



RELATÓRIO DE GESTÃO ANO BASE 2023 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.

Nova comissão foi nomeada pela Resolução CTIC Nº 11 com objetivo de elaborar o Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação da Universidade Federal de Ouro Preto.

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 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 priorizadas 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;
- 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.

Em 2023, destaca-se a atuação da NTI na continuidade de apoio e ações diretas no Programa de Gestão da UFOP. Houve também a avaliação da continuidade da execução das ações priorizadas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC-UFOP 2020-2022, levando a comissão a solicitar sua extensão. Internamente, houve alguns avanços no projeto de Qualificação dos processos de Governança de TI.

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 Nº 2548, estabelece regras e procedimentos para a implementação do Programa de Gestão para a carreira dos servidores técnico-administrativos em Educação da UFOP.

Coube à NTI a manutenção do serviço implantado por meio do Sistema de Gestão da Produtividade - SISGP (SISGP), bem como da integração ao Sistema de Gestão do Ponto Eletrônico. O atendimento das demandas proporcionou não



somente o bom funcionamento das soluções de TI implantadas, mas também contribuiu com a continuidade do Programa de Gestão na UFOP.

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFOP foi elaborado e aprovado em 03/12/2019, conforme processo SEI UFOP nº 23109.203442/2019-11. Em 2022, por meio da Resolução CTIC Nº 11, foi constituída comissão com objetivo de elaborar o Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação (Biênio 2022-2023) da Universidade Federal de Ouro Preto. Não havendo tempo hábil de conclusão dos trabalhos, em 2023, foi solicitada a prorrogação do prazo de atuação da comissão. Como resultado dos trabalhos a comissão solicitou:

- A elaboração de resolução que aprove a extensão do prazo de vigência do PDTIC - UFOP 2020-2021 até junho de 2024, tendo em vista que houve continuidade da execução das ações e que se faz necessária a elaboração do novo PDTIC UFOP 2024-2027;
- A aprovação do documento "Anexo 3 - Repriorização Inventário de Necessidades 2023", que contém a listagem das Necessidades de Solução priorizadas na reunião do CTIC de 07/06/2023 e deve constar como anexo ao PDTIC - UFOP 2020-2021.

Qualificação dos processos de Governança de TI

O projeto interno de Qualificação dos Processos de Governança de TI teve continuidade na elaboração do Novo Catálogo de Serviços da NTI. Todo o rol de serviços foi revisado pelas equipes técnicas responsáveis e carregado para a nova ferramenta juntamente com os novos ícones criados para identificação. A fase de integração do Catálogo de Serviços com o Sistema de Abertura de Chamados - NTI (em nova versão do sistema GLPI) está sendo finalizada para que se realizem os treinamentos das equipes de TI, de atendimento e dos usuários. Logo após haverá a publicação do Novo Catálogo.

PDI - UFOP 2016-2025

Em se tratando do alinhamento das ações de TI frente aos objetivos do Eixo **Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação** do PDI - UFOP 2016-2025 da Universidade Federal de Ouro Preto, a NTI apresentou a atualização de informações a respeito dos objetivos e ações executados em 2023, justificando seu cumprimento ou não. Os resultados assim como foram apresentados estão listados na tabela abaixo:



Objetivo PDI priorizado	Principais ações planejadas	A ação foi executada?	Justificativa
4. Pautar a atuação da NTI pelas leis vigentes, pela transparência, pelas questões sociais e pelas tecnologias assistivas.	Submissão de projeto de extensão para cumprimento da Lei Nº 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.	Sim	O serviço de avaliação de equipamentos eletrônicos já foi estabelecido e está em pleno funcionamento. No entanto, o processo ainda não foi totalmente integrado à produção institucional devido à paralisação da Coordenadoria de Materiais e Patrimônio, que se encontra em fase de reestruturação dos seus processos administrativos.
5. Prover soluções de TI de qualidade para melhoria do desempenho das atividades meio e fim	Com base na atualização do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, realizar a execução dos projetos listados e aprovados	Sim	A área conta com um processo, cuja execução prevê a atualização em fluxo contínuo do portfólio de demandas submetidas ao NTI e a execução das demandas também em fluxo contínuo pelas equipes de desenvolvimento de software da NTI.
	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	Não	O projeto ainda está em fase de planejamento.



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). 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 2023, foram incluídos alguns novos serviços Sistema de Atendimento NTI: Programa de Gestão - PDG e Progressão Docente - CMS. São serviços que já estavam sendo prestados pelas equipes mas não havia sido feita a formalização como serviços no Sistema de Atendimento NTI. Foram feitas, também, algumas atualizações de funcionalidades nos serviços já disponibilizados.

