os projetos dá área de solução da informação a serem realizados pela NTI;
- Coleta e organização de todas as demandas relacionadas à área de TI da UFOP encaminhados adequadamente à NTI através dos canais oficiais de atendimento;
- Definição das equipes que irão compor cada projeto desenvolvido pela área de solução da informação de acordo com as demandas prioritizadas pela administração;
- Garantir que cada projeto desenvolvido pela área de solução da informação apresente um escopo, custo e cronograma estimados;
- Permitir que o percentual de conclusão de uma dado projeto desenvolvido pela área de solução da informação seja facilmente acessado;
- Definição de um modelo de processo padrão para o desenvolvimento de projetos desenvolvido pela área de solução da informação na NTI;
- Com base no processo padrão estabelecido, definir a documentação padrão a ser produzida ao final de cada projeto desenvolvido pela área de solução da informação na NTI;
- Participação/contribuição nas fases estabelecidas pelo processo padrão de desenvolvimento de projetos;
- Estudar e avaliar metodologias de teste software que possam ser utilizadas para melhorar a qualidade das soluções produzidas pelo setor;
- Estudar e avaliar melhorias no modelo padrão de código dos sistemas desenvolvidos pelo setor;
- Interagir com as demais áreas de forma a melhorar o modelo de organização estabelecido para o setor.

Em relação à Coordenadoria de Serviços de TI, enfatiza-se a atuação no gerenciamento de todos os serviços oferecidos pela NTI. Assim, os serviços prestados por esta gerência incluem ações relacionadas ao desenvolvimento do conjunto de capacidades e processos para prover valor aos usuários na forma de serviços. Sobre as atribuições pertencentes a Coordenadoria de Serviços de TI, podem ser destacadas:

- Coordenar todos os serviços oferecidos pela NTI;



- Organizar e coordenar equipes para gerenciar os serviços prestados pela NTI, cumprindo os acordos de nível de serviço estabelecidos com a administração;
- Garantir mecanismos adequados para o gerenciamento de serviços de TI;
- Monitorar, gerenciar e prover suporte eficiente para os serviços oferecidos pela NTI;
- Elaborar e controlar os processos de TI e o modo que estes afetam o desempenho dos serviços oferecidos pela NTI;
- Estabelecer serviços consistentes e estáveis;
- Organizar e coordenar a Central de Atendimento da NTI.

Por fim, a Coordenadoria de Governança de TI atua na implantação e coordenação das práticas de Governança de TI para alinhamento com o negócio, gestão de riscos e conformidade da prestação de serviços e elaboração de projetos. Em relação às atribuições pertencentes à Coordenadoria de Governança de TI, destaca-se:

- Coordenar a implantação de ações para as melhores práticas da gestão de serviços de TI, gerenciando e controlando as iniciativas, gerando os indicadores de desempenho focando na medição dos resultados.
- Garantir o alinhamento entre as estratégias de TI e os objetivos de negócio da UFOP.
- Gestão de Processos de Governança: Elaborar e controlar os processos de TI e o modo que estes afetam o desempenho dos serviços oferecidos pela NTI;
- Evoluir a maturidade no processo de gerenciamento de serviços de TI;
- Gerenciamento de Riscos e Conformidade: Assegurar conformidade com normas regulatórias e melhores práticas do setor, como LGPD e ISO 27001.

Em 2025, destaca-se a atuação da NTI no apoio à transição da equipe da Administração Central da UFOP, assegurando a continuidade da implementação de projetos e serviços de TI na Instituição. Foram realizadas diversas reuniões com as pró-reitorias, com o objetivo de estabelecer acordos de prestação de serviço e definir a priorização de demandas.

No âmbito interno, diante das novas diretrizes relacionadas à prestação de serviços, o projeto de Qualificação dos Processos de Governança de TI foi revisado, passando a contemplar uma nova proposta de planilha para documentação dos serviços de TI e um novo layout para o Catálogo de Serviços.

Outra ação interna relevante foi a criação da equipe de Sustentação SI, que tem entre suas principais atribuições a gestão de toda a infraestrutura necessária à implementação de projetos de desenvolvimento de sistemas. A equipe é composta por quatro Analistas de TI, líderes de outras equipes de serviços integrados a essa infraestrutura e, pelos membros da Diretoria da NTI (Diretor e Coordenadores).

## **Qualificação dos processos de Governança de TI**

Com a posse da nova Administração Superior da UFOP e a consequente mudança



na gestão de TIC da Instituição, foram estabelecidos novos acordos internos de prestação de serviços, o que levou à revisão do projeto interno de Qualificação dos Processos de Governança de TI.

O objetivo central foi mantido: a elaboração do Catálogo de Serviços da NTI, concebido para facilitar o acesso dos usuários por meio de informações claras e detalhadas sobre os serviços de tecnologia disponíveis e os procedimentos para solicitá-los. O catálogo também oferece aos usuários a possibilidade de registrar suas expectativas quanto à qualidade e ao suporte, por meio de avaliações.

Sob a perspectiva da gestão de TIC, o catálogo constitui uma ferramenta estratégica para apoiar os gestores na administração e no aprimoramento da oferta de serviços, assegurando seu alinhamento às necessidades e prioridades institucionais.

O projeto do Novo Catálogo de Serviços de TI contemplou a revisão e a elaboração de uma nova planilha, com dados mais atualizados e completos sobre cada serviço prestado, além da implementação de um novo layout para a apresentação do catálogo. Permaneceram previstas as etapas de integração com o Sistema de Abertura de Chamados da NTI (GLPI), a realização de treinamentos para as equipes de TI e de atendimento, bem como para os usuários, além de ampla divulgação junto à comunidade acadêmica e administrativa.

A previsão de entrega e publicação do Novo Catálogo de Serviços é dezembro de 2026. Com isso, a gestão de TIC da UFOP avançará mais um patamar na qualificação e no aprimoramento de seus processos de Governança de TI.

### **3 - PDI - UFOP 2016-2025**

Com o objetivo de alcançar as metas do PDI - UFOP 2016-2025 o Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação PDTIC UFOP 2020-2021 foi executado por meio da implementação das Necessidade de Contratação (NC) e Necessidades de Solução (NS). O montante de recurso aplicado em contratos em 2025 está presente na seção 05 e o detalhamento das Necessidades de Soluções implementadas na seção 06.

### **4 - Processo de Gerenciamento de serviços de TI**

Atualmente o gerenciamento dos serviços de TI da NTI é baseado nas melhores práticas do *framework ITIL v3 (IT Infrastructure Library - version 3)*, abaixo as práticas já implementadas:

- **Catálogo de Serviços:**



- O Catálogo de Serviços está disponível no site da NTI ( [www.nti.ufop.br](http://www.nti.ufop.br)). Os serviços oferecidos pela NTI estão distribuídos em quatro categorias:

#### **EQUIPAMENTOS E APLICATIVOS**

- Aquisição de Equipamentos
- Aquisição de Software
- Manutenção de Computadores
- Manutenção de Equipamentos Eletrônicos
- Manutenção de Impressoras
- Certificado Digital

#### **INTERNET E COMUNICAÇÃO**

- Acesso aos Periódicos da Capes
- Acesso Remoto (VPN)
- Armazenamento de Arquivos
- Criar Site Administrativo
- E-mail
- Hospedagem de sites
- Mensageiro minhaUFOP
- Rede com Fio
- Rede para Eventos
- Rede sem fio
- Telefonia fixa
- Certificado Pessoal ICPEdu

#### **SEGURANÇA**

- Desbloqueio de Computadores
- Reporte de Incidentes

#### **SISTEMAS**

- Acesso minhaUFOP
- Bolsas
- Concursos Públicos
- Extensão
- Gestão
- Graduação presencial e a distância
- Iniciação Científica
- Orçamento e Finanças
- Patrimônio
- Pesquisa
- Pós-Graduação
- Processos Seletivos
- Recursos Humanos
- Restaurantes Universitários
- Sistema Eletrônico de Informações (SEI-UFOP)



- Sistema de Votação Eletrônica
  - Sistema de Controle de Permissões de Exceção do SEI
  - Sistemas Externos
  - Veículos
- **Central de Atendimento NTI:**
    - É a área da NTI que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre os usuários e o setor de TI. Utiliza o Catálogo de Serviços (nti.ufop.br) como fonte de informações e do Sistema de Abertura de Chamado - NTI (sistema GLPI, disponível na categoria Serviços, do portal minhaUFOP) para o registro de requisições e incidentes. O contato com os usuários é realizado por meio de Respostas a mensagens de Chat e/ou e-mail enviados para o endereço atendimento.nti@ufop.edu.br, das 8:00 às 12:00 e de 13:00 às 17:00, de 2ª a 6ª feira. O atendimento presencial para usuários deve ser agendado com as equipes técnicas.  
A Central de Atendimento é coordenada pela Coordenadora de Serviços de TI e pelo Coordenador de Governança de TI, com o auxílio de 03 bolsistas, alunas de graduação.
  - **Gerenciamento de Incidentes:**
    - O processo de gerenciamento de incidentes tem como missão restaurar os serviços o mais rápido possível com o mínimo de interrupção, minimizando os impactos negativos nas áreas de negócio. Os incidentes são gerenciados pela ferramenta GLPI (solução WEB Open-source completa para gestão de TI);
    - No ano de 2025 foram **registrados 1560 incidentes**. Destes, **1367 foram solucionados em 2025**, alcançando uma **taxa de solução de 87,62%**. Adicionalmente, **foram solucionados 283 incidentes** registrados em anos anteriores.
  - **Gerenciamento de Requisições:**
    - O processo de gerência de requisições tem como objetivo atender os serviços que estão disponíveis no catálogo de serviços. As requisições são gerenciadas pela ferramenta GLPI;
    - No ano de 2025 foram **registradas 2715 requisições**. Destas, **2336 foram solucionadas em 2025**, alcançando uma **taxa de solução de 86,04%**. Adicionalmente, **foram solucionadas 465 requisições** registradas em anos anteriores.

### **Comparativos de anos anteriores para Incidentes e Requisições**

Comparando os resultados alcançados nos últimos quatro anos, conforme descrito nas Tabelas 01 e 02 abaixo, observa-se que, em 2025, houve aumento no registro de



Incidentes e Requisições. Contudo, também se verificou melhoria na taxa de solução, que já se mantinha elevada em ambos os casos. Isso representa um avanço na capacidade de atendimento da equipe de TIC, evidenciando maior eficiência na resolução das demandas, mesmo diante do crescimento no volume de chamados.

Tabela 01: Incidentes registrados e solucionados

Ano	Incidentes Registrados	Incidentes Solucionados	Taxa de Solução
2022	2179	1802	82,7%
2023	1811	1560	86,14%
2024	1189	955	80,31%
2025	1560	1367	87,62%

Fonte: elaboração própria.

Tabela 02: Requisições registradas e solucionadas

Ano	Requisições Registradas	Requisições Solucionadas	Taxa de Solução
2022	3985	3438	86,02%
2023	2925	2539	86,8%
2024	1973	1675	84,9%
2025	2715	2336	86,04%

Fonte: elaboração própria.

A Tabela 03 apresenta o total de número de chamados e as porcentagens de incidentes e requisições registrados nos anos de 2022, 2023, 2024 e 2025. Em 2025, observou-se aumento no total de chamados abertos. Esse resultado se justifica pelas ações realizadas junto à Central de Atendimento e às Equipes de Serviço, com incentivo à abertura de chamados como instrumento formal de registro e acompanhamento das demandas do setor. Destaca-se, ainda, um pequeno aumento do percentual de Requisições em comparação ao percentual de Incidentes registrados. Esse dado indica uma tendência de maior estabilidade no funcionamento dos serviços prestados pela NTI.

Tabela 03: Chamados registrados e porcentagem de incidentes e requisições

Ano	Chamados Registrados	% de Incidentes	% Requisição
2022	6164	35,35%	64,65%
2023	4736	38,24%	61,76%
2024	3162	37,6%	62,39%
2025	4275	36,49%	63,51%



Fonte: elaboração própria.

● **Gerenciamento do Nível de Serviço:**

- O processo de Gerenciamento do Nível de Serviço gerencia a qualidade dos Serviços de TI conforme os acordos firmados entre a administração e o departamento de TI, os chamados Acordos de Nível de Serviço (ANS);
- O objetivo do Gerenciamento do Nível de Serviço é manter e melhorar a qualidade dos serviços através de um ciclo constante de acordos, monitoração, relatórios e melhoria dos níveis de serviços estrategicamente focado no negócio;
- A NTI ainda não formalizou acordos de Nível de Serviço junto aos seus clientes.

● **Melhoria Contínua de Serviço:**

- A melhoria contínua do serviço tem por objetivo avaliar e melhorar a qualidade dos processos de gerenciamento de serviços de TI, proporcionando melhores serviços de TI e maior satisfação dos usuários;
- Após solução do incidente ou requisição, todos os usuários são convidados para responder a pesquisa de satisfação do serviço prestado pelo setor de TI;
- No ano de 2025, **305 formulários de satisfação foram respondidos**. Com margem de erro de 2.96% e **nível de confiança de 95%**, a amostra demonstra que aproximadamente **97,38% dos usuários consideram o atendimento da NTI “Bom” ou superior a esta classificação**.

A Tabela 04 e o Gráfico 01 apresentam e representam, respectivamente, os percentuais apresentados por classificação de nível de satisfação dos usuários.

