



## RELATÓRIO DE GESTÃO ANO BASE 2021 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 N° 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 N° 7.579, de 11 de outubro de 2011. do Poder Executivo Federal Lei n°. 8.666/93, Lei n°. 10.520/02 e Decreto n°. 5.450/05, IN 4 - Instrução Normativa MP/SLTI N° 4/2014 e Portaria MP/STI n° 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 N° 164, de 30 de março de 2016 e, posteriormente, em 2018, atendendo a portaria N° 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 N° 364, de 26 de junho de 2018.

As ações do deste Comitê podem ser acompanhadas no processo SEI UFOP n° 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 n° 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.

Neste último ano não ocorreram revisões, porém, algumas ações previstas no PDTIC UFOP 2020-2021 foram desenvolvidas e, serão apontadas nas seções 3, 4 e 5 deste documento.

#### **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.

A NTI é dividido em três áreas: Coordenadoria de Projetos de TI , Coordenadoria de Serviços de TI e Coordenadoria de Governança de TI.

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 a serem realizados pela NTI;
- Coleta e organização de todas as demandas relacionadas à área de TI na UFOP;
- Definição das equipes que irão compor cada projeto desenvolvido de acordo com as demandas prioritizadas pela administração;
- Garantir que cada projeto apresente um escopo, custo e cronograma estimados;
- Permitir que o percentual de conclusão de um dado projeto seja facilmente acessado;
- Definição de um modelo de processo padrão para o desenvolvimento de projetos na NTI;
- Com base no processo padrão estabelecido, definir a documentação padrão a ser produzida ao final de cada projeto;
- 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;
- Evoluir a maturidade no processo de gerenciamento de serviços de TI;
- Estabelecer serviços consistentes e estáveis.

Por fim, o Escritório 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 paralelo, também atua no atendimento aos usuários via telefone, comunicação interna e externa e questões burocráticas do dia a dia dos funcionários da NTI, dentre eles: férias, afastamentos, licenças, estágio probatório, etc. Em relação às atribuições pertencentes ao Escritório de Governança de TI, podem ser destacadas:

- 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;
- Coordenação da Central de Atendimento;
- Coordenação da comunicação interna e externa.

Neste último ano, destaca-se ações no projeto de Qualificação dos processos de Governança de TI e a elaboração da Estratégia de Governo Digital.

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

Dando prosseguimento ao projeto interno de Qualificação dos Processos de Governança de TI esteve em continuidade a fase de elaboração do Novo Catálogo de Serviços da NTI. Baseado na ferramenta escolhida para implementação do catálogo, os dados dos serviços levantados e qualificados foram inseridos na base de dados do Novo Catálogo. Para 2021, pretende-se aprovar o novo *layout*, realizar integração com o Sistema de Abertura de Chamados - NTI, treinar a equipe de TI e também os usuários para que o Novo Catálogo seja publicado.

### **Estratégia de Governo Digital - 2020-2022**

Atendendo o que determina o Decreto nº 10.332 de 28 de abril de 2020 que institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta informamos, abaixo, os instrumentos de planejamento elaborados para a UFOP:

- I - Plano de Transformação Digital: elaborado e aprovado em 13/08/2020, conforme processo SEI UFOP nº 23109.004780/2020-14.



- II - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação: elaborado e aprovado em 03/12/2019, conforme processo SEI UFOP nº 23109.203442/2019-11.
- III - Plano de Dados Abertos: elaborado e aprovado em 16/12/2020, conforme processo SEI UFOP nº 23109.002611/2020-31.

Todas as informações relativas à Estratégia de Governo Digital da UFOP encontram-se disponíveis no processo SEI UFOP nº 23109.004780/2020-14.

### **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

No ano de 2021, três novos serviços foram agregados no Catálogo de Serviços. O **Certificado pessoal ICPEdu**, que permite a emissão e utilização do certificado por docentes, técnico-administrativos e discentes que possuem acesso à Comunidade Acadêmica Federada (CAFe); o **Sistema de Votação Eletrônica**, que permite a realização de eleições online de forma segura; e o **Sistema de Controle de Permissões de Exceção do SEI**, sistema criado para que as Chefias Imediatas possam conceder permissão de exceção ao Sistema Eletrônico de Informações - SEI da UFOP para os colaboradores (servidores efetivos, terceirizados e bolsistas) que realizam atividades em seus setores.