- **Central de Atendimento NTI:**

- É a área da NTI que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre os usuários e o departamento de TI. Utiliza o Catálogo de Serviços (nti.ufop.br) como fonte de informações e do Sistema de Abertura de Chamado - NTI (categoria Serviços no 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 para: atendimento.nti@ufop.edu.br, das 8:00 às 12:00 e de 13:00 às 17:00, de 2ª a 6ª feira. Atendimento presencial para usuários agendados 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 05 bolsistas 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 2023 foram **registrados 1811 incidentes**. Destes, **1560 foram solucionados em 2023**, alcançando uma **taxa de solução de**



86.14%. Adicionalmente, **foram solucionados 700** incidentes registrados em anos anteriores.

• **Gerenciamento de Requisições:**

- o 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;
- o No ano de 2023 foram **registradas 2925 requisições**. Destas, **2539 foram solucionadas em 2023**, alcançando uma **taxa de solução de 86,8%**. Adicionalmente, **foram solucionadas 724 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 2023 uma diminuição 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
2021	1154	1003	86,92%
2022	2179	1802	82,7%
2023	1811	1560	86,14%

Ano	Requisições Registradas	Requisições Solucionadas	Taxa de Solução
2021	1870	1627	87,01%
2022	3985	3438	86,02%
2023	2925	2539	86,8%

A tabela abaixo, apresenta os números de chamados (Incidentes + Requisições) abertos nos anos de 2021, 2022 e 2023. É possível notar, novamente, que em 2023 o registro de chamados diminuiu, mantendo relativamente estáveis as porcentagens de incidentes e requisições registrados. Mantém-se a estabilidade de funcionamento dos serviços prestados pela NTI.

Ano	Chamados Registrados	% de Incidentes	% Requisição
2021	3024	38,16%	61,84%
2022	6164	35,35%	64,65%



2023	4736	38,24%	61,76%
------	------	--------	--------

- **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:**
 - 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 2023, **407 formulários de satisfação foram respondidos**. Com margem de erro de 2.96% e nível de confiança de 95%, a amostra demonstra que aproximadamente **96,32% 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	89,44%
Muito Bom	2,94%
Bom	3,94%
Ruim	0,49%
Muito Ruim	3,19%

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 2023 o nível de satisfação dos usuários se manteve estável. Mostrando que as equipes mantiveram seu desempenho. 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 %
2021	471	86,41%	4,88%	4,25%	95,54%
2022	922	84,71%	5,42%	6,18%	96,31%
2023	407	89,44%	2,94%	3,94	96,32%

3 - Montante de recursos aplicados em TI

R\$3.214.505,61 (Três Milhões e Duzentos e Quatorze Mil e Quinhentos e Cinco Reais e Sessenta e Um Centavos);

- **Investimento R\$2.194.822,37** (Dois Milhões e Cento e Noventa e Quatro Mil e Oitocentos e Vinte e Dois Reais e Trinta e Sete Centavos);
- **Prestação de serviços R\$884.809,31** (Oitocentos e Oitenta e Quatro Mil e Oitocentos e Nove Reais e Trinta e Um Centavos);
- **Bens de Custeio - R\$ 134.873,93** (Cento e Trinta e Quatro Mil e Oitocentos e Setenta e Três Reais e Noventa e Três Centavos).

4 - Contratações mais relevantes de recursos de TI

- **FIREWALL NEXT GENERATION:** Aquisição do Firewall Next Generation para atender as unidades de Ouro Preto/Mariana e outro para a unidade de João Monlevade, com total de **R\$436.680,09**.
- **RENOVAÇÃO DE GARANTIA DOS EQUIPAMENTOS E SOFTWARE DA SOLUÇÃO DE VIRTUALIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO:** Contratação do serviço de renovação de garantia dos equipamentos e software da solução de virtualização e suporte técnico, o serviço estava estimado em **R\$329.200,00**.
- **ATIVOS DE REDE - WIRELESS:** Aquisição de equipamentos de Tecnologia da Informação - TI - Ativos de rede - Wireless para atender a comunidade da UFOP, com total de **R\$514.300,00**



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 - Nova versão - Projetos GECON - Desenvolvendo a nova versão, como simplificação do processo e adoção de Etapas paralelas (andamento com previsão de entrega parcial em Janeiro) + parceira da gestão de projeto da PROPLI.

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.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.

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.

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 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.

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.



Iniciativa Nº 5 - Desenvolvimento do Sistema de Gestão da DRI para a plataforma MinhaUFOP

Representante: DRI

Área Demandante: DRI

Descrição: Construir um sistema de informação para gestão das ações de internacionalização na UFOP. O sistema permitirá o registro de todo o processo de mobilidade acadêmica, desde o processo de candidatura dos estudantes, professores e técnicos-administrativos da UFOP, bem como mecanismos para a sua avaliação e possível aprovação, até o término da mobilidade. O sistema também permitirá a gestão de processos relativos à recepção de público internacional para cursos plenos ou para estadias de curta duração (mobilidade para estudos, estágio, etc). O registro de convênios internacionais também será feito por meio do Sistema, assim como a oferta de cursos de idiomas estrangeiros. Outras atividades relacionadas à internacionalização como a realização de eventos também poderão ser incluídas.