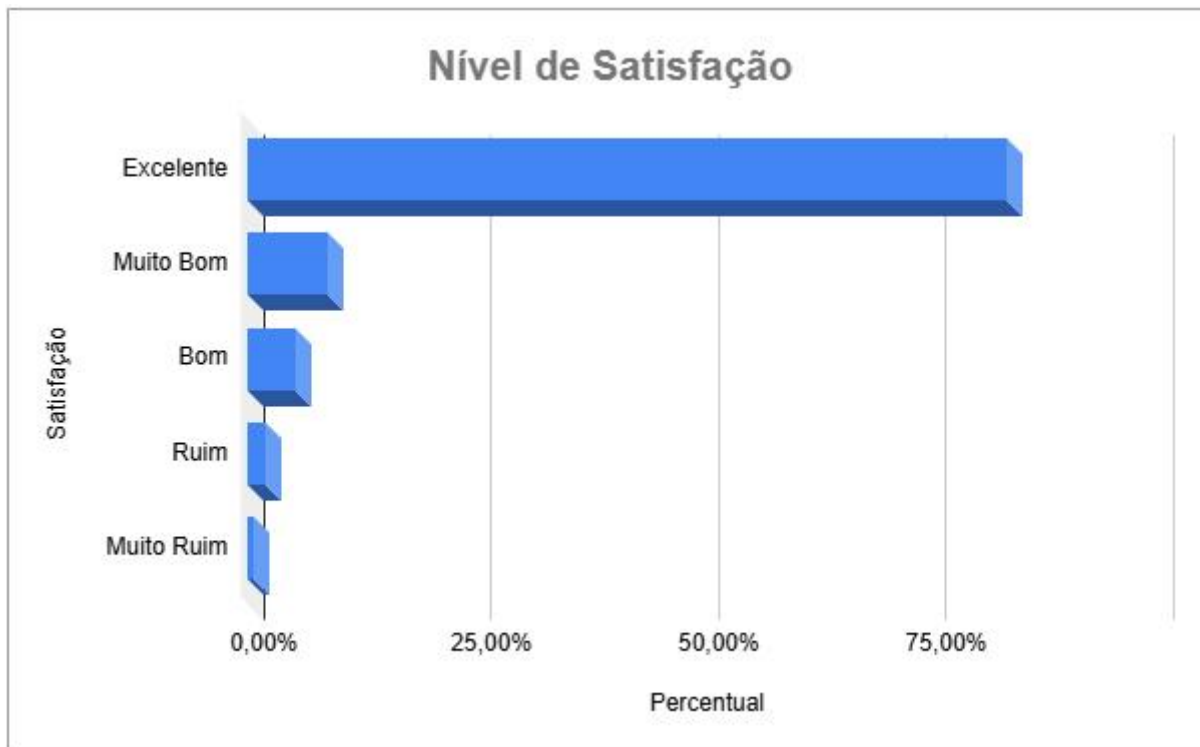
Tabela 04: Níveis de satisfação dos usuários

<b>Nível de Satisfação</b>	<b>Percentual</b>
<b>Excelente</b>	<b>83,28%</b>
<b>Muito Bom</b>	<b>8,85%</b>
<b>Bom</b>	<b>5,25%</b>
Ruim	1,97%
Muito Ruim	0,66%

Fonte: elaboração própria.



Gráfico 01: Níveis de satisfação dos usuários



Fonte: elaboração própria.

Em 2025, assim como nos quatro anos anteriores, os percentuais de satisfação nessa mesma faixa de avaliação mantiveram-se estáveis. A Tabela 05 apresenta os dados ao longo dos quatro anos avaliados. Esse resultado evidencia a consistência do desempenho das equipes ao longo do período. Tal estabilidade é atribuída à adoção de práticas de melhoria contínua no atendimento aos usuários, que contribuem para a manutenção da qualidade dos serviços prestados.

Tabela 05: Percentuais de satisfação dos usuários nas faixas de avaliação

ANO	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	Excelente %	Muito Bom %	Bom %	Consideram "Bom" ou superior %
2022	922	84,71%	5,42%	6,18%	96,31%
2023	407	89,44%	2,94%	3,94%	96,32%
2024	310	87,74%	5,4%	4,5%	97,64%
2025	305	83,28%	8,85%	5,25%	97,38%

Fonte: elaboração própria.



## 5 - Montante de recursos aplicados em TI

**R\$1.308.923,45** (Um Milhão e trezentos e oito mil, novecentos e vinte e três reais e quarenta e cinco centavos);

- **Investimento R\$521.278,84** (Quinhentos e vinte e um mil, duzentos e setenta e oito reais e oitenta e quatro centavos):
- **Prestação de serviços R\$ 787.644,61** (Novecentos e Cinquenta e Nove Mil e Quinhentos e Setenta e Três Reais e Cinquenta e Um Centavos), entre eles:
  - Google Workspace for Education **R\$ 323.163,09**:
  - Outsourcing de Impressão - Printec: **R\$ 414.085,44**
  - Certificados Digitais do SERPRO: **R\$ 4.308,88**
  - Manutenção da Central telefônica - Telealpha: **R\$ 46.087,20** (Quarenta e seis mil e oitenta e sete reais e vinte centavos)
- **Bens de Custeio - R\$53.291,20** (Cinquenta e Três Mil e duzentos e noventa e um reais e vinte centavos).

## 6 - Principais iniciativas DEV – sistemas e projetos – e resultados na área de TI por cadeia de valor

### Breve apresentação da área

A coordenação de projetos é responsável por receber, direcionar e executar as demandas de TI. Ela em 2025 contou com 4 equipes DEVS, mas originalmente contava com 5. O funcionamento ideal das equipes é com 4 desenvolvedores e 1 Product Owner (PO), totalizando 5 membros por equipe. No entanto, hoje as equipes estão desfalcadas em número de membros e tem seu funcionamento ideal prejudicado. A atual composição das equipes é de:

- DEV1 : 3 desenvolvedores e 1 PO ( -1 desenvolvedor )
- DEV2 : 3 desenvolvedores ( -1 desenvolvedor )
- DEV3 : Desfeita devido à saída de membros da equipe. ( -4 desenvolvedores e - 1PO)
- DEV4 : 4 desenvolvedores ( -1 PO )
- DEV5 : 4 desenvolvedores ( -1 PO )

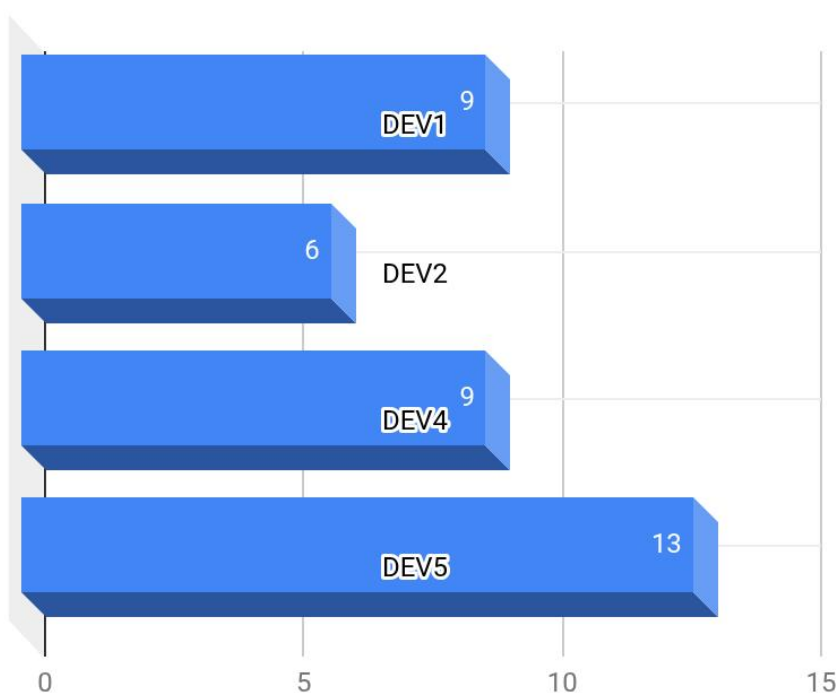
Totalizando uma necessidade de recomposição de 6 desenvolvedores e 4 POs para restabelecer o funcionamento pleno das equipes.

Essa redução de equipes e de membros por equipe tem impacto direto na capacidade de entrega, na qualidade dos produtos e no tempo de resposta às demandas institucionais. Com menos desenvolvedores, o volume de trabalho permanece igual ou aumenta, mas passa a ser absorvido por um número menor de pessoas, o que gera sobrecarga, aumento de filas, maior tempo de desenvolvimento e maior risco de falhas. A



descontinuidade da equipe DEV3, em especial, representa perda significativa de força de trabalho e de conhecimento acumulado, pressionando ainda mais as demais equipes. Como pode ser observado no de demandas simultâneas envolvendo **pequenos projetos (originários de chamados do GLPI e que tem tempo de desenvolvimento de até 1 mês) e projetos do PDTIC**: a DEV1 executou 9 demandas simultâneas; DEV2 executou 6 demandas simultâneas; DEV4 executou 9 demandas simultâneas; e DEV5 executou 13 demandas simultâneas;

## Demandas simultâneas por equipe 2025



Fonte: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/18TZvhWnrLU-vofch-a8RXjuweTyHKuzxkUychctA0jA/edit?gid=0#gid=0>

Além da redução no número de desenvolvedores, a ausência de Product Owners em algumas equipes compromete a clareza de prioridades e o alinhamento das entregas com os objetivos estratégicos da instituição. O PO é responsável por traduzir as necessidades da área demandante em requisitos claros, priorizar o backlog, negociar escopo e garantir que a equipe esteja sempre focada no que gera maior valor. Sem PO dedicado, as equipes tendem a trabalhar de forma mais reativa, com maior risco de retrabalho, ambiguidades de escopo e desalinhamento com as expectativas dos gestores.

Dessa forma, torna-se fundamental não apenas recompor o quantitativo de desenvolvedores, mas principalmente assegurar a presença de PO em todas as equipes. A recomposição do papel de PO é essencial para que a coordenação de projetos possa



organizar o fluxo de demandas, definir prioridades de forma transparente e garantir que os recursos de TI sejam utilizados de maneira eficiente e alinhada às necessidades institucionais. Sem essa estrutura mínima (4 DEVs + 1 PO por equipe), a coordenação perde capacidade de planejamento, dificulta a racionalização da tomada de decisão e reduz o impacto positivo que a TI pode gerar na administração.

### Ações planejadas x ações executadas (2025)

As iniciativas estão alinhadas ao [Plano Diretor de TIC - PDTIC 2020-2021](#) e ao **Eixo 10.6 - GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO do PDI 2016-2025** da Universidade Federal de Ouro Preto.

Foram executados 7 projetos (também referenciados como iniciativas ou demandas) do PDTIC como descritos a seguir:

ID - PDTIC	TÍTULO	DATA DE PREVISÃO DE CONCLUSÃO	% DA TAREFA CONCLUÍDA
<b>Demandas em execução do PDTIC</b>			
NS.02	Iniciativa Nº 1 - Nova versão - Projetos GECON - Desenvolvendo a nova versão, como simplificação do processo e adoção de Etapas paralelas + parceira da gestão de projeto da PROPPi.	31/12/26	80 %
NS.08	Iniciativa Nº 2 - Diploma Digital	31/12/27	40 %
NS.06	Iniciativa Nº 3 - Sistema de Processos Seletivos Pós-Graduação	31/07/26	95 %
NS.07	Iniciativa Nº 4 - Matrículas dos Ingressantes da Graduação (Calouros)	31/12/25	100 %
NS.04	Iniciativa Nº 5 - Sistema Integrado de Planejamento Institucional, Gerenciamento Patrimonial e Contratações.	31/12/28	30 %
NS.30	Iniciativa Nº 6 - Sistemas de Gestão da Pró-reitoria de Extensão e Cultura - PROEX	31/12/28	10 %
NS.19	Iniciativa Nº 7 - Sistema de Inscrições - Chamadas - Validações EaD - PIS	31/12/27	20 %

A seguir segue o detalhamento de cada projet:



**Iniciativa Nº 1 - Nova versão - Projetos GECON - Desenvolvendo a nova versão, como simplificação do processo e adoção de Etapas paralelas + parceira da gestão de projeto da PROPI.**

**Representante:** PROPLAD

**Área Demandante:** CECON

**Descrição:** Continuidade na execução de um projeto baseado em entregas incrementais e com o objetivo de automatizar atividades relacionadas à gestão do cadastro de projetos, geração e tramitação de instrumentos, controle de execução dos projetos e a prestação de contas final.

**ID, Título, Nota Final de Priorização do PDTIC 2020-2021**

**ID:** NS.02;

**Título:** Terceira Etapa Projetos - Controle de Execução

**Nota Final de Priorização:** 99

**Resultados:** Com a informatização do processo de submissão, avaliação e assinatura dos convênios e contratos da CCON, espera-se implantar a sistemática de gestão, controle e fiscalização que permita, em tempo real, o acompanhamento da execução físico-financeira de 100% dos contratos e convênios firmados entre a UFOP e suas fundações de apoio e por fim estima-se que serão economizadas anualmente cerca de 90.000 folhas e impressões. Nova versão - Projetos SIGECON - Desenvolvendo a nova versão, como simplificação do processo e adoção de Etapas paralelas + parceira da gestão de projeto da PROPI. Foram realizadas entregas parciais contendo o MÓDULO CADASTRO e FLUXO DE TRÂMITES.