- Central de Serviços:
  - É uma área da NTI que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre os usuários e o departamento de TI.
- 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);



- o No ano de 2021 foram **registrados 1.154 incidentes**. Destes, **1.003 foram solucionados em 2021**, alcançando uma **taxa de solução de 86.91%** conforme tabela abaixo:

<b>Categoria</b>	<b>Registrado</b>	<b>Solucionado</b>
Arquivos e Comunicação > E-mail institucional	20	18
Arquivos e Comunicação > Ferramentas google (G suite)	3	3
Biblioteca Digital	8	6
Biblioteca Digital > Sistema Integrado de Solicitação Online de Fichas	3	1
Categoria Não Identificada	46	36
Equipamentos e Aplicativos > Certificado Digital	6	5
Equipamentos e Aplicativos > Certificado Pessoal ICPEdu: Dúvidas	11	10
Equipamentos e Aplicativos > Impressoras contratadas (TECNOSET)	34	34
Equipamentos e Aplicativos > Impressoras institucionais (UFOP)	2	1
Equipamentos e Aplicativos > Manutenção de Computadores	81	62
Equipamentos e Aplicativos > Manutenção de Equipamentos Eletrônicos	8	2
Equipamentos e Aplicativos > Videovigilância	3	2
Incidentes CAIS	6	3
Internet e Comunicação	4	1
Internet e Comunicação > Acesso aos Periódicos da Capes	3	3
Internet e Comunicação > Acesso Remoto (VPN)	22	19
Internet e Comunicação > Armazenamento de Arquivos	3	3
Internet e Comunicação > Certificado Pessoal ICPEdu: Dúvidas	8	5
Internet e Comunicação > E-mail institucional	106	100
Internet e Comunicação > Ferramentas google (G suite)	22	22
Internet e Comunicação > Hospedagem de Servidores (Virtualização)	1	0
Internet e Comunicação > Rede com Fio	79	52
Internet e Comunicação > Rede sem Fio	33	22
Internet e Comunicação > Servidores Aplicação e BD	1	1
Internet e Comunicação > Sites	27	18



Internet e Comunicação > Sites > Sites: Reportar Erro	19	15
Internet e Comunicação > Telefonia Fixa	27	23
Internet e Redes > Eduroam	6	4
Portal Minha UFOP	6	6
Segurança	1	1
Segurança > Desbloqueio de Computadores	3	3
Sistemas	1	1
Sistemas > :.SI-Não identificado:.	1	1
Sistemas > Acesso minhaUFOP	42	37
Sistemas > Bolsas	29	29
Sistemas > Carga de Dados Moodle	57	57
Sistemas > Controle de Processos e Documentos	2	1
Sistemas > Encontro de Saberes	10	9
Sistemas > Extensão	52	45
Sistemas > Gerenciamento de moradia	2	2
Sistemas > Gestão de Contratos e Convênios (GECON)	43	37
Sistemas > Gestão UFOP	2	0
Sistemas > Graduação presencial	39	38
Sistemas > Iniciação Científica	14	13
Sistemas > Orçamento e Finanças	16	14
Sistemas > Patrimônio	4	4
Sistemas > Pesquisa	5	5
Sistemas > Ponto Eletrônico	5	5
Sistemas > Pós-Graduação	43	41
Sistemas > Processos Seletivos	8	8
Sistemas > Recursos Humanos	44	43
Sistemas > Recursos Humanos > Recadastro Plano de Saúde	18	18
Sistemas > Restaurantes Universitários	5	5
Sistemas > SEI: Ativação de processos	4	4
Sistemas > SEI: Dúvidas e Solicitações	56	55
Sistemas > SISBIN	1	1
Sistemas > Sistema de Abertura de Chamado (GLPI)	7	7
Sistemas > Sistema de Votação Eletrônica	9	9
Sistemas > Sistemas Externos	32	32
Sistemas > Veículos	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1154</b>	<b>1003</b>





Adicionalmente, **foram solucionados 268** 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 2021 foram **registradas 1870 requisições**. Destas, **1627 foram solucionadas em 2021**, alcançando uma **taxa de solução de 87%** conforme tabela abaixo:

Categoria	Registrado	Solucionado
Arquivos e Comunicação > E-mail institucional	5	4
Arquivos e Comunicação > Ferramentas google (G suite)	2	2
Biblioteca Digital	3	1
Biblioteca Digital > Sistema Integrado de Solicitação Online de Fichas	3	2
Categoria Não Identificada	47	40
Equipamentos e Aplicativos > Aquisição de Equipamentos	8	5
Equipamentos e Aplicativos > Aquisição de Software	2	1
Equipamentos e Aplicativos > Certificado Digital	53	53
Equipamentos e Aplicativos > Certificado Pessoal ICPEdu: Dúvidas	7	7
Equipamentos e Aplicativos > Impressoras contratadas (TECNOSET)	55	49
Equipamentos e Aplicativos > Impressoras institucionais (UFOP)	2	2
Equipamentos e Aplicativos > Manutenção de Computadores	125	89
Equipamentos e Aplicativos > Manutenção de Equipamentos Eletrônicos	20	6
Equipamentos e Aplicativos > Videovigilância	5	2
Internet e Comunicação	2	2
Internet e Comunicação > Acesso aos Periódicos da Capes	1	1



Internet e Comunicação > Acesso Remoto (VPN)	30	23
Internet e Comunicação > Armazenamento de Arquivos	2	2
Internet e Comunicação > Certificado Pessoal ICPEdu: Dúvidas	1	1
Internet e Comunicação > E-mail institucional	195	185
Internet e Comunicação > Ferramentas google (G suite)	20	20
Internet e Comunicação > Mensageiro do minhaUfop	112	111
Internet e Comunicação > Rede com Fio	60	39
Internet e Comunicação > Rede com Fio > Rede com fio: Cadastro de Equipamento	91	90
Internet e Comunicação > Rede com Fio > Rede com Fio: Instalação de Ponto e Fornecimento de Material	14	6
Internet e Comunicação > Rede sem Fio	20	12
Internet e Comunicação > Sites	40	29
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Acesso FTP e BD	3	3
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Alteração	30	24
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Desenvolvimento (Criar Novo)	8	5
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Hospedagem	20	13
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Migrar para Domínio Definitivo	7	7
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Restauração	2	2
Internet e Comunicação > Telefonia Fixa	32	26
Internet e Redes > Cadastro de equipamento para rede cabeada	2	1
Internet e Redes > Rede cabeada (GigaUFOPnet)	1	1
Pergamum Web - Catalogação	1	1
Projetos > Novo Projeto	12	4
Segurança > Desbloqueio de Computadores	3	3
Segurança > Reporte de Incidentes	2	1
Sistemas > Acesso minhaUFOP	41	38
Sistemas > Bolsas	73	70
Sistemas > Carga de Dados Moodle	31	29



Sistemas > Controle de Processos e Documentos	3	3
Sistemas > Encontro de Saberes	20	16
Sistemas > Extensão	34	31
Sistemas > Gestão de Contrato (CSU)	1	1
Sistemas > Gestão de Contratos e Convênios (GECON)	10	6
Sistemas > Gestão UFOP	5	2
Sistemas > Graduação presencial	51	37
Sistemas > Iniciação Científica	21	21
Sistemas > Orçamento e Finanças	25	20
Sistemas > Patrimônio	19	14
Sistemas > Pesquisa	5	3
Sistemas > Pesquisa > Reserva de equipamento de pesquisa	8	7
Sistemas > Ponto Eletrônico	16	12
Sistemas > Pós-Graduação	63	61
Sistemas > Processos Seletivos	19	18
Sistemas > Recursos Humanos	53	49
Sistemas > Recursos Humanos > Recadastro Plano de Saúde	24	24
Sistemas > Restaurantes Universitários	3	3
Sistemas > SEI: Ativação de processos	9	7
Sistemas > SEI: Dúvidas e Solicitações	209	207
Sistemas > SISBIN	1	1
Sistemas > Sistema de Abertura de Chamado (GLPI)	12	11
Sistemas > Sistema de Votação Eletrônica	32	31
Sistemas > Sistemas Externos	28	24
Sistemas > Veículos	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>1870</b>	<b>1627</b>

Adicionalmente, **foram solucionadas 349 requisições** registradas em anos anteriores.

- 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;

- Melhoria Contínua de Serviço:
  - o 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;
  - o Após solução do incidente ou requisição, todos os usuários são convidados para responder a pesquisa de satisfação do serviço prestado pelo departamento de TI;
  - o No ano de 2021, **471 formulários de satisfação foram respondidos**. A amostra demonstra que aproximadamente **95,54% dos usuários consideram o atendimento da NTI “Bom” ou superior a esta classificação**. Abaixo, segue a tabela dos percentuais por classificação de nível de satisfação:

Satisfação	Percentual
Excelente	86.41%
Muito Bom	4.88%
Bom	4.25%
Ruim	1.06%
Muito Ruim	3.4%

### 3 - Montante de recursos aplicados em TI

R\$ 3.827.138,38 (Três milhões, oitocentos e vinte e sete mil, cento e trinta e oito reais e trinta e oito centavos);

- **Investimento - equipamentos de processamento de dados - R\$ R\$ 3.341.780,00** (Três milhões, trezentos e quarenta e um mil, setecentos e oitenta reais);
- **Prestação de serviços - Contratos - R\$ 483.148,21** (Quatrocentos e oitenta e três mil, cento e quarenta e oito reais e vinte e um centavos);
- **Custeio - aquisição de software - R\$ 2.210,17** (Dois mil, duzentos e dez reais e dezessete centavos).