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

ID: NS.14;

Título: Sistema de Processos Seletivos Pós-Graduação;

Nota Final de Priorização: 65

Resultados: Parceria entre NTI e João Monlevade. O sistema possibilitará que todo o processo de mobilidade acadêmica seja informatizado, desde o processo de candidatura até o término da mobilidade. Isto também se aplica aos processos de recepção de público internacional, tanto para cursos plenos quanto para atividades de curta duração. Estes processos ocorrem hoje, em boa parte, de forma informatizada no sistema gerido pela DRI. No entanto, não existe comunicação entre esse sistema e os demais sistemas utilizados pela UFOP, de modo que existe duplicação de informação (em dois sistemas diferentes) e retrabalho quando as informações precisam ser passadas de um sistema para outro. Além disso, será possível acompanhar de forma mais adequada e sistemática as atividades relacionadas aos convênios firmados, e também obter dados para análises, tomadas de decisão e produção de relatórios referentes a ações de internacionalização.

Iniciativa Nº 6 - 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.

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.

Iniciativa Nº 7 - Manutenção - CENSO 2022

Representante: PROGRAD

Área Demandante: PROGRAD

Descrição: Foi desenvolvido uma parceria entre NTI e PROGRAD para corrigir os problemas com antecedência

Resultados: Melhoria na qualidade do relatório gerado.



Iniciativa Nº 8 - 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 9 - Melhoria no sistema de Pós-Graduação

Representante: PROPII

Área Demandante: PROPP

Descrição: Revisão e planejamento de execução de demandas de manutenção do Sistema de Pós-Graduação com parceria com reuniões periódicas para revisão dos sistema da PÓS

Resultados: Melhoria na prestação de serviços.

Iniciativa Nº 10 - Suporte constante no sistema do Encontro de Saberes

Representante: PROPII

Área Demandante: PROPII

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

Resultados: Melhoria na prestação de serviços.

Iniciativa Nº 11 - 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 12 - 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 13 - Sistema de Carreira de Magistério Superior: implementado e implantado;

Representante: PROGEP

Área Demandante: PROGEP

Descrição: Manutenção - Parceria com reuniões periódicas para revisão dos sistema e Manutenção - Alterações da Tabela do Sistema de Carreira de Magistério Superior

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 14 - Implantação das melhorias no Sistema de Requisição de Veículos.

Representante: PROPLAD

Área Demandante: PROPLAD

Descrição: Etapa de disponibilização de sistema para funcionamento em produção 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 15 - Manutenção - Sistemas da DOF - Ateste automático de bolsa (pagamento) (Implementado - Aguardando autorização para implantação)

Representante: PROF

Área Demandante: PROF

Descrição: Manutenção - Sistemas da PROF - Ateste automático de bolsa (pagamento) (Implementado - Aguardando autorização para implantação)

Resultados: Implantação em Janeiro de 2024. Melhoria e simplificação do processo de ateste de frequência.

Iniciativa Nº 16 - Integração da UFOP com o login único do governo federal - Transformação em serviço

Representante: NTI

Área Demandante: NTI

Descrição: Integração da UFOP com o login único do governo federal - Transformação em serviço

Resultados: Melhoria na prestação de serviços e padronização do processo.

Iniciativa Nº 17 - Manutenções do Sistema de PROEX (Em andamento) + Adequação do sistema para adoção da curricularização (Reunião para apresentação das correções)

Representante: PROEX

Área Demandante: PROEX

Descrição: Manutenções do Sistema de PROEX (Em andamento) + Adequação do sistema para adoção da curricularização (Reunião para apresentação das correções)

Resultados: Melhoria na prestação de serviços e preparação para atender às demandas da curricularização.

Iniciativa Nº 18 - Qualificação dos Processos de Governança de TI - Fluxo de atendimento

Representante: NTI

Área Demandante: NTI

Descrição: Elaboração de processo de atendimento da NTI



Resultados: Melhoria na prestação de serviços e preparação para mudanças constantes no atendimento e para processo de melhoria contínua.

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.

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.

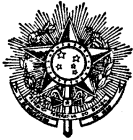
Considerando o inciso III do Art. 15 do Decreto 9.637/2018: "Art. 15. Aos órgãos e às entidades da administração pública federal, em seu âmbito de atuação, compete:

(..)

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

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



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.

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 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 equipamento 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.

8 - Principais desafios e ações futuras

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

Ação Futura Nº 1 - Elaboração do Novo Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC - UFOP 2024-2027
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: 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.
Previsão de Entrega: Julho de 2024.

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 2024.

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.

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.



Ação Futura Nº 4 - Finalizar de 2 demandas do PDTI e início de duas novas
--

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 2024.