**Fase do processo:** Desenvolvimento.

**Previsão de entrega:** 2026 2º semestre

**Iniciativa Nº 2 - Diploma Digital**

**Representante:** PROGRAD

**Área Demandante:** PROGRAD

**Descrição:** Execução de um projeto com o objetivo de emitir e registrar diplomas no formato digital. Implementado e implantado. Documentos auxiliares

**ID, Título, Nota Final de Priorização do PDTIC 2020-2021**

**ID:** NS.08;

**Título:** Diploma Digital;

**Nota Final de Priorização:** 53

**Resultados:** Adequação do sistema às resoluções vigentes e melhoria na prestação de serviços.

**Fase do processo:** Desenvolvimento.

**Previsão de entregas parciais:** Documentos auxiliares 2026 e Diploma digital de pós



graduação 2026/2027 ( dependendo de liberação das diretrizes pelo MEC)

### **Iniciativa Nº 3 - Sistema de Processos Seletivos Pós-Graduação**

**Representante:** PROPP

**Área Demandante:** PROPP

**Descrição:** Execução de um projeto com o objetivo de automatizar tarefas inerentes ao processo seletivo para ingressantes na pós-graduação da UFOP. Dividido em duas etapas. Sendo que a primeira foi implementada e implantada.

#### **ID, Título, Nota Final de Priorização do PDTIC 2020-2021**

**ID:** NS.06;

**Título:** Sistema de Processos Seletivos Pós-Graduação;

**Nota Final de Priorização:** 65

**Resultados:** Melhoria na prestação de serviços.

**Fase do processo:** Desenvolvimento.

**Previsão de Entrega:** 2026 1º semestre

### **Iniciativa Nº 4 - Matrículas dos Ingressantes da Graduação (Calouros)**

**Representante:** PROGRAD

**Área Demandante:** PROGRAD

**Descrição:** Continuidade na execução de um projeto com o objetivo de automatizar atividades relacionadas ao processo isolado de seleção: classificação, convocação e geração de matrículas. Acervo Acadêmico Digital - Matrículas dos Ingressantes da Graduação (Calouros): meta dividida em 03 etapas (matrícula, avaliação de documentações por comissão e integração com SEI). As duas primeiras foram implementadas e implantadas e a terceira encontra-se em desenvolvimento;

#### **ID, Título, Nota Final de Priorização do PDTIC 2020-2021**

**ID:** NS.07;

**Título:** Acervo Acadêmico Digital - Matrículas dos Ingressantes da Graduação (Calouros);

**Nota Final de Priorização:** 62

**Resultados:** Agilidade nos processos de matrícula, trazendo maior confiabilidade no recebimento e na análise da documentação. Projeto se encontra na fase de transição, onde são realizadas análises da usabilidade, presença de erros e onde são realizadas correções com priorização mais elevada.

**Fase do processo:** Transição.



**Entrega feita: 2025**

**Iniciativa Nº 5 - Sistema Integrado de Planejamento Institucional, Gerenciamento Patrimonial e Contratações.**

**Representante:** PROF

**Área Demandante:** PROF

**Descrição:** O Sistema Integrado que viabilize a gestão integrada de todos os atos administrativos dos quais resultem em movimentação de recursos da UFOP (patrimoniais, orçamentários e financeiros), possibilitando o controle e monitoramento do planejamento em 3 níveis (estratégico, tático e operacional) de modo que as operações (procedimentos, rotinas, etc) sejam realizadas diretamente pelo “portal minha UFOP”, onde serão viabilizados por diversos subsistemas (módulos) conforme proposta a seguir:

Módulo 1 - Sistema de Gerenciamento de acesso aos Usuários - desenvolvimento:

Módulo 2 - Sistema de Planejamento Institucional (PDI, Plano de Gestão e Plano Anual de Ações) - desenvolvimento:

Módulo 3 - Sistema de Planejamento Setorial - desenvolvimento:

Módulo 4 - Sistema de Gestão Orçamentária - Atualização/melhorias:

Módulo 5 - Catálogo de Bens e Serviços - desenvolvimento:

Módulo 6 - Sistema PAMCS - Atualização/melhorias:

Módulo 7 - Sistema de Requisição de Serviços - Desenvolvimento:

Módulo 8 - Desenvolvimento do Sistema de Gerenciamento de Licitações - atualização/melhorias:

Módulo 9 - Sistema de Gestão de Contratos - Atualização/melhorias:

Módulo 10 - Sistema de Gerenciamento de Ata de Registro de Preço - Desenvolvimento:

Módulo 11 - Sistema de Controle de Bolsistas - Melhorias:

Módulo 12 - Sistema de gerenciamento de Arrecadação - desenvolvimento de novas aplicações/melhorias:

**ID, Título, Nota Final de Priorização do PDTIC 2020-2021**

**ID:** NS.04;

**Título:** Sistema de Processos Seletivos Pós-Graduação;

**Nota Final de Priorização:** 65

**Resultados:** Foi desmembrado em duas etapas, sendo a primeira um grupo de manutenções (em execução); E a segunda como execução do novo projeto. Foram realizadas manutenções: Implantação das mudanças no Sistema de Controle de Bolsistas (SBC).

**Fase do processo:** Desenvolvimento.

**Previsão de entrega:** Sem previsão de entrega.



<b>Iniciativa Nº 6 - Sistemas de Gestão da Pró-reitoria de Extensão e Cultura - PROEX</b>
<b>Representante:</b> PROGRAD <b>Área Demandante:</b> PROGRAD
<b>Descrição:</b> Sistema para o registro e avaliação das ações de extensão e cultura, dividido em dois projetos: Coordenadoria de Extensão (inclusão de ações, avaliações e aprovações pelas partes, acompanhamento pela Proex e demais interessados, alterações nas equipes, inclusão de relatórios, geração de relatórios e facilitação na geração de certificados e declarações) e Coordenadoria de Cultura (gestão das ações de Cultura, registro de grupos Culturais, Frequentação e Visitação Cultural, geração de relatórios e outros)
<b>ID, Título, Nota Final de Priorização do PDTIC 2020-2021</b>
<b>ID:</b> NS.30; <b>Título:</b> Sistemas de Gestão da Pró-reitoria de Extensão e Cultura - PROEX <b>Nota Final de Priorização:</b> 63
<b>Resultados: (Ganhos para universidade)</b> Proporcionará um atendimento mais eficiente e eficaz. Centralizará todas as informações em um único sistema, o que tornará o processo de trabalho dos servidores muito mais ágil. Tal processo resultará em economia de horas de trabalho e uma melhoria geral na gestão das demandas. Ademais, a segurança da informação será reforçada, garantindo a integridade dos dados.
<b>Fase do processo:</b> Elaboração e Análise.
<b>Previsão de entrega:</b> 2028

<b>Iniciativa Nº 7 - Sistema de Inscrições - Chamadas - Validações EaD - PIS</b>
<b>Representante:</b> PROGRAD <b>Área Demandante:</b> PROGRAD
<b>Descrição:</b> Versionamento do sistema de processo seletivo da graduação para atender à demanda do EAD. Desenvolver sistema integrado de inscrição, classificação e matrículas para os processos seletivos dos cursos de graduação a distância, com vinculação ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Durante as conversas iniciais também abordará outros processos de seleção.
<b>ID, Título, Nota Final de Priorização do PDTIC 2020-2021</b>
<b>ID:</b> NS.19; <b>Título:</b> Sistema de Inscrições - Chamadas - Validações EaD;

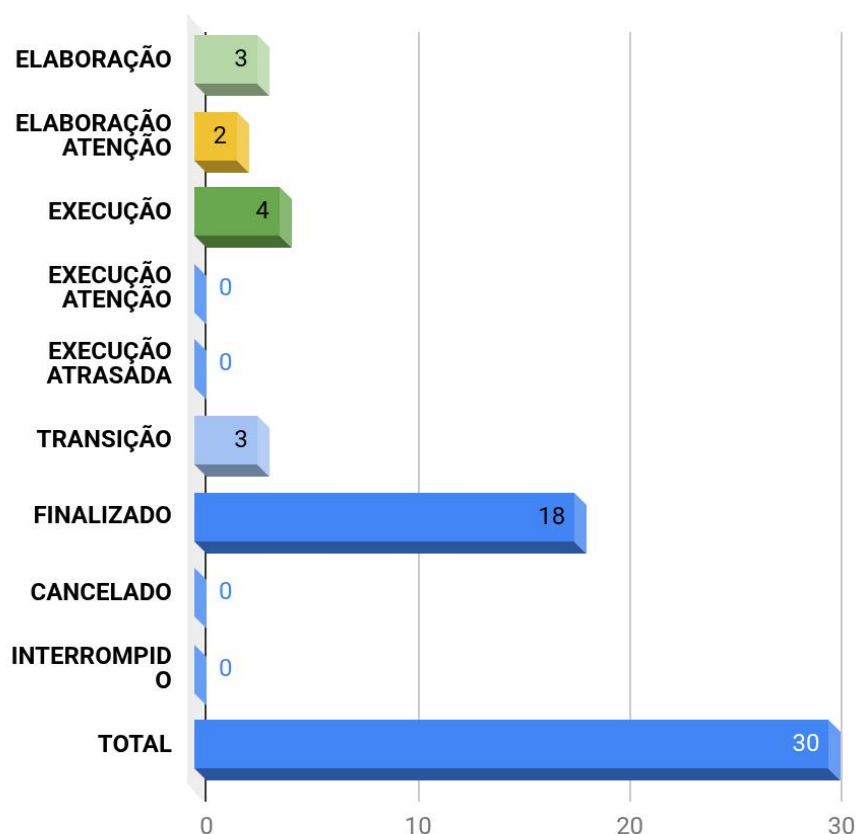


<b>Nota Final de Priorização:</b> 62;
<b>Resultados: (Ganhos para universidade)</b> Agilidade nos processos de matrícula, trazendo maior confiabilidade no recebimento e na análise da documentação.
<b>Fase do processo:</b> Elaboração e Análise; Desenvolvimento;
<b>Previsão de entrega:</b> 2027

Além das iniciativas priorizadas pelo CTIC, também houveram iniciativas voltadas para manutenção e continuidade dos serviços já disponibilizados que geraram impactos nos processos e na comunidade. Essas iniciativas acontecem com recorrência anual e precisão de dedicação planejada das equipes.

### Demandas de pequenos projetos simultâneas aos projetos do PDTIC

#### Demandas de pequenos projetos simultâneos aos Projetos do PDTIC 2025



Fonte: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/18TZvhWnrLU-vofch-a8RXjuweTyHKuzxkUychctA0jA/edit?gid=0#gid=0>



DEMANDANTE	Nº PROJETOS POR DEMANDA NTE E ANO	TIPO	DESCRIÇÃO RESUMIDA	ESTADO DO DESENVOLVIMENTO	PREVISÃO TÉRMINO	CONCLUSÃO (%)
CTIC	3	Nova Funcionalidade Priorizado no CTIC	Usuário sem CPF DINTER Guatemala	ELABORAÇÃO ATENÇÃO	??	0%
CTIC	3	Nova Funcionalidade Priorizado no CTIC	Acesso Extrator Lattes	ELABORAÇÃO ATENÇÃO	??	0%
CTIC	3	Administrativo	PDTIC	ELABORAÇÃO	31/12/2026	10%
DOF	1	Alterações e Correções Anual	Alterações Anual Compras e patrimônio	FINALIZADO	31/12/2025	100%
GOVBR	1	Alterações e Correções Anual	Alterações Anual Login Único	TRANSIÇÃO	31/12/2025	100%
NTI	2	Alterações e Correções Anual	Migração do SEI	EXECUÇÃO	30/6/2026	10%
NTI	2	Administrativo	Processos NTI	FINALIZADO	31/12/2025	100%
PROEX	1	Alterações e Correções Anual	Alterações Anual PROEX	FINALIZADO	31/12/2025	100%
PROGEP	7	Alterações e Correções	Alterações Anual Sistema de Ponto	FINALIZADO	31/12/2025	100%
PROGEP	7	Alterações e Correções	Alterações CGP - Correção de carga horária para padrão	FINALIZADO	31/10/2025	100%
PROGEP	7	Alterações e Correções	Alterações POLARE	FINALIZADO	31/12/2025	100%
PROGEP	7	Alterações e Correções	Alterações Auxílio Transporte	FINALIZADO	31/12/2025	100%
PROGEP	7	Alterações e Correções	Alteração carreira TAE	EXECUÇÃO	31/7/2026	100%
PROGEP	7	Alterações e Correções	Alteração carreira Docente	EXECUÇÃO	31/7/2026	80%
PROGEP	7	Alterações e Correções	Alteração Concurso Docente	FINALIZADO	31/12/2025	100%
PROGRAD	7	Alterações e Correções Anual	Suporte para transição de período letivo 2	FINALIZADO	31/10/2025	100%
PROGRAD	7	Alterações e Correções Anual	Suporte para transição de período letivo 1	FINALIZADO	30/4/2025	100%
PROGRAD	7	Nova Funcionalidade	Inscrições das vagas remanescentes	FINALIZADO	31/12/2025	100%