#### 4 - Contratações mais relevantes de recursos de TI

- **Aquisição de Licenças de suíte de aplicativos de colaboração em nuvem**, associada aos serviços de colaboração e produtividade de e-mail, ferramenta de videoconferência e pacote de Software de Escritório e Armazenamento, denominada Google Workspace for Education - Edição Plus. Processo SEI-UFOP 23109.011836/2021-60. **R\$ 234.709,60** (Duzentos e trinta e quatro mil, setecentos e nove reais e sessenta centavos)

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

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.

#### **Iniciativa Nº 1 - Desenvolvimento de um Sistema para a Gestão de Contratos e Convênios - Terceira Etapa - Controle de Execução**

**Representante:** PROPLAD

**Área Demandante:** CCON

**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.01;

**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.



**Iniciativa Nº 2 - Ajustes no Sistema de Gestão de Contratos e Convênios para adequação à nova resolução CUNI Nº2384**

**Representante:** PROPLAD

**Área Demandante:** CCON

**Descrição:** Ajustes do Sistema de Gestão de Contratos e Convênios para adequação à nova resolução CUNI Nº2384.

**Resultados:** Adequação do sistema às resoluções vigentes.

**Iniciativa Nº 3 - Sistema de Monitoramento da COVID-19 na Comunidade Universitária**

**Representante:** PRACE

**Área Demandante:** PRACE

**Descrição:** Desenvolvimento de módulo de monitoramento da COVID-19 na Comunidade Universitária.

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

**Iniciativa Nº 4 - Acessibilidade no portal MinhaUFOP**

**Representante:** PROGRAD

**Área Demandante:** NEI

**Descrição:** Execução de um projeto com o objetivo de tornar acessíveis o portal MinhaUFOPe as principais aplicações estudantis.

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

**ID:** NS.05;

**Título:** Acessibilidade no sistema MinhaUFOP;

**Nota Final de Priorização:** 74

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

**Iniciativa Nº 5 - 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.

**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.

### **Iniciativa Nº 6 - Módulo de Protocolização, despacho e lançamento de Requerimentos da Pós-graduação**

**Representante:** PROPP

**Área Demandante:** PROPP

**Descrição:** Execução de um projeto com o objetivo de automatizar tarefas de protocolização, despacho e lançamentos de requerimentos na Pós-graduação.

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

**ID:** NS.10;

**Título:** Protocolização, despacho e lançamento de Requerimentos

**Nota Final de Priorização:** 51

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

### **Iniciativa Nº 7 - Desenvolvimento da segunda fase do Sistema de Avaliação de Ações da Extensão**

**Representante:** PROEX

**Área Demandante:** PROEX

**Descrição:** Execução de um projeto com o objetivo de automatizar atividades relacionadas à segunda fase de avaliação de ações extensionistas.

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

**ID:** NS.03;

**Título:** Avaliação de Propostas Extensionistas;

**Nota Final de Priorização:** 99

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



### **Iniciativa Nº 8 -**

**Representante:** PROGRAD

**Área Demandante:** PROGRAD

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

**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.

### **Iniciativa Nº 9 - Melhoria no Sistema de Carreira de Magistério Superior**

**Representante:** PROGRAD

**Área Demandante:** NEI

**Descrição:** Execução de um projeto com o objetivo de realizar melhorias no Sistema de Carreira de Magistério Superior e possibilitar a sua posterior implantação.

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

### **Iniciativa Nº 10 - 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.

**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.





## Iniciativa Nº 11 - Desenvolvimento de Websites Institucionais

**Representante:** Pró-reitorias e setores administrativos

**Área Demandante:** UFOP

**Descrição:** Execução de projetos para o desenvolvimento de websites administrativos e prestação de consultoria para a criação de novos sites com a tecnologia *Openscholar*.

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

De acordo com o Documento de Mapeamento de Processos da NTI (processo SEI UFOP 23109.201481/2019-84) a demanda foi classificada como demanda não complexa. Sendo assim, foi executada sem a necessidade de constar no PDTIC.

