



RELATÓRIO DE GESTÃO ANO BASE 2022 DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Como a UFOP gerencia sua estrutura de tecnologia da informação?

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.

Programa de Gestão da UFOP

O Programa de Gestão de Desempenho (PGD) é uma ferramenta de gestão autorizada em ato normativo de Ministro de Estado e respaldada por norma de procedimentos gerais, que disciplina o exercício de atividades em que os resultados possam ser efetivamente mensurados, cuja execução possa ser realizada pelos participantes.

Na UFOP, a RESOLUÇÃO CUNI N° 2548, estabelece regras e procedimentos para a implementação do Programa de Gestão para a carreira dos servidores técnico-administrativos em Educação da UFOP.

O controle do cumprimento de metas e alcance de resultados é realizado por meio de sistema informatizado fornecido pelo órgão central do SIPEC. O sistema escolhido para a UFOP foi o Sistema de Gestão da Produtividade - SISGP (SISGP). Cabe à NTI a instalação, configuração e manutenção deste sistema para que atendesse às particularidades adotadas na Instituição.

Outra tarefa realizada pela NTI foi a integração deste sistema com o atual sistema de Gestão do Ponto Eletrônico, para que houvesse o controle dos servidores que adotaram o regime de teletrabalho integral ou parcial. Relatórios foram elaborados para que as chefias tivessem um rápido acesso às atividades desenvolvidas por seus pares.



Qualificação dos processos de Governança de TI

Dando prosseguimento ao projeto interno de Qualificação dos Processos de Governança de TI teve continuidade a fase de elaboração do Novo Catálogo de Serviços da NTI. O novo *layout* foi aprovado e, devido aos novos serviços e novas orientações advindas do projeto de Processo de Atendimento NTI, todo o *rol* de serviços está sendo revisado pelas equipes técnicas responsáveis. Pretende-se como nova fase a execução da integração do catálogo de serviços com o Sistema de Abertura de Chamados - NTI, em nova versão do sistema GLPI. Posteriormente, pretende-se treinar a equipe de TI e também os usuários para publicação do Novo Catálogo.

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.
 - Em abril de 2022, seguindo o que orientava o OFÍCIO INTERMINISTERIAL SEI Nº 3/2022/ME, foi realizada a atualização e revisão de serviços digitais no portal GOV.BR. A atualização dos serviços foram repactuados para entrega no dia 31/10/2022. As informações relativas às alterações realizadas estão descritas no processo SEI UFOP nº 23109.004619/2022-02.
- 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 O Catálogo de Serviços está disponível no site da NTI (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 2022, não houve inclusão de novos serviços ao Catálogo de Serviços. Foram feitas algumas atualizações de funcionalidades nos serviços já disponibilizados. Houve a implantação do **serviço de pagamento via PIX ou cartão de crédito para recarga de créditos do RU**. Os usuários passam a utilizar o serviço Pag Tesouro do Governo Federal. Com a disponibilização dessas duas novas modalidades, o prazo para que o valor fique disponível passa a ser de até três minutos. Atendendo à necessidade “NS.05 Acessibilidade no sistema minhaUFOP” priorizada pelo Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação - PDTIC-UFOP2020-2021(<https://nti.ufop.br/governanca-de-ti>), alinhado ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFOP, que tem como uma de suas metas alcançar 100% dos sistemas com acessibilidade, **a terceira versão do portal minhaUFOP**, lançada em 02/05/2022, trouxe novas alterações de layout, proporcionando mais integração de acesso às várias aplicações, em um ambiente acessível, com interface simples e objetiva. Outra funcionalidade é que o portal também pode ser acessado com as credenciais do gov.br. A **Política de uso Google Workspace for Education (GWE)**, foi aprovada pelo Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) da UFOP. Esta norma estabelece regras de acesso aos aplicativos que compõem o GWE. Considerando a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº. 13.709, de 2018) que dispõe sobre o tratamento das informações pessoais, a UFOP, como responsável pelos dados dos seus estudantes e servidores técnico-administrativos e docentes, deve assegurar um nível de segurança apropriado para proteger os dados armazenados e/ou tratados pela Instituição. Os acessos aos aplicativos e funcionalidades do GWE na UFOP serão determinados conforme vínculo do usuário com a instituição (ex.: discente matriculado, discente diplomado, pessoa com vínculo laboral ativo, entre outros). A equipe responsável pelo serviço de GWE realizou ações de monitoramento dos acessos aos aplicativos e funcionalidades.