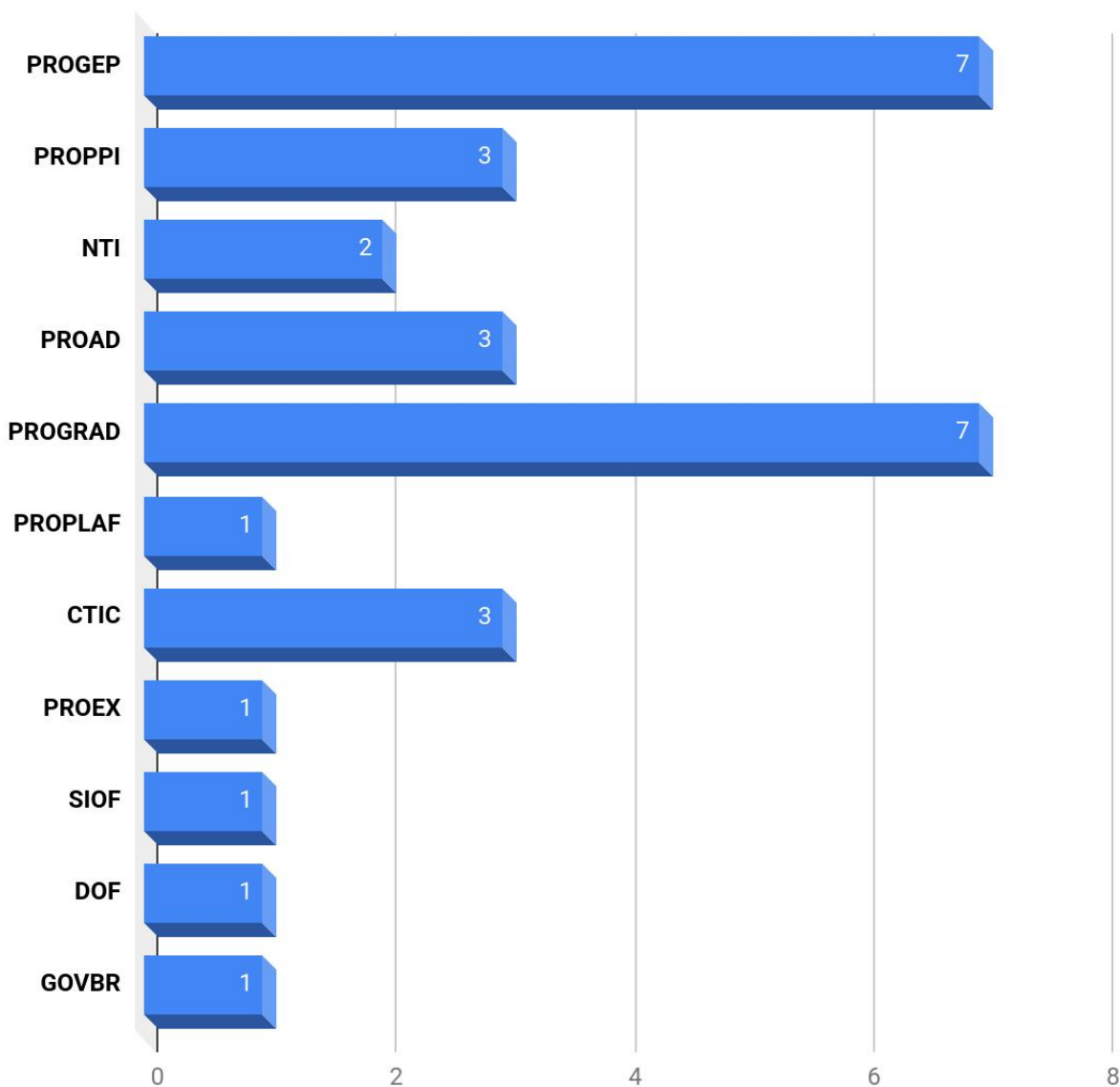


PROGRAD	7	Alterações e Correções Anual	Chamadas semestre 2	SISU	FINALIZADO	31/12/2025	100%
PROGRAD	7	Alterações e Correções Anual	Chamadas semestre 1	SISU	FINALIZADO	31/12/2025	100%
PROGRAD	7	Alterações e Correções Anual	Alterações PROGRAD	Anual	FINALIZADO	31/12/2025	100%
PROGRAD	7	Alterações e Correções Anual	Alterações CENSO	Anual	FINALIZADO	16/06/2025	100%
PROAD	3	Alterações e Correções	Veículos Limite de Requisições diário		FINALIZADO	2/10/2025	100%
PROAD	3	Nova Funcionalidade	Implementação do Acervo Acadêmico Digital		ELABORAÇÃO		
PROAD	3	Alterações e Correções	Veículos KM para R\$		TRANSIÇÃO	31/12/2025	100%
PROPLAF	1	Alterações e Correções Anual	Alterações sistema de bolsa		ELABORAÇÃO		
PROPI	3	Alterações e Correções Anual	Mobilidade acadêmica		EXECUÇÃO	30/6/2026	70%
PROPI	3	Alterações e Correções Anual	Alterações PROPI	Anual	FINALIZADO	31/12/2025	100%
PROPI	3	Alterações e Correções Anual	Alterações Encontro de Saberes	Anual	FINALIZADO	31/12/2025	100%
SIOF	1	Alterações e Correções	Alterações catalográfica SIOF	Ficha	TRANSIÇÃO	31/08/2025	100%

Fonte: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/18TZvhWnrLU-vofch-a8RXjuweTyHKuzxkUychctA0jA/edit?gid=0#gid=0>



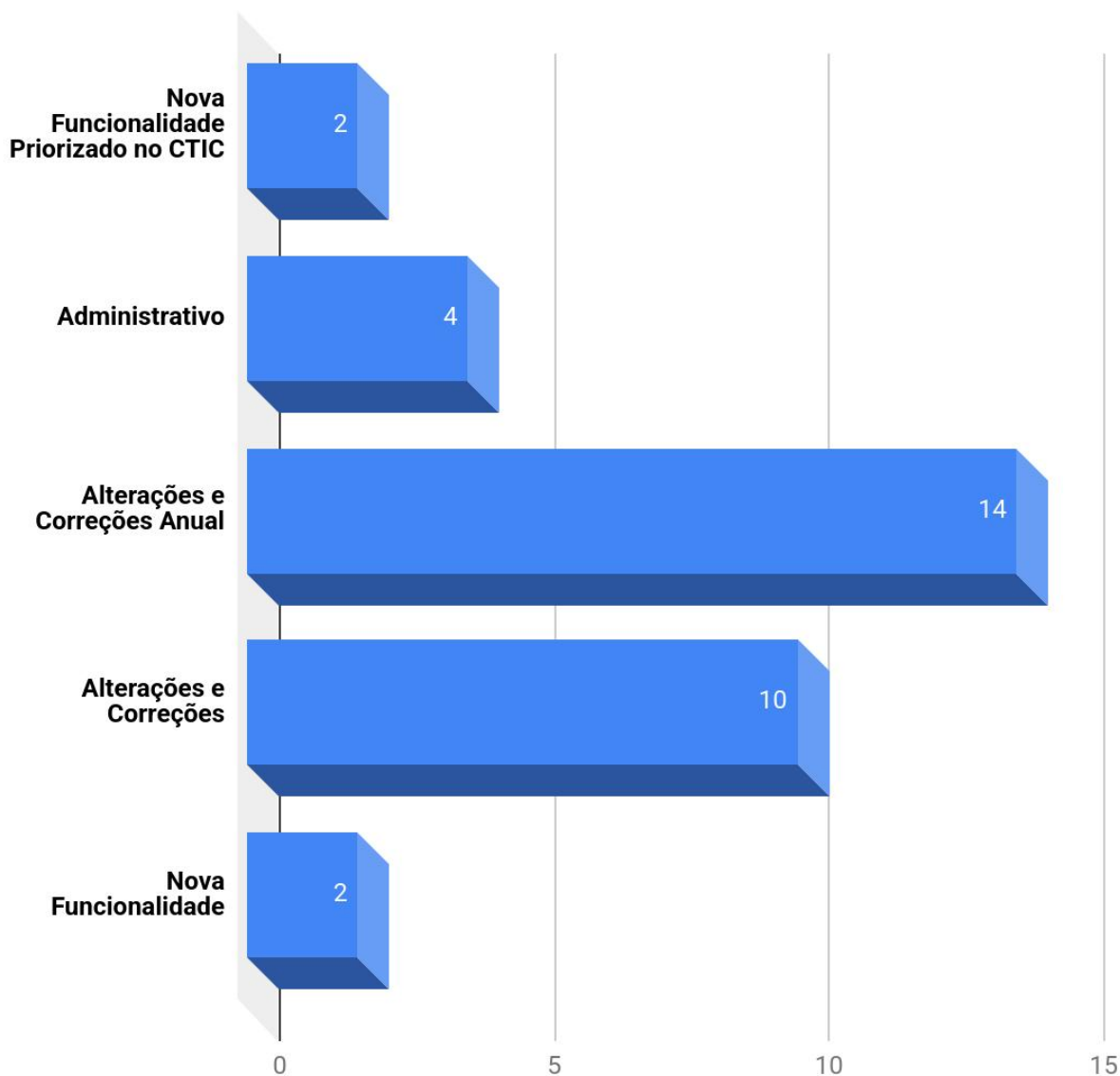
## Pequenos projetos por demandante



As unidades PROGEP e PROGRAD concentram grande parte das solicitações de demandas, indicando que são as áreas que apresentaram em 2025 maior necessidade de suporte técnico e desenvolvimento de sistemas. PROPI, PROAD, e CTIC por sua vez apresentam volume intermediário de solicitações, sugerindo necessidade de acompanhamento periódico. Por fim, NTI, PROEX, PROPLAF, SIOF, DOF e GOVBR surgem com participação menor, o que pode indicar iniciativas específicas, projetos isolados ou início de novos processos.



## Pequenos projetos por Tipo de Demanda



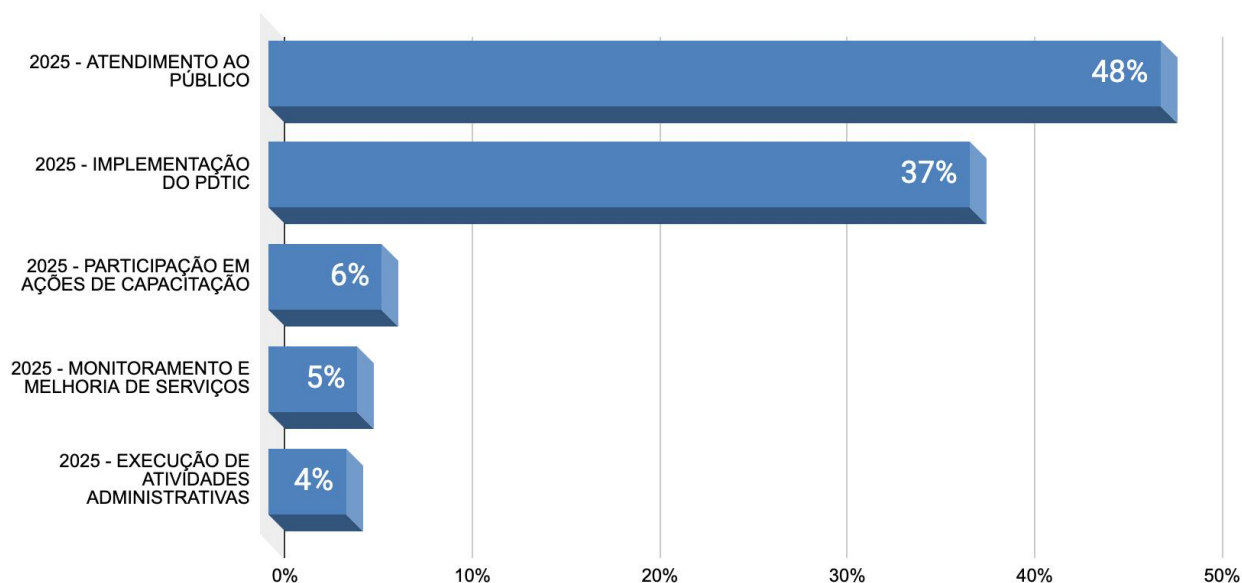
Os esforços concentram-se em alterações e correções (Alterações e Correções Anual e Alterações e Correções), indicando que a maior parte das demandas é reativa e de sustentação, não de inovação. Ressalto que quase metade das solicitações (14) foram de Alterações e Correções Anual que acontecerá novamente em 2026.

Em 2025 a divisão de esforço dos membros das DEVS foi de:



- 2025 - ATENDIMENTO AO PÚBLICO 48%
  - Engloba-se atividades de respostas e soluções aos Chats, Chamados, E-mail e celular e/ou Implementação de Pequenos Projetos;
- 2025 - IMPLEMENTAÇÃO DO PDTIC 37%
  - Engloba-se execução de atividades do Inventário de Necessidades (projetos e contratações) priorizados no PDTIC;
- 2025 - PARTICIPAÇÃO EM AÇÕES DE CAPACITAÇÃO 6%
  - Participação em atividades de treinamento e capacitações;
- 2025 - MONITORAMENTO E MELHORIA DE SERVIÇOS 5%
  - Monitoramento de serviços - demanda interna (Conectividade, Telefonia, SEI, GWE e demais Sistemas Externos, Segurança da Informação, DevOps, Datacenter);
- 2025 - EXECUÇÃO DE ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS 4%
  - Reuniões gerenciais, instrução de processos SEI, participação em comissões, requisições de material e veículos, planejamento estratégico, demais atividades administrativas e afastamentos legais.

### Percepção de esforço 2025



Esforço demandado para pequenos projetos é muito maior dedicado para novas demandas. Por fim, ressaltamos o compromisso da NTI em dar andamento aos projetos priorizados pelo CTIC ao mesmo tempo em que dividimos esforços para atender às demandas emergências dos demais serviços em funcionamento.



