



RELATÓRIO DE GESTÃO ANO BASE 2019 – NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1 - Conformidade legal

A. Núcleo de Tecnologia da informação

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

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

B. Comitê Gestor de TI

O Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI foi criado por meio da portaria reitoria Nº 164, de 30 de março de 2016. Nesse ano, aconteceram várias reuniões do comitê com o objetivo de criar um regimento interno. Desse modo, em 05/06/2017 foi aberto o processo Nº 23109.002693/2017-19, que trata da aprovação do regimento pelo Conselho Universitário da UFOP - CUNI. Como parte do trâmite de aprovação, no dia 23/06/2017, o processo foi encaminhado para o Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI a pedido do respectivo diretor visando atender a portaria Nº 19, de 29 de maio de 2017 da Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do planejamento. Tal portaria dispõe sobre a implantação da governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos do executivo. Portanto, tornou-se necessária a criação de um novo Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC. Mais ainda, de acordo com a portaria anterior, o CTIC substitui o CGTI em nível de autoridade. Sendo assim, o NTI iniciou no ano de 2018 a criação do CTIC com base na prática 03 do Guia de Governança de TIC disponível do SISP.

A recomposição do CTIC foi publicada pela portaria Reitoria Nº 364, de 26 de junho de 2018 que nomeou o Vice-reitor(a) da UFOP como presidente e os demais membros passaram a ser: Pró-reitor(a) de Planejamento e Desenvolvimento; Pró-reitor(a) de Graduação; Pró-reitor de Pesquisa e Pós-Graduação; Pró-reitor(a) de Extensão; Pró-reitor(a) de Assuntos Comunitários e Estudantis; Pró-reitor(a) de Administração; Diretor(a) do Núcleo de Tecnologia da Informação; Gerente de Projetos



do NTI; Gerente de Serviços do NTI e Coordenador(a) do Escritório de Governança do NTI.

Para dar publicidade e agilidade nas ações do CTIC, foi criado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI o processo nº 23109.200917/2018-37. Neste, destacamos os anexos: a Portaria Reitoria Nº 364; a minuta do Regimento Interno do CTIC e, a Resolução CUNI Nº 2156, que aprova o Regimento Interno do CTIC da UFOP, e seus anexos (versão final do Regimento Interno do CTIC e Parecer sobre sua legalidade).

Dentre as competências aprovadas no Regimento Interno, destaca-se a elaboração e aprovação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) com periodicidade mínima bianual e revisão anual e a elaboração e aprovação de políticas, normas e planos relativos à TIC. Para este, inclui-se a elaboração e aprovação da Política de Segurança da Informação e Comunicação (PoSIC), a qual é prevista na Portaria Reitoria Nº 364, de 26 de junho de 2018.

C. Plano Diretor de TIC - PDTIC

Uma das competências do CTIC é a elaboração e aprovação do [Plano Diretor de TIC - PDTIC](#). Sendo assim, o PDTIC UFOP 2020-2021 foi elaborado e aprovado em 03/12/2019, conforme processo SEI nº 23109.203442/2019-11. O PDTIC é o documento que reúne conjunto de metas e ações, capazes de definir políticas, estratégias, estruturas e recursos digitais necessários para a implementação de soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da UFOP durante o período de 2020 a 2021, abrangendo os três campi (Ouro Preto, Mariana e João Monlevade). O alinhamento das ações de TI frente aos objetivos estratégicos contidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2016-2025 da UFOP, torna o PDTIC uma referência norteadora, sob o ponto de vista estratégico, de todo o trabalho e ações desenvolvidos no âmbito da Tecnologia da Informação e Comunicação na UFOP.

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

O Núcleo 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.

O 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. O 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 pelo 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.

O NTI é dividido em três áreas: Gerência de Projetos , Gerência de Serviços e Escritório de Governança de TI.

A gerência de Projetos atua na coordenação de todos os projetos realizados pelo NTI. Assim, os projetos conduzidos incluem ações relacionadas à área de desenvolvimentos de sistemas e soluções de infraestrutura. Dentre as atribuições pertencentes à gerência de projetos, podem ser destacadas:

- Coordenação de todos os projetos a serem realizados pelo 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 uma dado projeto seja facilmente acessado;
- Definição de um modelo de processo padrão para o desenvolvimento de projetos no 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 gerência de serviços, enfatiza-se a atuação na coordenação de todos os serviços oferecidos pelo 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 gerência de serviços, podem ser destacadas:

- Coordenar todos os serviços oferecidos pelo NTI;
- Organizar e coordenar equipes para gerenciar os serviços prestados pelo 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 pelo NTI;
- Elaborar e controlar os processos de TI e o modo que estes afetam o desempenho dos serviços oferecidos pelo 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 do 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.