- **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 2022 foram **registrados 2179 incidentes**. Destes, **1802 foram solucionados em 2022**, alcançando uma **taxa de solução de 82.7%** conforme tabela abaixo:

<u>Categorias</u>	<u>Registrado</u>	<u>Solucionado</u>
Arquivos e Comunicação > E-mail institucional	30	28
Arquivos e Comunicação > Ferramentas google (G suite)	8	6
Assistência Estudantil e Restaurantes > SERVIÇO RU - Geração de Boletos	22	6
Assistência Estudantil e Restaurantes > SISRU - Área do Usuário	2	2
Biblioteca Digital	4	4
Biblioteca Digital > Sistema Integrado de Solicitação Online de Fichas	12	5
Categoria Não Identificada	48	10
Equipamentos e Aplicativos > Certificado Digital	7	7
Equipamentos e Aplicativos > Certificado Pessoal ICPEdu: Dúvidas	12	12
Equipamentos e Aplicativos > Impressoras contratadas (TECNOSET)	141	137
Equipamentos e Aplicativos > Impressoras institucionais (UFOP)	2	1
Equipamentos e Aplicativos > Manutenção de Computadores	467	404
Equipamentos e Aplicativos > Manutenção de Equipamentos Eletrônicos	123	81
Incidentes CAIS	28	14
Internet e Comunicação	25	20
Internet e Comunicação > Acesso aos Periódicos da Capes	1	1
Internet e Comunicação > Acesso Remoto (VPN)	4	2
Internet e Comunicação > Armazenamento de Arquivos	5	3
Internet e Comunicação > Certificado Pessoal ICPEdu: Dúvidas	11	10
Internet e Comunicação > E-mail	1	1
Internet e Comunicação > E-mail institucional	45	38
Internet e Comunicação > Ferramentas google (G suite)	11	9



Internet e Comunicação > Hospedagem de Servidores (Virtualização)	2	2
Internet e Comunicação > Rede com Fio	259	229
Internet e Comunicação > Rede para Eventos	3	3
Internet e Comunicação > Rede sem Fio	81	65
Internet e Comunicação > Sites	26	19
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Reportar Erro	29	25
Internet e Comunicação > Telefonia Fixa	87	74
Internet e Redes > Eduroam	14	11
Minha UFOP APP	2	0
Portal Minha UFOP	71	63
Segurança > Desbloqueio de Computadores	8	5
Segurança > Reporte de Incidentes	3	1
Sistemas	29	24
Sistemas > Acesso minhaUFOP	79	75
Sistemas > Bolsas	42	38
Sistemas > Carga de Dados Moodle	43	41
Sistemas > Controle de Processos e Documentos	2	1
Sistemas > Encontro de Saberes	5	3
Sistemas > Extensão	49	46
Sistemas > Gerenciamento de moradia	1	1
Sistemas > Gestão de Contratos e Convênios (GECON)	8	3
Sistemas > Gestão UFOP	1	1
Sistemas > Graduação presencial	44	39
Sistemas > Iniciação Científica	13	13
Sistemas > Orçamento e Finanças	15	11
Sistemas > Patrimônio	3	2
Sistemas > Pesquisa	1	1
Sistemas > Pesquisa > Reserva de equipamento de pesquisa	5	3
Sistemas > Ponto Eletrônico	10	6
Sistemas > Pós-Graduação	60	50
Sistemas > Processos Seletivos	2	2



Sistemas > Recursos Humanos	39	38
Sistemas > Recursos Humanos > Recadastro Plano de Saúde	12	12
Sistemas > Restaurantes Universitários	33	13
Sistemas > SEI: Dúvidas e Solicitações	45	45
Sistemas > SISBIN	5	3
Sistemas > Sistema de Abertura de Chamado (GLPI)	4	2
Sistemas > Sistemas Externos	29	26
Sistemas > Veículos	6	5
TOTAL	2179	1802

Adicionalmente, **foram solucionados 241** 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 2022 foram **registradas 3985 requisições**. Destas, **3438 foram solucionadas em 2022**, alcançando uma **taxa de solução de 86,3%** conforme tabela abaixo:

Categorias	Registrado	Solucionado
Arquivos e Comunicação > E-mail institucional	11	9
Arquivos e Comunicação > Ferramentas google (G suite)	3	3
Assistência Estudantil e Restaurantes > SERVIÇO RU - Geração de Boletos	10	2
Assistência Estudantil e Restaurantes > SISRU - Área do Usuário	1	1
Biblioteca Digital > Sistema Integrado de Solicitação Online de Fichas	12	0
Categoria Não Identificada	23	17
Equipamentos e Aplicativos > Aquisição de Equipamentos	20	20
Equipamentos e Aplicativos > Aquisição de Software	3	2
Equipamentos e Aplicativos > Certificado Digital	52	46
Equipamentos e Aplicativos > Certificado Pessoal ICPEdu: Dúvidas	2	2



Equipamentos e Aplicativos > Impressoras contratadas (TECNOSET)	378	373
Equipamentos e Aplicativos > Impressoras institucionais (UFOP)	6	6
Equipamentos e Aplicativos > Manutenção de Computadores	525	428
Equipamentos e Aplicativos > Manutenção de Equipamentos Eletrônicos	113	53
Equipamentos e Aplicativos > Videovigilância	1	1
Internet e Comunicação	27	17
Internet e Comunicação > Acesso aos Periódicos da Capes	6	5
Internet e Comunicação > Acesso Remoto (VPN)	42	14
Internet e Comunicação > Armazenamento de Arquivos	14	10
Internet e Comunicação > Certificado Pessoal ICPEdu: Dúvidas	6	5
Internet e Comunicação > E-mail institucional	105	86
Internet e Comunicação > Ferramentas google (G suite)	22	18
Internet e Comunicação > Hospedagem de Servidores (Virtualização)	1	1
Internet e Comunicação > Mensageiro do minhaUfop	122	121
Internet e Comunicação > Rede com Fio	157	139
Internet e Comunicação > Rede com Fio > Análise Projeto de Cabeamento	9	6
Internet e Comunicação > Rede com Fio > Instalação de Ponto e Fornecimento de Material	3	2
Internet e Comunicação > Rede com Fio > Rede com fio: Cadastro de Equipamento	736	724
Internet e Comunicação > Rede com Fio > Rede com Fio: Instalação de Ponto e Fornecimento de Material	82	65
Internet e Comunicação > Rede para Eventos	15	15
Internet e Comunicação > Rede sem Fio	101	81
Internet e Comunicação > Sites	32	22
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Hospedagem	17	16
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Acesso FTP e BD	2	2
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Alteração	33	24
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Desenvolvimento (Criar Novo)	8	4
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Migrar para	10	7



Domínio Definitivo		
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Restauração	4	4
Internet e Comunicação > Telefonia Fixa	160	120
Internet e Redes > Cadastro de equipamento para rede cabeada	61	60
Internet e Redes > Eduroam	20	17
Internet e Redes > Rede cabeada (GigaUFOPnet)	3	3
Minha UFOP APP	1	0
Portal Minha UFOP	32	30
Projetos > Novo Projeto	7	0
Segurança	2	0
Segurança > Desbloqueio de Computadores	37	33
Sistemas	7	5
Sistemas > .:SI-Não identificado:.	1	1
Sistemas > Acesso minhaUFOP	85	78
Sistemas > Bolsas	99	92
Sistemas > Carga de Dados Moodle	33	27
Sistemas > Controle de Processos e Documentos	6	6
Sistemas > Encontro de Saberes	8	5
Sistemas > Extensão	23	22
Sistemas > Gerenciamento de moradia	5	5
Sistemas > Gestão de Contrato (CSU)	3	1
Sistemas > Gestão de Contratos e Convênios (GECON)	7	3
Sistemas > Gestão UFOP	2	1
Sistemas > GigaUfopNet	1	1
Sistemas > Graduação presencial	191	180
Sistemas > Iniciação Científica	13	8
Sistemas > Orçamento e Finanças	77	40
Sistemas > Pós-Graduação	39	34
Sistemas > Patrimônio	15	7
Sistemas > Pesquisa	4	4
Sistemas > Pesquisa > Reserva de equipamento de pesquisa	6	4



Sistemas > Ponto Eletrônico	23	15
Sistemas > Processos Seletivos	17	15
Sistemas > Recursos Humanos	63	61
Sistemas > Recursos Humanos > Recadastro Plano de Saúde	6	6
Sistemas > Restaurantes Universitários	20	15
Sistemas > SEI: Ativação de processos	6	6
Sistemas > SEI: Dúvidas e Solicitações	115	115
Sistemas > SISBIN	5	5
Sistemas > Sistema de Abertura de Chamado (GLPI)	21	17
Sistemas > Sistema de Cadastro de Ramal	2	2
Sistemas > Sistema de Votação Eletrônica	18	18
Sistemas > Sistemas Externos	21	19
Sistemas > Veículos	6	6
TOTAL	3985	3438

Adicionalmente, **foram solucionadas 402 requisições** registradas em anos anteriores.