**Resultados:** Melhoria na comunicação da UFOP.

Ainda sobre o alinhamento das ações de TI frente aos objetivos ao Eixo 10.6 - GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO do [PDI 2016-2025](#) da Universidade Federal de Ouro Preto, a NTI apresentou à Pró-reitoria de Planejamento e Administração - PROPLAD, em dezembro de 2021, um relatório com a atualização de informações a respeito dos objetivos, metas e indicadores priorizados para o ano de 2021.

Ressaltamos aqui os resultados apresentados para o **Objetivo 5**. Prover soluções de TI de qualidade para melhoria do desempenho das atividades meio e fim, a **Meta 5.3** Informatizar 100% dos processos da UFOP que contém o **Indicador** Número de processos informatizados. Esta meta teve sua situação descrita como meta alcançada.

**“Resultados/Razão do não cumprimento/Das dificuldades encontradas:** ainda se faz necessário medir a quantidade de processos da UFOP a serem automatizados por meio de soluções de TI. Porém, neste caso, podemos considerar os softwares desenvolvidos e a utilização de outras soluções como o SEI, Moodle e as ferramentas Google como grandes aliados na informatização dos processos na Instituição. Em 2021 foram desenvolvidos 06 softwares priorizados dentre as Necessidade de Solução elencadas no PDTIC (<https://nti.ufop.br/governanca-de-ti>) vigente.

São elas:

1. Monitoramento da COVID-19 na comunidade universitária;
2. Protocolização, despacho e lançamento de Requerimentos da pós-graduação;
3. Sistema de Avaliação de Ações da Extensão - 2ª Fase;
4. Módulo de inscrição do concurso de TA;
5. Novo portal MinhaUFOP;
6. Melhoria no Sistema de Carreira de Magistério Superior.

Considerando a ampliação da implantação do SEI na UFOP, tivemos 40 novos tipos de processo ativados que, somados aos 63 ativados em 2020, propiciaram a abertura de cerca de 12.700 processos de tramitação eletrônica em 2021.



O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Moodle contribuiu para a retomada das aulas da educação presencial (Graduação e Pós-graduação). A título de exemplo, no último semestre, 2021-1, 2.826 salas de aulas foram criadas no Moodle Presencial da Graduação.

Em relação à utilização das ferramentas do GSuite, destaca-se o Google Meet, o qual foi utilizado para a realização de reuniões acadêmicas e administrativas, além de algumas aulas síncronas. Além disso, nos últimos 06 meses de 2021 foram realizadas cerca de 45.500 reuniões, alcançando um público de 234.020 participantes utilizando a ferramenta.

Cabe destacar que todas estas ações fizeram com que muitos processos manuais fossem automatizados e agilizados, contribuindo em muito no andamento dos procedimentos e atividades durante este período de pandemia que ainda presenciamos.

**PROPOSTA DE REPROGRAMAÇÃO DA META:** medir a quantidade de processos da UFOP automatizados por meio de soluções de TI.”

## 6 - Segurança da informação

A Diretoria de Tecnologia da Informação - 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.

---

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



## **7 - 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:

- 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 3 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.

Para dar destinação sustentável e viável aos ativos de TI substituídos, em 2021 a NTI informou a iniciativa de solicitar a criação da Divisão de avaliação de equipamentos de Tecnologia da Informação - DAETI. Este subsector tem como



principal função separar e categorizar estes equipamentos, dando uma nova destinação aos setores em que suas especificações atendem à demanda de equipamento. Devido às dificuldades ainda enfrentadas no ano de 2021, tais como redução orçamentária e o cenário de pandemia da COVID-19 que alterou o andamento das atividades da universidade, não foi possível implementar a criação do setor.

## 8 - Principais desafios e ações futuras

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

<b>Ação Futura Nº 1 - Com base no prognóstico elaborado pela consultoria em Governança de TI realizada no ano de 2018, executar um projeto de melhoria dos processos de Governança de TI do setor</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> serão revisados no processo de revisão do PDI.
---

<b>Previsão de Entrega:</b> Dezembro de 2022.
---

<b>Observação:</b> esta Ação Futura foi relatada em 2021, porém, não foi possível implementá-la devido ao cenário de pandemia da COVID-19 que novamente alterou o andamento das atividades da universidade, dando lugar a outras prioridades.
---

<b>Ação Futura Nº 2 - Com base no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, realizar a execução dos projetos listados e aprovados</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> serão revisados no processo de revisão do PDI.
---

<b>Previsão de Entrega:</b> Dezembro de 2022.
---