Processo de Gerenciamento de serviços de TI



Atualmente o gerenciamento dos serviços de TI do 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 do NTI (www.nti.ufop.br). Os serviços oferecidos pelo 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

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

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)
 - Sistemas Externos
 - Veículos
- Central de Serviços:
 - É uma área do 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);
 - No ano de 2019 foram **registrados 2.856 incidentes**. Destes, **2.355 foram solucionados em 2019**, alcançando uma **taxa de solução de 82,46%** conforme tabela abaixo:

Categoria	Registrado	Solucionado
Biblioteca Digital > Sistema Integrado de Solicitação Online de Fichas	4	3
Categoria Não Identificada	65	52
E-mail Bloqueado	5	0
Equipamentos e Aplicativos > Impressoras contratadas (TECNOSET)	314	313
Equipamentos e Aplicativos > Impressoras institucionais (UFOP)	26	6
Equipamentos e Aplicativos > Manutenção de Computadores	391	338
Equipamentos e Aplicativos > Manutenção de Equipamentos Eletrônicos	145	113
Equipamentos e Aplicativos > Videovigilância	15	8
Incidentes CAIS	525	395
Internet e Comunicação	2	2
Internet e Comunicação > Acesso aos Periódicos da Capes	3	3



Internet e Comunicação > Acesso Remoto (VPN)	3	2
Internet e Comunicação > Armazenamento de Arquivos	12	11
Internet e Comunicação > Cadastro de computador	1	1
Internet e Comunicação > E-mail	108	75
Internet e Comunicação > Rede com Fio	326	283
Internet e Comunicação > Rede com Fio > Rede com fio: Cadastro de Equipamento	4	4
Internet e Comunicação > Rede com fio: Cadastro de Equipamento	4	4
Internet e Comunicação > Rede sem Fio	60	48
Internet e Comunicação > Sites	44	32
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Reportar Erro	49	30
Internet e Comunicação > Telefonia Fixa	183	150
Segurança > Desbloqueio de Computadores	9	5
Segurança > Reporte de Incidentes	2	1
Sistemas	2	0
Sistemas > .:SI-Não identificado:.	1	1
Sistemas > Acesso minhaUFOP	43	40
Sistemas > Ambiente Virtual de Aprendizagem Moodle	46	40
Sistemas > Bolsas	43	40
Sistemas > Concursos Públicos	2	2
Sistemas > Controle de Processos e Documentos	30	28
Sistemas > Encontro de Saberes	1	0
Sistemas > Extensão	44	34
Sistemas > Gestão de Contrato (CSU)	1	1
Sistemas > Gestão de Contratos e Convênios (GECON)	5	1
Sistemas > GigaUfopNet	1	1
Sistemas > Graduação presencial	56	44



Sistemas > Iniciação Científica	11	10
Sistemas > Orçamento e Finanças	26	19
Sistemas > Patrimônio	6	3
Sistemas > Pesquisa	4	2
Sistemas > Ponto Eletrônico	20	13
Sistemas > Pós-Graduação	41	37
Sistemas > Processos Seletivos	1	1
Sistemas > Recursos Humanos	30	27
Sistemas > Recursos Humanos > Recadastro Plano de Saúde	10	10
Sistemas > Restaurantes Universitários	33	33
Sistemas > SEI-UFOP	25	20
Sistemas > Sisbin	4	3
Sistemas > Sistema de Abertura de Chamado (GLPI)	13	12
Sistemas > Sistema de Cadastro de Ramal	1	0
Sistemas > Sistemas Externos	40	38
Sistemas > Veículos	16	16
TOTAL	2856	2355

Adicionalmente, **foram solucionados 464** 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 2019 foram **registradas 3.888 requisições**. Destas, **3.250 foram solucionadas em 2019**, alcançando uma **taxa de solução de 83,59%** conforme tabela abaixo:

Categoria	Registrado	Solucionado
Biblioteca Digital > Sistema Integrado de Solicitação Online de Fichas	6	4



Categoria Não Identificada	73	63
Equipamentos e Aplicativos > Aquisição de Equipamentos	20	12
Equipamentos e Aplicativos > Aquisição de Software	11	8
Equipamentos e Aplicativos > Impressoras contratadas (TECNOSET)	440	439
Equipamentos e Aplicativos > Impressoras institucionais (UFOP)	30	11
Equipamentos e Aplicativos > Manutenção de Computadores	575	484
Equipamentos e Aplicativos > Manutenção de Equipamentos Eletrônicos	161	105
Equipamentos e Aplicativos > Videovigilância	22	13
Internet e Comunicação	1	1
Internet e Comunicação > Acesso aos Periódicos da Capes	6	6
Internet e Comunicação > Acesso Remoto (VPN)	17	17
Internet e Comunicação > Armazenamento de Arquivos	28	24
Internet e Comunicação > Cadastro de computador	3	3
Internet e Comunicação > E-mail	184	133
Internet e Comunicação > E-mail > E-mail: Criar Novo	13	11
Internet e Comunicação > Mensageiro do minhaUfop	157	155
Internet e Comunicação > Rede com Fio	210	168
Internet e Comunicação > Rede com Fio > Análise Projeto de Cabeamento	3	0
Internet e Comunicação > Rede com Fio > Instalação de Ponto e Fornecimento de Material	3	1
Internet e Comunicação > Rede com Fio > Rede com fio: Cadastro de Equipamento	482	463
Internet e Comunicação > Rede com Fio > Rede com Fio: Instalação de Ponto e Fornecimento de Material	84	35



Internet e Comunicação > Rede com fio: Cadastro de Equipamento	11	10
Internet e Comunicação > Rede para Eventos	31	30
Internet e Comunicação > Rede sem Fio	66	57
Internet e Comunicação > Sites	74	64
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Hospedagem	14	12
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Acesso FTP e BD	3	3
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Alteração	42	20
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Desenvolvimento (Criar Novo)	15	9
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Migrar para Domínio Definitivo	17	15
Internet e Comunicação > Sites > Sites: Restauração	8	6
Internet e Comunicação > Telefonia Fixa	183	117
Projetos > Novo Projeto	16	15
Segurança	1	1
Segurança > Desbloqueio de Computadores	17	11
Segurança > Reporte de Incidentes	2	0
Sistemas	1	1
Sistemas > Acesso minhaUFOP	44	42
Sistemas > Ambiente Virtual de Aprendizagem Moodle	16	14
Sistemas > Bolsas	102	95
Sistemas > Concursos Públicos	5	5
Sistemas > Controle de Processos e Documentos	15	14
Sistemas > Encontro de Saberes	1	0
Sistemas > Extensão	48	43
Sistemas > Gestão de Contrato (CSU)	2	1
Sistemas > Gestão de Contratos e Convênios (GECON)	15	13



Sistemas > Gestão UFOP	6	1
Sistemas > Graduação presencial	119	95
Sistemas > Iniciação Científica	9	6
Sistemas > Orçamento e Finanças	57	43
Sistemas > Patrimônio	19	11
Sistemas > Pesquisa	5	3
Sistemas > Ponto Eletrônico	34	22
Sistemas > Pós-Graduação	93	84
Sistemas > Processos Seletivos	5	4
Sistemas > Recursos Humanos	63	60
Sistemas > Recursos Humanos > Recadastro Plano de Saúde	18	16
Sistemas > Restaurantes Universitários	28	28
Sistemas > SEI-UFOP	80	61
Sistemas > Sistema de Abertura de Chamado (GLPI)	22	20
Sistemas > Sistema de Cadastro de Ramal	10	5
Sistemas > Sistema de Votação Eletrônica	1	0
Sistemas > Sistemas Externos	32	28
Sistemas > Veículos	9	9
TOTAL	3888	3250

Adicionalmente, **foram solucionadas 337 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:



- 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 2019, **698 formulários de satisfação foram respondidos**. Com margem de erro de 3,47% e nível de confiança de 95%, a amostra apresenta que aproximadamente **96,70% dos usuários consideram o atendimento do NTI “Bom” ou superior a esta classificação**. Abaixo, segue a tabela dos percentuais por classificação de nível de satisfação:

Satisfação	Percentual
Excelente	81,38%
Muito Bom	6,45%
Bom	8,88%
Ruim	0,57%
Muito Ruim	2,72%

3 - Montante de recursos aplicados em TI

R\$ 4.376.960,06 (Quatro Milhões e Trezentos e Setenta e Seis Mil e Novecentos e Sessenta Reais e Seis Centavos);

- Investimento - R\$ 2.549.761,95 (Dois Milhões e Quinhentos e Quarenta e Nove Mil e Setecentos e Sessenta e Um Reais e Noventa e Cinco Centavos);



- Prestação de serviços - Contratos - R\$ 593.077,42 (Quinhentos e Noventa e Três Mil e Setenta e Sete Reais e Quarenta e Dois Centavos).
- Custeio - material de processamento de dados - R\$ 45.395,95 (Quarenta e Cinco Mil e Trezentos e Noventa e Cinco Reais e Noventa e Cinco Centavos)

4 - Contratações mais relevantes de recursos de TI

- Atualização do parque de TI aquisição de estação de trabalho, Notebook e equipamentos de videoconferência, para atender a comunidade da UFOP ⇒ R\$ 2.549.761,95 (Dois Milhões e Quinhentos e Quarenta e Nove Mil e Setecentos e Sessenta e Um Reais e Noventa e Cinco Centavos)

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

As iniciativas são alinhados com PDI 2016-2025 da Universidade Federal de Ouro Preto eixo **10.6 - GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Iniciativa Nº1 - Mapeamento do Processo de Desenvolvimento de Soluções do NTI
Cliente: NTI
Descrição: Execução de um projeto junto ao Departamento de Produção da UFOP com o objetivo de propor e mapear um processo padrão para a submissão e execução de projetos no NTI.
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 PDI.
Resultados: Melhoria dos serviços do NTI.



Iniciativa Nº2 - Elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação

Cliente: NTI

Descrição: Execução de um projeto junto ao Departamento de Produção da UFOP com o objetivo de elaborar o documento do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) da 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 PDI.

Resultados: Melhoria dos serviços do NTI.

Iniciativa Nº3 - Elaboração da Política de Segurança da Informação e Comunicações do UFOP

Cliente: NTI

Descrição: Execução de um projeto com o objetivo de elaborar o documento de Política de Segurança da Informação e Comunicações (PoSIC) da 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 PDI.

Resultados: Melhoria dos serviços do NTI.

Iniciativa Nº4 - Desenvolvimento de Websites Institucionais

Cientes: PROGRAD, PROAD, PROEX e Centro de Artes e Convenções

Descrição: Execução de projetos para o desenvolvimento de websites administrativos, sendo alguns deles: site da Pró-Reitoria de Graduação, site Concursos da Pró-Reitoria de Administração, site do evento de Festival de Inverno e site do Centro de Artes e Convenções da UFOP.



Objetivos, metas e ações do PDI

01 - Promover economia de energia, equipamentos, insumos e recursos humanos dentro dos conceitos de sustentabilidade.

Metas: Reduzir o tempo gasto na consolidação de informações e processos da UFOP em 50%

Ações:

- Busca de soluções de utilização de software compartilhado.
- Capacitação dos usuários na utilização de Software Livre.

Indicadores: Tempo das rotinas dos servidores e alunos.

03 - Promover integração dos campi e melhorar os meios de comunicação institucional.

Metas, ações e indicadores: serão revisados no processo de revisão do PDI.

Resultados: Melhoria na comunicação da UFOP.

Iniciativa Nº5 - Desenvolvimento de um Sistema para Reserva de Equipamentos Multiusuário

Clientes: PROPP

Descrição: Execução de um projeto com o objetivo de automatizar atividades relacionadas à reserva de equipamentos multiusuário adquiridos por laboratórios da UFOP.

01 - Promover economia de energia, equipamentos, insumos e recursos humanos dentro dos conceitos de sustentabilidade.

Metas: Reduzir o tempo gasto na consolidação de informações e processos da UFOP em 50%.

Ações:

- Busca de soluções de utilização de software compartilhado.
- Criação de soluções que supram a utilização de papel.

Indicadores: Tempo das rotinas dos servidores e alunos.

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

Metas: Informatizar 100% dos processos da UFOP.