Comparativos de anos anteriores para Incidentes e Requisições

Comparando os resultados alcançados nos últimos 03 anos, descritos nas tabelas abaixo, vemos em 2022 um aumento crescente no registro de Incidentes e Requisições, enquanto a taxa de solução manteve-se na média e alta em ambos.

Ano	Incidentes Registrados	Incidentes Solucionados	Taxa de Solução
2020	1526	1216	76,69%
2021	1154	1003	86,92%
2022	2179	1802	82,7%

Ano	Requisições Registradas	Requisições Solucionadas	Taxa de Solução
2020	2051	1757	85,67%
2021	1870	1627	87,01%
2022	3985	3438	86,27%



A tabela abaixo, apresenta os números de chamados (Incidentes + Requisições) abertos nos anos de 2020, 2021 e 2022. É possível notar, novamente, que em 2022 o registro de chamados dobrou em comparação aos anos anteriores. Justifica-se este resultado pelas ações, junto à Central de Atendimento e Equipes de Serviço, de incentivo à abertura de chamados como forma de registro e acompanhamento da demanda de serviço do setor. Mais um resultado que merece destaque é o aumento da % de Requisições Registradas comparado à % de Incidentes Registrados. Aponta-se aí uma tendência de alta na estabilidade de funcionamento dos serviços prestados pela NTI.

Ano	Chamados Registrados	% de Incidentes	% Requisição
2020	3577	42,66 %	57,34%
2021	3024	38,16%	61,84%
2022	6164	35,35%	64,65%

- **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 departamento de TI;
- No ano de 2022, **922 formulários de satisfação foram respondidos**. Com margem de erro de 2.96% e nível de confiança de 95%, a amostra demonstra que aproximadamente **96,31% 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	84,71
Muito Bom	5,42%
Bom	6,18%
Ruim	0,87%
Muito Ruim	2,82%



Tomando como base mais uma vez números dos últimos 03 anos, os percentuais de nível de satisfação atribuídos ao atendimento da NTI, com a classificação “Bom” ou superior, podemos verificar que em 2022 o nível de satisfação dos usuários aumentou. Apostamos aqui uma dificuldade vencida pelo setor que foi a saída, seja por pedido de exoneração ou aposentadoria de alguns servidores. Atribui-se à adoção das práticas de melhoria contínua no atendimento aos usuários, a justificativa para este fato.

ANO	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	Excelente %	Muito Bom %	Bom %	Consideram “Bom” ou superior %
2020	597	84,42%	4,02%	5,36%	93,80%
2021	471	86,41%	4,88%	4,25%	95,54%
2022	922	84,71%	5,42%	6,18%	96,31%

3 - Montante de recursos aplicados em TI

R\$ 2.236.839,46 (Dois milhões e duzentos e trinta e seis mil e oitocentos e trinta e nove reais e quarenta e seis centavos);

- **Investimento - equipamentos de processamento de dados - R\$ R\$ 1.286.757,88** (Um milhão e duzentos e oitenta e seis mil e setecentos e cinquenta e sete reais e oitenta e oito centavos);
- **Prestação de serviços - Contratos - R\$ 732.501,39** (Setecentos e trinta e dois mil e quinhentos e um reais e trinta e nove centavos);
- **Bens de Custeio - R\$ 217.580,19** (Duzentos e dezessete mil e quinhentos e oitenta reais e dezenove centavos).

4 - Contratações mais relevantes de recursos de TI

- **Renovação do contrato 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 de 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 - Segunda Etapa Projetos GECON - Processo Simplificado: aguardando análise e definições de rumo do projeto por parte do setor demandante;

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 - Sistema de Carreira de Magistério Superior: implementado e implantado;

Representante: PROGEP

Área Demandante: PROGEP

Descrição: Adequações do sistema para implementação e implantação.