## 7 - Principais iniciativas da Infraestrutura de TI

Ao longo do ano de 2025, foi realizada uma ampla modernização da infraestrutura de TI da universidade, contemplando rede, segurança, telefonia, monitoramento e organização interna. Destacam-se a **expansão do Wi-Fi**, que alcançou **337 access points instalados** em Ouro Preto e Mariana; a **reestruturação da topologia** do datacenter com links de **10 Gbps**, eliminando gargalos históricos; a implantação do **equipamento FortiGate** como *firewall* principal, com recursos avançados de segurança com **Inteligência Artificial**; a **atualização de links internos de 100 Mbps para 1 Gbps** e **instalação de novas fibras ópticas** em diversos prédios; a substituição e reorganização de switches, racks e cabeamento; além da **implementação de uma nova solução de VoIP própria**, VPN (nova e mais performática), máquinas servidoras reformuladas para atender aos serviços: Eduroam, ferramentas de monitoramento (Zabbix, Cacti, IMC, Ruckus) e GLPI.

Essas ações impactam positivamente a universidade ao elevar significativamente a estabilidade, velocidade, segurança e capacidade de expansão da rede institucional, garantindo melhor suporte às atividades acadêmicas, administrativas e de pesquisa. **Um dos pontos mais relevantes** foi a reestruturação da rede com acionamento de **garantia vitalícia dos equipamentos**, que **resultou na substituição de 153 switches, representando aproximadamente 3 milhões de reais** em equipamentos renovados **sem custo adicional** para a Instituição. Esse ganho financeiro estratégico, aliado à modernização da infraestrutura, posiciona a universidade em um novo patamar tecnológico, reduz riscos de indisponibilidade e melhora a experiência dos usuários.

As próximas subseções detalham as ações realizadas na Infraestrutura de TI da UFOP.

### 7.1 Wi-Fi

**Objetivo:** Ampliar os pontos de Wi-Fi para oferecer melhor cobertura e atendimento à comunidade. Estamos com 337 pontos de Wi-Fi instalados.

**Situação:** Concluído.

**Serviço:** Foram instalados **75 access points (APs)** abrangendo as cidades de **Ouro Preto e Mariana**, contemplando **todos os prédios**. Chegamos ao total de **337 APs** instalados.

**Observação:** Há **7 APs em estoque**, disponíveis para **instalações específicas** conforme necessidade.



MAC Address	AP Name	Status	IP Address	Clients	Latency (2.4G)	Latency (5G)	Model	Last Seen	Total Traffic (1hr)	Zone
30:87:D9:01:32:C0	Demus_Biblioteca	Flagged	10.0.11.202	83	38.1ms	0ms	R610	2025/10/09 13:23:47	619.5MB	Default
30:87:D9:02:94:80	ICEB_Cantina	Flagged	10.0.11.207	44	20.2ms	9.8ms	R610	2025/10/09 13:23:34	8.9GB	Default
30:87:D9:02:CE:A0	CSaude04	Online	10.0.11.193	29	21.6ms	7.0ms	R610	2025/10/09 13:23:37	2.5GB	Default
90:3A:72:24:B2:30	NTI_infra	Flagged	10.0.10.156	27	0ms	7.1ms	R610	2025/10/09 13:23:05	1.1GB	Default
30:87:D9:02:2F:40	EM_Deciv	Online	10.0.10.235	25	22.6ms	6.3ms	R610	2025/10/09 13:23:16	3.7GB	Default
90:3A:72:14:A6:B0	NUPEB_Imunopat...	Online	10.0.10.107	25	0ms	2.8ms	R610	2025/10/09 13:23:32	1.4GB	APs con
90:3A:72:24:B1:C0	Bloco_de_Salas	Flagged	10.0.10.197	23	18.5ms	15.7ms	R610	2025/10/09 13:23:40	1.4GB	Default
F0:3E:90:35:63:70	Caint	Online	10.0.10.172	22	20.6ms	3.2ms	R600	2025/10/09 13:23:24	3.0GB	APs R60
30:87:D9:01:37:50	Enut_03	Online	10.0.10.253	21	18.2ms	8.2ms	R610	2025/10/09 13:23:35	1.2GB	Default
80:03:84:0E:B7:F0	Lapac-Citologia	Online	10.0.10.173	19	8.5ms	5.4ms	R320	2025/10/09 13:23:22	418.3MB	APs con
30:87:D9:01:43:10	Cconvergencia_P...	Online	10.0.10.113	18	15.7ms	6.8ms	R610	2025/10/09 13:23:44	437.8MB	Default
90:3A:72:24:AE:C0	Bloco_de_Salas	Online	10.0.11.146	18	25.9ms	8.4ms	R610	2025/10/09 13:23:34	1.9GB	Default
10:0A:72:24:98:00	Lapac_Triagem_A...	Online	10.0.10.194	17	17.0ms	13.4ms	R610	2025/10/09 13:22:36	1.0GB	APs con
38:FF:36:3D:8F:90	Iceb_III_Debio	Online	10.0.11.151	16	44.9ms	3.2ms	R600	2025/10/09 13:22:40	2.1GB	APs R60

## 7.2 Topologia do Datacenter

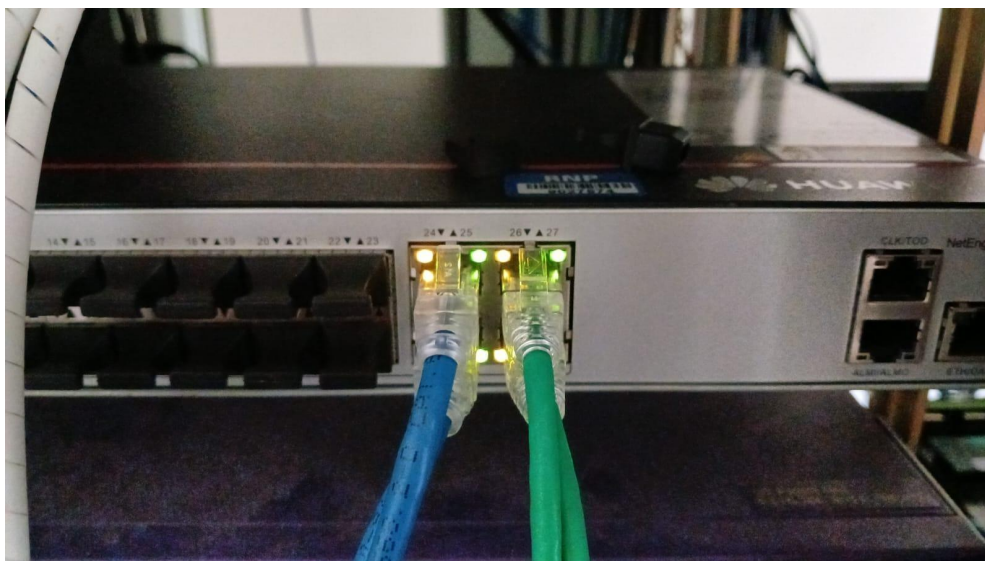
**Objetivo:** Reduzir gargalos na rede visando aprimorar o desempenho geral.

**Situação:** Concluído.

**Serviço:** O Fortigate foi conectado **diretamente ao roteador Huawei da RNP**, utilizando **fibra óptica de 10 Gbps**, sem passagem pelo switch Extreme que era conectado com cabo UTP 1 Gbps. Além disso, foi estabelecida uma **conexão de 10 Gbps com o core**. Mudanças de rotas foram realizadas.

Criado LAG para o extreme, ligando 4 cabos diretamente no Huawei, aumentando de 1 Gbps para 4 Gbps.





### 7.3 Fortigate

**Objetivo:** Reforçar a segurança da rede com recursos avançados que o firewall anterior não possuía, como Inteligência Artificial, IPS, proteção contra DDoS, detecção de Botnets, entre outros.

**Situação:** Concluído.

**Serviço:** O Fortigate foi colocado em produção, todo o tráfego da rede passa por ele. Todas as rotas foram configuradas e os ajustes de segurança necessários foram aplicados.



Date/Time	Severity	Protocol	Action	User	Count	Source	Attack Name
2025/09/09 15:45:23	High	17	dropped			172.30.5.47	Mozi.Botnet
2025/09/09 15:21:52	High	17	dropped			172.30.2.135	Mozi.Botnet
2025/09/09 15:17:22	Medium	41	detected			2002:c8ef:9eca:c8ef:9eca	IPBad.Option
2025/09/09 15:13:32	High	17	dropped			172.30.5.47	Mozi.Botnet
2025/09/09 15:05:02	High	17	dropped			172.30.5.47	Mozi.Botnet
2025/09/09 15:00:09	High	17	dropped			172.30.7.95	Mozi.Botnet
2025/09/09 14:47:50	High	17	dropped			172.30.2.135	Mozi.Botnet
2025/09/09 14:45:01	High	17	dropped			172.30.2.135	Mozi.Botnet
2025/09/09 14:42:47	High	17	dropped			172.30.5.47	Mozi.Botnet
2025/09/09 14:33:20	Medium	41	detected			2002:c8ef:9eca:c8ef:9eca	IPBad.Option
2025/09/09 14:30:19	High	17	dropped			172.30.2.135	Mozi.Botnet
2025/09/09 14:27:03	High	17	dropped			172.30.2.135	Mozi.Botnet
2025/09/09 14:17:26	High	17	dropped			172.30.2.135	Mozi.Botnet
2025/09/09 14:12:58	Medium	41	detected			2002:c8ef:9eca:c8ef:9eca	IPBad.Option
2025/09/09 13:53:01	Medium	41	detected			2002:c8ef:9eca:c8ef:9eca	IPBad.Option
2025/09/09 13:52:51	Medium	41	detected			2002:c8ef:9eca:c8ef:9eca	IPBad.Option
2025/09/09 13:52:17	Medium	41	detected			2002:c8ef:9eca:c8ef:9eca	IPBad.Option
2025/09/09 13:51:59	Medium	41	detected			2002:c8ef:9eca:c8ef:9eca	IPBad.Option
2025/09/09 13:51:52	Medium	41	detected			2002:c8ef:9eca:c8ef:9eca	IPBad.Option
2025/09/09 13:51:37	Medium	41	detected			2002:c8ef:9eca:c8ef:9eca	IPBad.Option
2025/09/09 13:44:21	Medium	41	detected			2002:c8ef:9eca:c8ef:9eca	IPBad.Option

## 7.4 VoIP

**Objetivo:** Substituir o sistema da RNP, que apresentava falhas, por uma solução própria e funcional. Além disso, substituir o sistema legado atendido pela operadora Oi nos *campi* de Mariana (ICHS e ICSA), onde a operadora descontinuou o fornecimento da tecnologia utilizada pela UFOP.

Os prédios da Reitoria também foram beneficiados com a ativação de ramais VoIP em substituição aos ramais analógicos, uma vez que queimou o modem óptico da central de PABX e por se tratar de equipamento descontinuado, não há peças de reposição.

Vale ressaltar que os ramais VoIP não oneram a UFOP com custos de manutenção e instalação (com exceção dos aparelhos telefônicos), além de oferecer qualidade nas ligações e flexibilidade de instalação, podendo ser ativados em qualquer ponto de rede disponível e sem a necessidade de instalação de uma infraestrutura própria. Foram ativados o total de 30 ramais VoIP.

**Situação:** Concluído.

**Serviço:** Foi implementado o **Issabel**, atualmente em produção. Os **telefones do antigo sistema VoIP** foram **migrados** para a nova plataforma e, **nos locais onde a telefonia analógica apresenta problemas**, a substituição por **VoIP** será realizada gradualmente.





- Prefeitura
- Patrimônio
- Transporte
- Música
- LCC
- Farmácia (campus)
- Farmácia (Centro Histórico) -> LAPAC
- Farmácia (Centro Histórico) -> Biblioteca
- Centro de Convenções (Procuradoria)

## 7.6 GLPI


**Objetivo:** Melhorar a comunicação com o usuário.

**Situação:** Concluído

**Serviço:** Formulários foram atualizados com mais informações e mensagens de e-mails foram configuradas para avisar que o usuário precisa acompanhar o chamado.

[GLPI #0056346] Atualização do chamado REPARO NO PONTO DE REDE 🖨️ 📧

Externa Caixa de entrada x

 ATENDIMENTO NTI <nao-responda-atendimento-nti@iowa.ufop.br> 📧 14:06 (há 38 minutos) ☆ ↶ ⋮  
para mim ▾

===== ESTA É UMA MENSAGEM AUTOMÁTICA. POR FAVOR, NÃO RESPONDA ESTE E-MAIL =====

Data de abertura : 09-10-2025 12:00  
URL: [https://atendimento.nti.ufop.br/index.php?redirect=ticket\\_56346](https://atendimento.nti.ufop.br/index.php?redirect=ticket_56346)  
ID: 0056346  
Categoria: Internet e Comunicação > Rede com Fio > Rede com Fio: Instalação/Remanejamento de Ponto de Rede  
Título: REPARO NO PONTO DE REDE

**IMPORTANTE: O status do seu chamado foi atualizado, acompanhe em [https://atendimento.nti.ufop.br/index.php?redirect=ticket\\_56346](https://atendimento.nti.ufop.br/index.php?redirect=ticket_56346)**

--

Atenciosamente,  
Central de Atendimento NTI  
===== ESTA É UMA MENSAGEM AUTOMÁTICA. POR FAVOR, NÃO RESPONDA ESTE E-MAIL =====  
Contatos:  
E-mail e Chat: [atendimento.nti@ufop.edu.br](mailto:atendimento.nti@ufop.edu.br)



## 7.7 DHCP-SNOOPING

**Objetivo:** Impedir que usuários conectem roteadores na rede e distribuam **IPs incorretos**.

**Situação:** Concluído

**Serviço:** Foi identificado que o **DHCP Snooping** não funcionava em diversos switches devido a **configuração inadequada**, enquanto outros não possuíam a configuração ativa. **Todos os switches agora estão corretamente configurados.**

```
dhcpv6 snooping
[SW_NovoNTI_2# show dhcp-snooping binding

  MacAddress      IP                VLAN Interface  Time Left
  -----
  847beb-e6acc0   200.239.168.214  11    44         11302
  988389-f046d3   200.239.168.132  11    37         36674
  d09466-dc2666   200.239.168.105  11    10         38838
  d09466-dc3454   200.239.168.101  11    4          39197
  f04da2-e63d8a   200.239.168.50   11    39         34691
  f04da2-e6420e   200.239.168.208  11    15         41056

SW_NovoNTI_2#
```

## 7.8 ESCRITÓRIO DE BH

**Objetivo:** Modernizar e reestruturar a infraestrutura do escritório de BH.

**Situação:** Concluído

**Serviço:** Foi instalado um **switch gerenciado** para monitoramento da rede, além de **Wi-Fi no primeiro e segundo andar**. Dois **telefones VoIP** foram configurados (um em cada andar) e a **impressora do local foi ativada**.