Resultados: Sistema que possibilita a inserção de informações, por parte dos Docentes, de dados sobre sua vida funcional e suas devidas comprovações. Além disso o sistema permite importar os dados acadêmicos de forma automatizada, gerenciar os requisitos para progressão em caso de mudanças dos mesmos, permitir a avaliação/validação das solicitações de progressão, permitir gerenciar e gerar notificações por e-mail avisando



sobre as progressões e tramitações do processo e a geração de diversos relatórios gerenciais.

Iniciativa Nº 3 - Melhorias no Sistema de Requisição de Veículos: implementado, aguardando autorização do setor demandante para etapas de transição e implantação

Representante: PROPLAD

Área Demandante: PROPLAD

Descrição: Adequações do sistema para colocar o sistema em funcionamento para entrar em produção. Previsão de implantação em Janeiro 2023.

Resultados: Trocar o sistema de saldo para quilometragem e diárias disponíveis;• Avaliar no momento da requisição a disponibilidade do tipo, capacidade e quantidade de carros, o nº de motorista com habilitação adequada; Possibilidade de compartilhamento do custo da viagem para diferentes departamentos, confrontando a agenda de viagens e destinos dentro do sistema;

Iniciativa Nº 4 - Novo portal minhaUFOP

Representante: PROGRAD

Área Demandante: NEI

Descrição: Execução de um projeto com o objetivo de tornar acessíveis o portal minhaUFOP e 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. Reestruturação completa. Implementado e implantado.

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. 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.

Iniciativa Nº 6 - 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.

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 7 - Sistema de Monitoramento da COVID-19 na Comunidade Universitária - Passaporte Vacinal/Notificação de Casos;

Representante: PRACE

Área Demandante: PRACE

Descrição: Desenvolvimento de módulo de monitoramento da COVID-19 na Comunidade Universitária. Implementado e implantado.

Resultados: Melhoria na prestação de serviços.

Iniciativa Nº 8 - Melhoria no sistema de Restaurante Universitários: implementado e implantado;

Representante: PRACE



Área Demandante: PRACE

Descrição: Ajustes do Sistema dos restaurantes universitários para funcionamento e permitindo aos filhos possuírem acesso ao restaurante.

Resultados: Melhoria na prestação de serviços, permitindo aos filhos possuírem acesso ao restaurante.

Iniciativa Nº 9 - Melhoria no sistema de Planejamento de Contratação de Materiais e Serviços

Representante: CLC

Área Demandante: CLC

Descrição: Ajustes do Sistema dos Planejamento de Contratação de Materiais e Serviços desenvolvido e aguardando decisão do setor demandante sobre implantação;

Resultados: Melhoria na prestação de serviços.

Iniciativa Nº 10 - Melhoria no sistema de PAMCS

Representante: CLC

Área Demandante: CLC

Descrição: Ajustes do Sistema de PAMCS desenvolvido e aguardando decisão do setor demandante sobre implantação;

Resultados: Melhoria na prestação de serviços.

Iniciativa Nº 11 - 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.

Iniciativa Nº 12 - Adição do Pag tesouro para a recarga das carteirinhas do RU

Representante: PRACE

Área Demandante: PRACE

Descrição: Adição do Pag tesouro para a recarga das carteirinhas do RU

Resultados: Melhoria na prestação de serviços.

Iniciativa Nº 13 - Melhoria no sistema de Graduação

Representante: PROGRAD

Área Demandante: PROGRAD

Descrição: Revisão e planejamento de execução de demandas de manutenção do Sistema de Graduação

Resultados: Melhoria na prestação de serviços.

Iniciativa Nº 14 - Melhoria no sistema de Pós-Graduação

Representante: PROGRAD

Área Demandante: PROGRAD

Descrição: Revisão e planejamento de execução de demandas de manutenção do Sistema de Pós-Graduação

Resultados: Melhoria na prestação de serviços.

Iniciativa Nº 15 - Suporte constante no sistema do Encontro de Saberes

Representante: PROGRAD

Área Demandante: PROGRAD

Descrição: Revisão e planejamento de execução de demandas de manutenção do Sistema do Encontro de Saberes.

Resultados: Melhoria na prestação de serviços.



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 2022, um relatório com a atualização de informações a respeito dos objetivos, metas e indicadores priorizados para o ano de 2022.

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 parcialmente alcançada pois em 2022 consideramos a atuação das equipes da NTI na informatização de processos oriundos das 15 iniciativas realizadas em 2022. Para 2023 reconhecemos o cenário desafiador presente na extensa lista de demandas já submetidas, que contam com 29 demandas ainda não sistematizadas de processos.

“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 Workspace for Education (GWE) como grandes aliados na informatização dos processos na Instituição. Em 2022 foram desenvolvidos 05 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. Novo portal minhaUFOP;
5. 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 e para 2022 foram gerados 147.037 documentos, abertos 16.779 novos processos, sendo: 7.525 públicos, 9.104 restritos e 150 sigilosos.

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

Em relação à utilização das ferramentas Google Workspace for Education (GWE), destaca-se o Google Meet, que continua sendo utilizado para a realização de reuniões acadêmicas e administrativas, além de aulas síncronas.

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 retorno do período de pandemia que ainda presenciamos.

Dentre as ações também destacamos a atuação das equipes de desenvolvimento da NTI no desenvolvimento de 100% das demandas pactuadas no Plano de Transformação digital do Governo Federal.

RANKING MEC-IFES DE EXECUÇÃO DO PTD

Itens Cancelados Foram Excluídos do Total

1º	UFOP	0	7	7	1	1	16/16	100,0%
2º	IFMA	6	4	4	0	1	14/15	93,3%
3º	IFAP	5	3	3	0	1	11/12	91,7%
4º	IFSP	6	2	2	1	1	11/12	91,7%
5º	IFSul	6	10	10	1	1	24/28	85,7%
6º	UFV	4	12	9	2	1	23/28	82,1%
7º	IFRS	6	8	8	0	1	18/23	78,3%
8º	CEFET/RJ	10	0	0	0	1	8/11	72,7%
9º	IFPA	6	1	1	0	1	6/9	66,7%
10º	IFC	1	7	7	0	1	9/16	56,3%

As demandas pactuadas e disponíveis no endereço <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/fundacao-universidade-federal-de-ouro-preto> foram:

1. [Matricular-se em curso de graduação - UFOP;](#)
2. [Obter assistência da Ouvidoria feminina - UFOP;](#)
3. [Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação - UFOP;](#)
4. [Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação - UFOP;](#)
5. [Participar de Concurso Público - UFOP;](#)
6. [Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFOP;](#)
7. [Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação - UFOP.](#)

Além disso, a demanda “Obter assistência da Ouvidoria feminina - UFOP” foi considerada como uma grande inovação por parte da UFOP, que foi considerada



como pioneira em disponibilizar esse serviço para a comunidade. Ela recebeu tamanha notoriedade que a universidade foi convidada para expandir a atuação da ferramenta para uma escala nacional.

Por fim, ressaltamos os ganhos para os alunos de graduação que agora possuem toda sua vida acadêmica de forma sistematizada. Ou seja, desde o momento em que se candidatam para um curso da UFOP, passando pela matrícula, todo o histórico de disciplinas cursadas até o final da emissão de diploma, tudo está sendo realizado por meio dos sistemas. Assim o aluno tem sua vida acadêmica, desde a entrada até a diplomação, de forma 100% digital.

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

6 - 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 Ipê¹ (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.

¹ 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.

8 - Principais desafios e ações futuras

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



Ação Futura Nº 1 - Com base na atualização do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, realizar a execução dos projetos listados e aprovados

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: serão revisados no processo de revisão do PDTIC.

Previsão de Entrega: Dezembro de 2023.

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 2023.

Ação Futura Nº 3 - Submissão de projeto de extensão para atendimento à Lei Nº 14.479, de 21 de dezembro de 2022.

Clientes: UFOP

Objetivos, metas e ações do PDI

04 - Pautar a atuação da NTI pelas leis vigentes, pela transparência, pelas questões sociais e pelas tecnologias assistidas.

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



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

Metas, ações e indicadores: submissão de projeto de extensão para compimento da Lei N° 14.479, de 21 de dezembro de 2022, que institui a Política Nacional de Desfazimento e Recondicionamento de Equipamentos Eletroeletrônicos e dispõe sobre o Programa Computadores para Inclusão (<https://www.in.gov.br/web/dou/-/lei-n-14.479-de-21-de-dezembro-de-2022-452629418>)

Previsão de Entrega: Dezembro de 2023.