## 7.9 MONITORAMENTO



**Objetivo:** Melhorar o monitoramento dos ativos da infraestrutura.

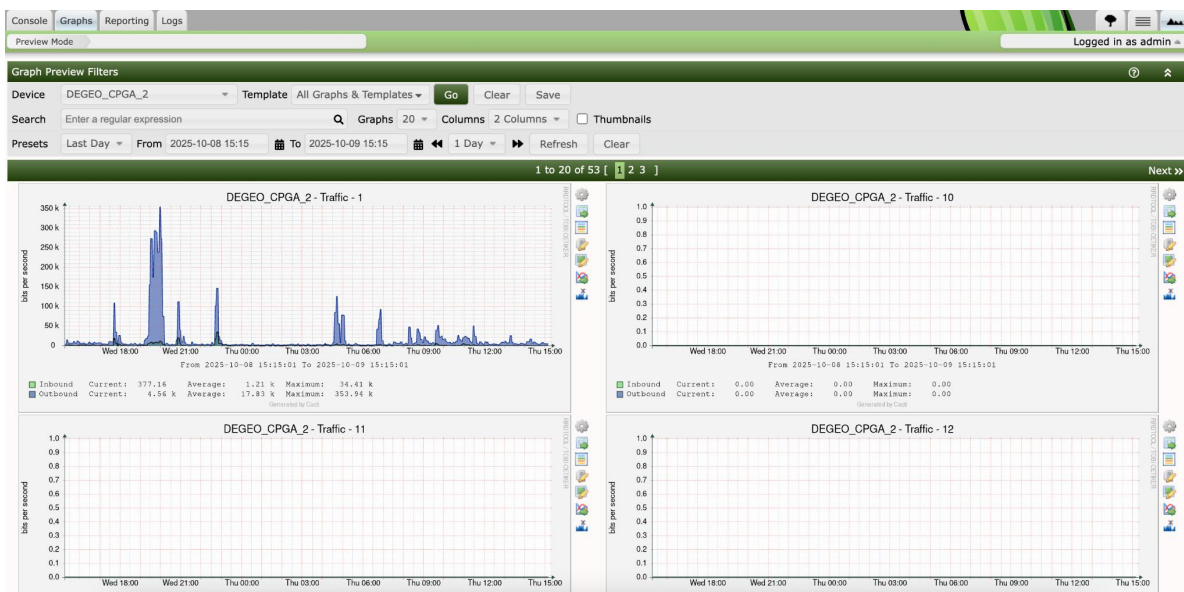
**Situação:** Concluído

**Serviço:** Zabbix - Estamos monitorando todos ativos de rede, todos serviços da infraestrutura e o datacenter, ao todo são **690** ativos monitorados.

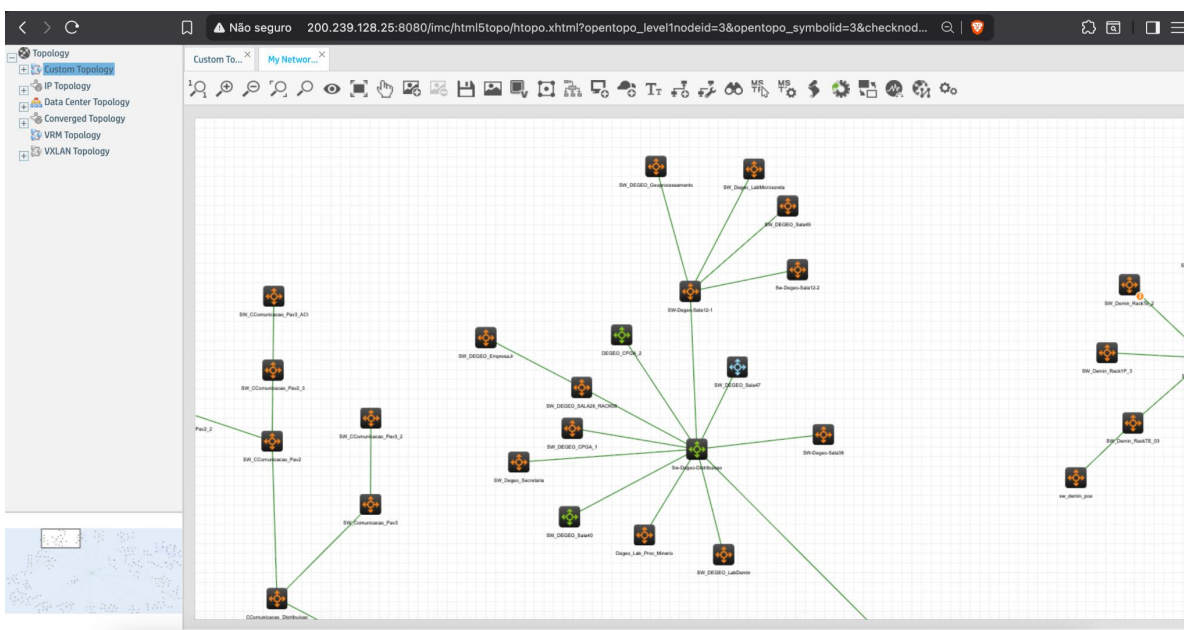
The screenshot displays the Zabbix monitoring interface. At the top, it shows the dashboard title 'Infra (AP + SWITCH + SERVIÇOS)'. Below this, there are three main sections:

- Incidentes - Switchs e Serviços:** A table showing one incident on 11-04-2025 at 15:49:25, status 'INCIDENTE', server 'SW\_ICHS\_REUNI\_Sala28', problem 'Generic by SNMP: Unavailable by ICMP ping', duration '0M 04 21h', and an 'Atualizar' button.
- Incidentes - Ap Wi-Fi:** A table showing two incidents: one on 14-10-2025 at 17:16:52 for server 'ICEB\_III\_Sala3025' with problem 'ICMP Ping Unavailable by ICMP ping' (duration 20h 11m 58s), and another on 03-10-2025 at 09:25:18 for server 'CConvencoes\_Foyer' with problem 'ICMP Ping Unavailable by ICMP ping' (duration 12d 4h 3m).
- Serviços Infraestrutura - Uso de CPU, Uptime, and Memória:** Three tables showing resource usage for various hosts like DB-Postgresql-Eduoam, DNS, KeaDHCP, and Ldap. Each table lists host names, usage percentages, process counts, or uptime/duration, and available memory.
- Incidentes - Datacenter:** A table showing three incidents on 05-06-2025, 01-10-2025, and 01-10-2025, all with status 'INCIDENTE' and servers 'Nobreak APC', 'HOST02 VMWare', and 'HOST02 VMWare'. Problems include 'ICMP Ping Unavailable by ICMP ping', 'Dell R740: Memory (DIMM Socket A6): Status is not OK', and 'Dell R740: System status is in warning state'.

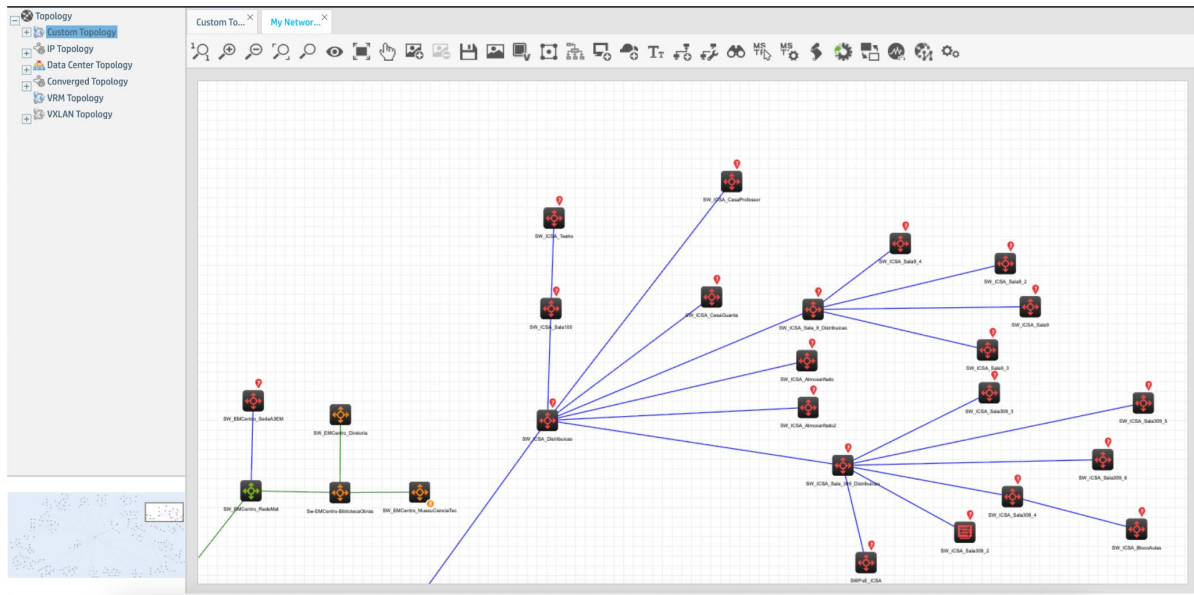
**Serviço:** Cacti - Estamos monitorando todos switches, para verificar a atividade das portas e links.



**Serviço:** IMC de Ouro Preto - IMC padrão para monitoramento de Ouro Preto, como ele tem uma limitação de 300 switches, criamos um outro IMC para Mariana.



**Serviço:** IMC de Mariana - IMC para monitoramento do ICSA e ICBS.



### Serviço: Ruckus - Monitoramento do Wi-Fi pela controladora Ruckus.

Virtual SmartZone Essentials 6.1.2.0.404

VIRTUALSMARTZONE 2025-10-09 15:24:44

default felipe

Monitor Network Security Services Administration

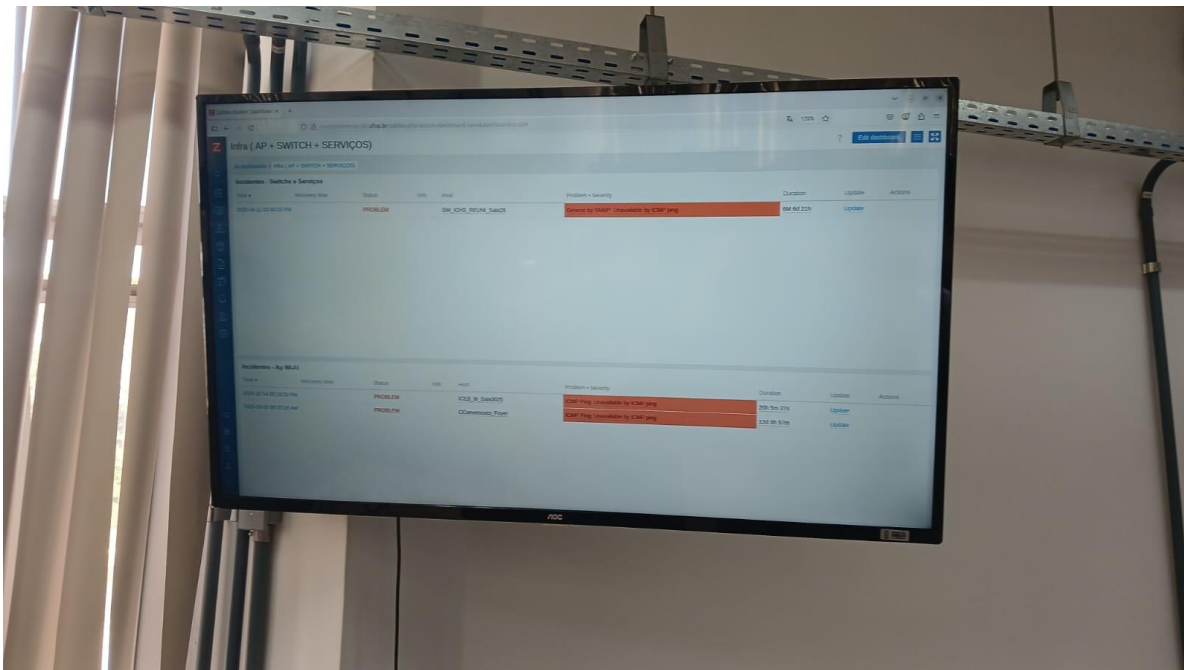
Access Points 346 181 105 60

VIEW MODE: List Group Mesh Map Zone

MAC Address	AP Name	Status	IP Address	Clients	Latency (2.4G)	Latency (5G)	Model	Last Seen	Total Traffic (1hr)	Zone
90:3A:72:14:94:80	CConvencoes_Tea...	Online	10.0.11.244	53	18.0ms	10.4ms	R610	2025/10/09 15:23:28	4.6GB	Default
90:3A:72:24:B1:C0	Bloco_de_Salas	Online	10.0.10.97	54	23.5ms	8.4ms	R610	2025/10/09 15:23:40	2.0GB	Defau
30:87:D9:02:CE:A0	CSaude04	Flagged	10.0.11.193	48	19.2ms	10.9ms	R610	2025/10/09 15:23:37	3.6GB	Defau
90:3A:72:24:AE:C0	Bloco_de_Salas	Flagged	10.0.11.146	46	0ms	14.2ms	R610	2025/10/09 15:23:34	5.2GB	Defau
30:87:D9:01:37:50	Enut_03	Online	10.0.10.253	45	14.4ms	8.5ms	R610	2025/10/09 15:24:05	2.3GB	Defau
30:87:D9:02:94:80	ICEB_Cantina	Flagged	10.0.11.207	43	22.5ms	8.3ms	R610	2025/10/09 15:23:34	6.9GB	Default
00:E6:3A:38:D9:E0	Iceb_I_Sala_6	Flagged	10.0.10.160	33	21.1ms	7.3ms	R350	2025/10/09 15:24:26	2.5GB	Default
80:03:84:0E:B7:A0	Enut_Auditorio	Online	10.0.10.136	29	20.0ms	4.4ms	R320	2025/10/09 15:23:52	1.7GB	Default
90:3A:72:14:A6:B0	NUPEB_Imunopat...	Online	10.0.10.107	29	9.7ms	3.5ms	R610	2025/10/09 15:23:32	2.0GB	APs con
00:E6:3A:38:F1:10	EM_Sala_de_Aula...	Flagged	10.0.10.167	27	19.6ms	7.8ms	R350	2025/10/09 15:24:31	3.1GB	APs con
80:03:84:0E:BB:30	ICEB_III_Sala_de...	Flagged	10.0.10.68	26	15.0ms	7.0ms	R320	2025/10/09 15:23:46	3.3GB	Default
F0:3E:90:35:63:70	Caint	Online	10.0.10.72	26	103.5ms	4.5ms	R600	2025/10/09 15:23:23	4.1GB	APs R60
00:E6:3A:38:FF:30	Iceb_III_Terreo	Online	10.0.11.4	24	15.0ms	5.6ms	R350	2025/10/09 15:23:58	44.4GB	Default
30:87:D9:02:95:70	ICEB_I_Terre04	Flagged	10.0.11.214	22	12.9ms	5.2ms	R610	2025/10/09 15:23:44	2.7GB	Default



**Serviço:** Foi instalada uma televisão para monitoramento no NTI.



### 7.10 StreamEdu

**Objetivo:** Criar uma rede Wi-Fi sem 802.1x para equipamentos de IoT e televisões.

**Situação:** Concluído.

**Serviço:** Fornecer Wi-Fi para equipamentos que não funcionam na Eduroam

### 7.11 Servidores Eduroam

**Objetivo:** Com a expansão da Eduroam os servidores não estavam suportando a quantidade de usuários.

**Situação:** Concluído.

**Serviço:** Refazer os servidores de autenticação e o banco de dados responsável pelo Eduroam.

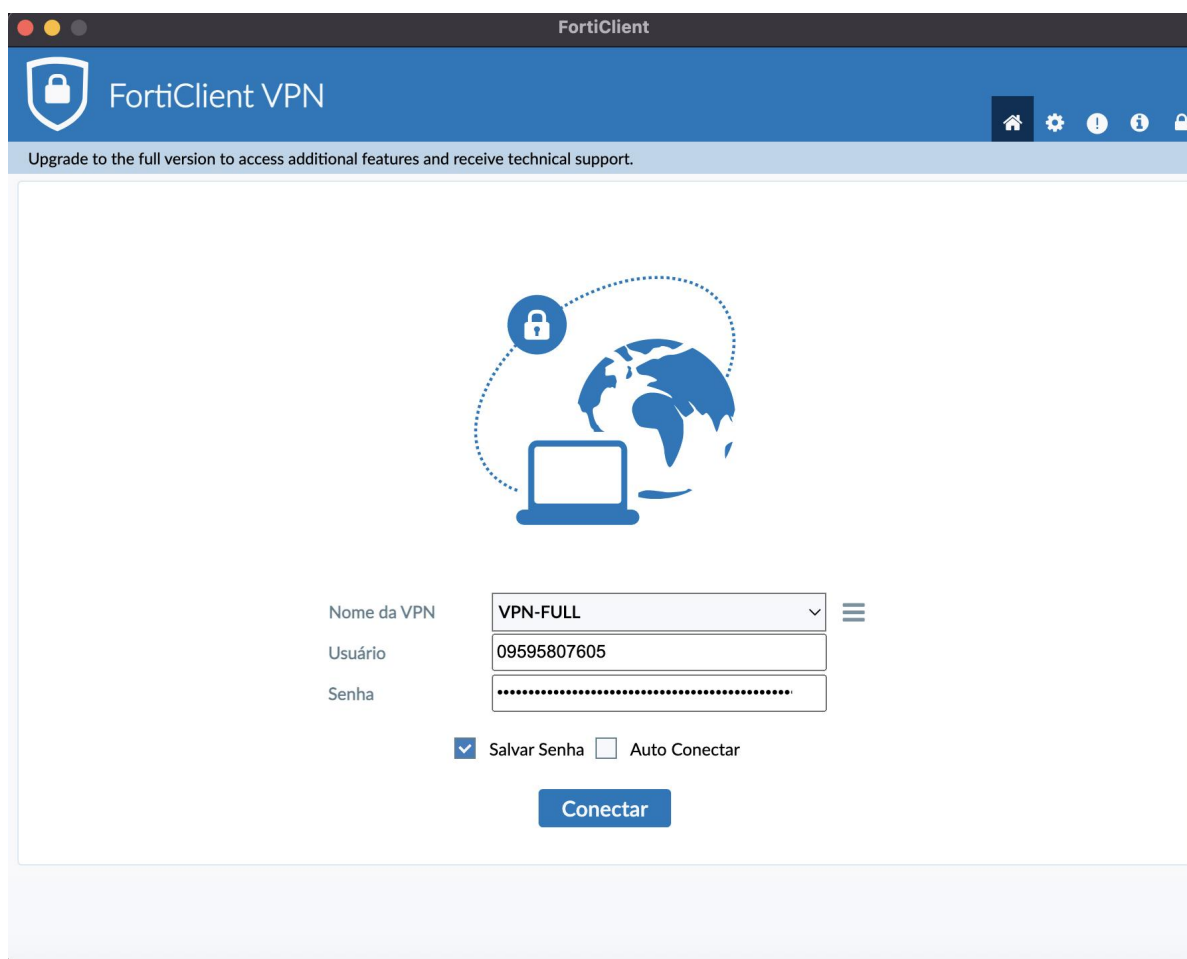
### 7.12 VPN NOVA



**Objetivo:** Implantar a VPN do Fortigate

**Situação:** Concluído.

**Serviço:** A VPN do FortiGate apresenta maior velocidade em comparação à do pfSense, o que resultará em melhor desempenho para todos que necessitam utilizá-la, além de oferecer uma redundância do serviço.



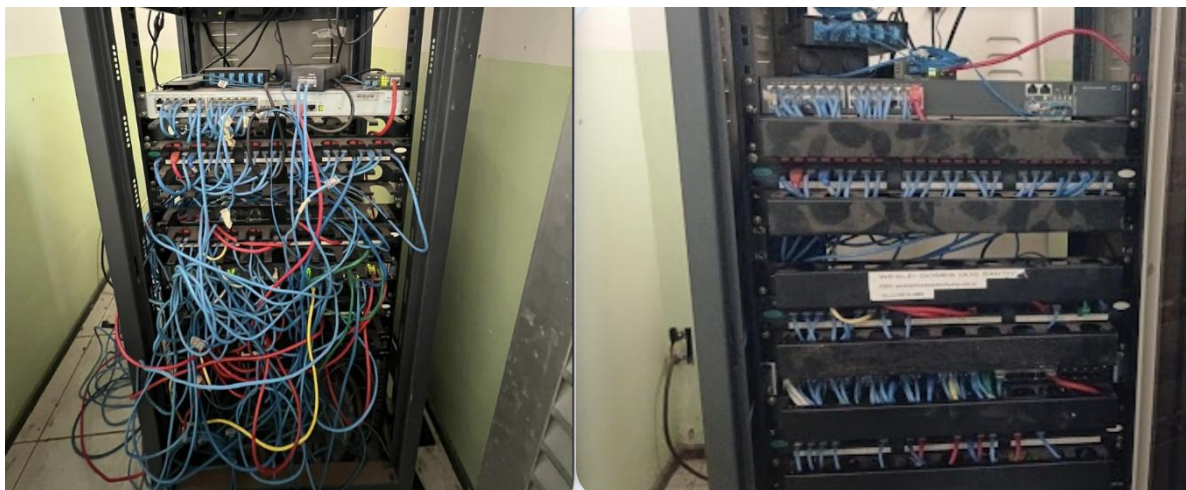
### 7.13 Reestruturação da Rede

**Objetivo:** Aumentar a robustez da infraestrutura de rede e aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos.

**Situação:** Concluído.



**Serviço:** Switches com defeito foram substituídos pela garantia. Até o momento, 153 unidades foram enviadas para garantia e 163 switches já foram trocados. **Aproximadamente 3 milhões de reais em switches foram trocados pela garantia.** Além disso, diversos racks foram reorganizados e patch cords com problemas foram substituídos.



#### 7.14 Apoio ao ICEA

**Objetivo:** Melhorar o relacionamento e suporte ao ICEA

**Situação:** Concluído

**Serviço:**

- Enviamos switches novos para o ICEA para trocar os com problemas (9 switches)
- Foi enviado também baterias para o PABX da telefonia
- Duas fibra ópticas com defeito foram refeitas

#### 7.15 FREERADIUS MANAGER

**Objetivo:** Desenvolver uma ferramenta de gestão de usuários da VPN

**Situação:** Concluído.

**Serviço:** Fazer a gestão dos usuários da vpn de forma simplificada via interface gráfica, ter todo o histórico de conexões e dados necessários para auditoria.



The screenshot shows the FreeRADIUS Manager web interface. At the top, it displays the application name and version, along with the user 'admin (admin)' and a 'Sair' button. Below this, there are status indicators for 'Serviço FreeRADIUS: ativo (active)' and 'Host: 200.239.128.143'. The main navigation bar includes 'Configuração', 'Gerenciar Usuários VPN' (selected), 'Usuários Online', and 'Histórico de Conexões'. The 'Gerenciar Usuários VPN' section shows a total of 36 users and includes buttons for '+ Adicionar Novo Usuário', 'Atualizar Lista', and 'Exportar CSV'. A table lists 10 users with columns for ID, Description, IP Fixo, Grupo, and Ações (Edit and Delete).

ID do Usuário	Descrição	IP Fixo	Grupo	Ações
04484136635	LUCIANO DE LOURDES BARBOSA	200.239.173.12	Radius_IP_FIXO_GRUPO	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Deletar</a>
02773135628	LUCIANO DIAS ASSUNCAO COUTINHO	200.239.173.10	Radius_IP_FIXO_GRUPO	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Deletar</a>
04013399636	ABELARD RAMOS FERNANDES	200.239.173.9	Radius_IP_FIXO_GRUPO	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Deletar</a>
04999302667	JOAO PAULO DE MELLO ELIAS	200.239.173.20	Radius_IP_FIXO_GRUPO	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Deletar</a>
04383178669	DANIEL MAGALHAES BICALHO	200.239.173.5	Radius_IP_FIXO_GRUPO	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Deletar</a>
05466189600	DANIELE CRISTINE SILVA	200.239.173.6	Radius_IP_FIXO_GRUPO	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Deletar</a>
09041366636	ANDRE FONSECA AMANCIO	200.239.173.7	Radius_IP_FIXO_GRUPO	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Deletar</a>
67329861634	FELISBERTA MOUTINHO DOS SANTOS	200.239.173.8	Radius_IP_FIXO_GRUPO	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Deletar</a>
05399334658	ALEX VITORINO	200.239.173.13	Radius_IP_FIXO_GRUPO	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Deletar</a>
05561576640	GLEIZER VITOR NONATO	200.239.173.14	Radius_IP_FIXO_GRUPO	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Deletar</a>

## 8 - Segurança da informação

A NTI é o órgão responsável pela segurança da informação da UFOP. Portanto, ele realiza ações que tem o objetivo de viabilizar e assegurar a disponibilidade, integridade, confiabilidade e autenticidade das informações.



Em 06 de setembro de 2013, foi instituído um grupo de trabalho chamado CSIRT-UFOP (Computer Security Incident Response Team - UFOP). Tal grupo é composto por uma equipe multidisciplinar de colaboradores do quadro de servidores da NTI e tem o objetivo de tratar de incidentes de segurança relacionados aos serviços de tecnologia da informação. Mais ainda, o CSIRT tem como princípio básico, a atuação preventiva. Assim, os administradores dos serviços são instruídos a fornecerem uma plataforma robusta e confiável e, os usuários são orientados a se comportarem de forma mais segura durante a utilização de tais serviços.

Por fim, vale lembrar que a UFOP pertence a chamada rede Ipê<sup>1</sup> (Infraestrutura de rede Internet), a qual é dedicada à comunidade brasileira de Ensino Superior e Pesquisa. Esta rede interconecta as universidades e seus hospitais, institutos de pesquisa e instituições culturais da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa. Diante disso, é importante destacar que os computadores conectados à rede Ipê são monitorados pelo Centro de Atendimento a Incidentes de Segurança (CAIS). Este centro de monitoramento opera como grupo de resposta de primeiro nível para a rede acadêmica brasileira e atua na detecção, resolução e prevenção de incidentes de segurança. Com base no apoio de vários grupos acadêmicos do Brasil e da América Latina, o CAIS também atua na disseminação de boas práticas em segurança da informação.

Considerando o inciso III do Art. 15 do Decreto 9.637/2018: "Art. 15. Aos órgãos e às entidades da administração pública federal, em seu âmbito de atuação, compete:

(..)

III - designar um gestor de segurança da informação interno, indicado pela alta administração do órgão ou da entidade;"

A Portaria Reitoria Nº 213, de 25 de abril de 2023 designou o Gestor(a) de Segurança da Informação da UFOP, em exercício na Diretoria de Tecnologia da Informação. A Portaria SGD/MGI Nº 852, DE 28 DE MARÇO DE 2023 estabeleceu o Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI), no âmbito dos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, que possuem unidades que compõem o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP, conforme art. 3º do Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011. O PPSI tem como objetivo elevar a maturidade e a resiliência dos órgãos e entidades, em termos de privacidade e segurança da informação, no âmbito do SISIP. A UFOP participa ativamente das ações promovidas pelo programa e os trâmites podem ser acompanhados por meio do processo SEI-UFOP nº 23109.010247/2023-26.

## **9 - Sustentabilidade (criação do setor de recolhimento do lixo eletrônico);**

Com base no princípio da eficiência a UFOP, desde o ano de 2009, segue um padrão para aquisição de microcomputadores e notebooks que alcança os seguintes objetivos:

---

<sup>1</sup> Mais informações no endereço <https://www.rnp.br/servicos/conectividade/rede-ipe>



- Reduzir o consumo de energia com a compra de equipamentos que atendam às especificações de baixo consumo que consta no catálogo de padronização;

- Adquirir equipamentos ecologicamente corretos evitando assim a grande poluição do meio ambiente;

Para atender o Objetivo de diminuir o consumo de energia, todos equipamentos adquiridos pela Instituição, atendem a exigência de possuir a fonte de alimentação com tensão de entrada 110/220 VAC, com potência máxima de 200W e taxa de eficiência comprovada de no mínimo de energia de 85%.

Para a questão de poluição gerada ao meio ambiente, os equipamentos adquiridos devem contemplar em sua especificação as seguintes exigências:

- Constar na lista do EPEAT na categoria silver, estando em conformidade com o padrão RoHS (Restriction of Hazardous Substances) o que assegura que o produto ofertado terá baixo impacto ambiental. Tal padrão conata na legislação europeia e proíbe que certas substâncias perigosas sejam usadas em processos de fabricação de produtos: cádmio (Cd), mercúrio (Hg), cromo hexavalente (Cr(VI)), bifenilos polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs) e chumbo (Pb). O fabricante deve possuir sistema de gestão ambiental com base na norma ISO 14001, devidamente comprovado através do respectivo certificado.

- Os equipamentos fornecidos deverão estar em conformidade com as normas EPA Energy Star (programa do governo dos EUA para redução das emissões de gases causadores de efeito estufa ligado à eficiência energética). Por não exigir nenhuma versão específica por entender que isto poderá ferir a competição no processo ou inibir a melhor oferta de algum fabricante, visto as diversas possibilidades de versões da norma, é exigido apenas que os equipamentos ofertados sejam fabricados por empresa parceira da Energy Star. Entende-se que este procedimento além de totalmente alinhado com as melhores práticas de aquisição de ativos de TI pela administração pública, está também em sintonia com o posicionamento da UFOP em relação à sustentabilidade e a viabilidade financeira para aquisição de equipamentos deste tipo.

Segundo as orientações disponíveis no documento ORIENTAÇÕES PARA ELABORAÇÃO / AJUSTE DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE ATIVOS DE TI - Versão 4 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação STLI do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, a substituição de ativos é recomendada quando o período de vida útil dos equipamentos ultrapassa um mínimo 4 anos. A modernização dos ativos permite uma maior segurança em relação à taxa de manutenção dos equipamentos e proporciona uma melhoria no ambiente tecnológico da comunidade da UFOP.

O serviço de Avaliação de Equipamentos de Tecnologia da Informação, de responsabilidade da Área de Microinformática da NTI, tem como finalidade separar e categorizar ativos de TI substituídos, dando uma nova destinação nos setores em que suas especificações atendem à demanda de equipamentos. Muitos equipamentos já tiveram sua devida destinação, porém, por estar ligado aos serviços prestados pela Coordenadoria de Materiais e Patrimônio - CMAP, ainda não é um serviço amplamente divulgado a toda comunidade. A CMAP encontra-se em fase de reestruturação dos seus processos administrativos.



## 10 - Principais desafios e ações futuras 2025-2026

Os principais desafios e ações futuras do setor são listados abaixo:

<b>Ação Futura Nº 1 - Elaboração do Novo Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC - UFOP 2024-2027.</b>					
<b>Clientes:</b> UFOP					
<b>Objetivos, metas e ações do PDI:</b>					
05- Prover soluções de TI de qualidade para melhoria do desempenho das atividades meio e fim.					
<b>Metas, ações e indicadores:</b> Atuar junto ao Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC para a realizar revisão final do PDTIC - UFOP 2020-2021 e elaborar o novo PDTIC - UFOP 2024-2027.					
<b>Previsão de Entrega:</b> Julho de 2025.					
<b>AValiação</b>	<b>2025:</b>	<b>Ação</b>	<b>adiada</b>	<b>para</b>	<b>2026.</b>
<b>Motivo:</b> diante da recomposição do CTIC e da elaboração do novo PDI Institucional, os membros do Comitê de TIC decidiram nova extensão do PDTIC - UFOP 2020-2021 para junho/2026 e elaboração do Novo PDTIC - UFOP. O novo plano deve seguir a mesma vigência do PDI. (23109.010944/2025-49 e 23109.005749/2025-05).					
<b>Nova Previsão de Entrega:</b> Junho de 2026.					

<b>Ação Futura Nº 2 - Segurança da Informação</b>					
<b>Clientes:</b> UFOP					
<b>Objetivos, metas e ações do PDI</b>					
05- Prover soluções de TI de qualidade para melhoria do desempenho das atividades meio e fim.					
<b>Metas, ações e indicadores:</b> Implementar os controles dos ciclos 1, 2 e 3 do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) da Portaria SGD/MGI nº 852, de 28 de março de 2023.					
<b>Previsão de Entrega:</b> Dezembro de 2024.					
<b>AValiação 2024:</b> Não foi possível implementar todos os controles planejados devido à insuficiência de recursos financeiros e, principalmente, à escassez de recursos humanos.					
<b>Nova Previsão de Entrega:</b> Dezembro de 2026					



**Ação Futura Nº 2 - Melhorar a documentação dos sistemas através da criação de um padrão de documentação contendo as regras de negócio vigentes dos sistemas e a sinalização das mudanças .**

**Clientes:** UFOP

**Objetivos, metas e ações do PDI**

05- Prover soluções de TI de qualidade para melhoria do desempenho das atividades meio e fim.

**Metas, ações e indicadores:** criar um modelo para documentação das regras de negócio dos sistemas desenvolvidos pela NTI. Estabelecer um cronograma de documentação das regras de negócio dos sistemas desenvolvidos pela NTI.

**Previsão de Entrega:** Dezembro de 2024.

**AVALIAÇÃO 2024:** Ação adiada para 2025. O modelo de documentação será elaborado e formalizado juntamente com a execução no próximo projeto da fila do CTIC. Como os novos projetos só foram possíveis de serem iniciados em Dezembro de 2024 não houve tempo hábil para finalizar esta ação.

**Nova Previsão de Entrega:** Dezembro de 2025.

**Ação Futura Nº 3 - Melhoria dos processos do NTI**

**Clientes:** UFOP

**Objetivos, metas e ações do PDI**

Promover a publicitação e divulgação do processo externo de atendimento do NTI, assim como elaborar o processo interno de atendimento.

**Metas, ações e indicadores:** Estabelecer um cronograma para a publicitação e divulgação do processo externo de atendimento do NTI, assim como elaborar o processo interno de atendimento.

**Previsão de Entrega:** Dezembro de 2024.

**AVALIAÇÃO 2024:** Ação executada. Em resumo, o processo se encontra publicado em formato web navegável no link: <http://atsw4.ufop.br/processosnti/#list> .

**Nova Previsão de Entrega:** Dezembro de 2025.

Obs: Por se tratar de um processo de melhorias anuais a Ação será replicada para 2025 com novas metas. Sendo elas as revisões dos processos e ampla divulgação dos mesmos entre as equipes da NTI e da UFOP.



<b>Ação Futura Nº 4 - Finalizar de 2 demandas do PDTI e início de duas novas</b>
<b>Clientes:</b> UFOP
<b>Objetivos, metas e ações do PDI</b>
Promover a execução dos projetos do CTIC.
<b>Metas, ações e indicadores:</b> Finalizar duas demandas do CTIC e iniciar duas novas.
<b>Previsão de Entrega:</b> Dezembro de 2024.
<b>AVALIAÇÃO 2024:</b> Ação executada em parcial. A NTI entrou em fase de transição das aplicações: NS.07 PROGRAD Acervo Acadêmico Digital - Matrículas dos Ingressantes da Graduação (Calouros) e NS.06 PROPP Sistema de Processos Seletivos Pós-Graduação ( na qual a aplicação está em revisões finais antes de se tornar um serviço ), no entanto as mesmas estão exigindo muitas alterações. Assim, estaremos iniciando a fase de Elaboração de novas aplicações da fila do CTIC. NS. 30 PROEX Sistemas de Gestão da Pró-reitoria de Extensão e Cultura - PROEX e NS.19 PROGRAD Sistema de Inscrições - Chamadas - Validações EaD.
<b>Nova Previsão de Entrega:</b> Para 2025, estão previstos: Finalizar 3 demandas do CTIC e iniciar 1 nova.

## 10.2 Principais desafios e ações futuras 2025

Os principais desafios e ações futuras do setor são listados abaixo:

<b>Ação Futura Nº 1 - Elaboração do Novo Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC - UFOP</b>
<b>Clientes:</b> UFOP
<b>Objetivos, metas e ações do PDI</b>
05- Prover soluções de TI de qualidade para melhoria do desempenho das atividades meio e fim.
Obs: a elaboração do novo PDTIC está vinculada ao novo PDI Institucional. Com isso, novos objetivos, metas e ações poderão ser elencados.
<b>Metas, ações e indicadores:</b> Atuar junto ao Comitê de Tecnologia da Informação e



Comunicação - CTIC para a realizar revisão final do PDTIC - UFOP 2020-2021 e elaborar o novo PDTIC - UFOP.

**Previsão de Entrega:** Junho de 2026.

### **Ação Futura Nº 2 - Segurança da Informação**

**Clientes:** UFOP

#### **Objetivos, metas e ações do PDI**

05- Prover soluções de TI de qualidade para melhoria do desempenho das atividades meio e fim.

**Metas, ações e indicadores:** Implementar os controles dos ciclos 1, 2 e 3 do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) da Portaria SGD/MGI nº 852, de 28 de março de 2023.

**Previsão de Entrega:** Dezembro de 2026.

### **Ação Futura Nº 3 - Melhorar a documentação dos sistemas através da criação de um padrão de documentação contendo as regras de negócio vigentes dos sistemas e a sinalização das mudanças .**

**Clientes:** UFOP

#### **Objetivos, metas e ações do PDI**

05- Prover soluções de TI de qualidade para melhoria do desempenho das atividades meio e fim.

**Metas, ações e indicadores:** criar um modelo para documentação das regras de negócio dos sistemas desenvolvidos pela NTI. Estabelecer um cronograma de documentação das regras de negócio dos sistemas desenvolvidos pela NTI. O modelo de documentação será elaborado e formalizado juntamente com a execução no próximo projeto da fila do CTIC.

**Previsão de Entrega:** Dezembro de 2026.

### **Ação Futura Nº 4 - Melhoria dos processos do NTI**

**Clientes:** UFOP

#### **Objetivos, metas e ações do PDI**



Promover a publicitação e divulgação do processo externo de atendimento do NTI, assim como elaborar o processo interno de atendimento.

**Metas, ações e indicadores:**

M1 - Estabelecer um cronograma para a publicitação e ampla divulgação dos processos da NTI para as equipes da NTI e da UFOP,

M2 - Revisar o processo da NTI.

M3 - Manter os processos da NTI disponibilizados em plataforma online navegável e

M4 - Formalizar um processo para atualização e disponibilização dos processos da NTI.

**Previsão de Entrega:** Dezembro de 2026.

**Ação Futura Nº 5 - Finalizar de 1 demanda do PDTIC e início de 1 nova**

**Clientes:** UFOP

**Objetivos, metas e ações do PDI**

Promover a execução dos projetos do CTIC.

**Metas, ações e indicadores:** Finalizar duas demandas do CTIC e iniciar duas novas.

**Previsão de Entrega:** Dezembro de 2026.

**Ação Futura Nº 6 - Melhoria da Governança de TI**

**Clientes:** UFOP

**Objetivos, metas e ações do PDI**

05- Prover soluções de TI de qualidade para melhoria do desempenho das atividades meio e fim.

**Metas, ações e indicadores:**

**Meta:** Qualificação dos processos de Governança de TI

**Ação:** Entrega do Catálogo de Serviços de TI

**Previsão de Entrega:** dezembro de 2026.