Ações: Serão revisados no processo de revisão do PDI.

Indicadores: Número de processos informatizados.

Resultados: Maior controle sobre o uso de equipamentos multiusuário na UFOP, possibilidade de avaliação do uso de insumos pelos laboratórios em equipamentos multiusuário e possibilidade de novas fontes de arrecadação com aluguel dos equipamentos multiusuário.

Iniciativa Nº6 - Desenvolvimento de um Sistema de Elaboração de Fichas Catalográficas para as Bibliotecas

Clientes: SISBIN

Descrição: Execução de um projeto com o objetivo de automatizar atividades relacionadas à emissão de fichas catalográficas para documentos acadêmicos.

01 - Promover economia de energia, equipamentos, insumos e recursos humanos dentro dos conceitos de sustentabilidade.

Metas: Reduzir o tempo gasto na consolidação de informações e processos da UFOP em 50%.

Ações:

- Busca de soluções de utilização de software compartilhado.
- Criação de soluções que supram a utilização de papel.

Indicadores: Tempo das rotinas dos servidores e alunos.

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

Metas: Informatizar 100% dos processos da UFOP.

Ações: Serão revisados no processo de revisão do PDI.

Indicadores: Número de processos informatizados.

Resultados: Melhoria na prestação de serviços.



Iniciativa Nº7 - Integração com o Aplicativo Móvel CLAPP

Clientes: UFOP

Descrição: Execução de um projeto com o objetivo de prover integração entre sistemas administrativos da UFOP e o aplicativo CLAPP. Neste momento, pode-se destacar os seguintes serviços da UFOP que o aplicativo CLAPP possui acesso: serviço de autenticação para usuários do portal MinhaUfop, serviço de armazenamento das informações geradas pelo aplicativo, e serviços diversos para acessar informações institucionais, tais como listagem de disciplinas de um dado docente, listagem de alunos de uma dada disciplina, etc.

Por fim, é válido ressaltar que o formulário de notas da UFOP foi adaptado para possibilitar o carregamento automático das informações sobre a presença e as notas dos alunos preenchidos pelos docentes no CLAPP. Além disso, o aplicativo MinhaUfop também foi adaptado para permitir aos alunos consultar, a qualquer momento, informações sobre presença e nota lançados pelo docentes no CLAPP.

01 - Promover economia de energia, equipamentos, insumos e recursos humanos dentro dos conceitos de sustentabilidade.

Metas: Reduzir o tempo gasto na consolidação de informações e processos da UFOP em 50%.

Ações:

- Busca de soluções de utilização de software compartilhado.
- Criação de soluções que supram a utilização de papel.

Indicadores: Tempo das rotinas dos servidores e alunos.

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

Metas: Informatizar 100% dos processos da UFOP.

Ações: Serão revisados no processo de revisão do PDI.

Indicadores: Número de processos informatizados.

Resultados: Melhoria na prestação de serviços.

Iniciativa Nº8 - Desenvolvimento do Aplicativo Móvel da UFOP

Clientes: UFOP



Descrição: Execução de um projeto com o objetivo de criar um aplicativo móvel com diversas funcionalidades destinadas ao público da UFOP. Neste momento, podem ser destacadas as seguintes funções: gerenciamento de boletos do RU, atestado de matrícula dos alunos, histórico escolar dos alunos, acesso a informações produzidas pelo aplicativo CLAPP relacionadas à presença e nota de disciplinas dos alunos e consulta ao ponto eletrônico dos servidores.

01 - Promover economia de energia, equipamentos, insumos e recursos humanos dentro dos conceitos de sustentabilidade.

Metas: Reduzir o tempo gasto na consolidação de informações e processos da UFOP em 50%.

Ações:

- Busca de soluções de utilização de software compartilhado.
- Criação de soluções que supram a utilização de papel.

Indicadores: Tempo das rotinas dos servidores e alunos.

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

Metas: Informatizar 100% dos processos da UFOP.

Ações: Serão revisados no processo de revisão do PDI.

Indicadores: Número de processos informatizados.

Resultados: Otimização do gerenciamento de recursos relacionados ao RU e melhoria na prestação de serviços. Vale ressaltar que a arrecadação com créditos do RU em 2019 foi de R\$58.204,78. Desse total, houve uma economia de 3% referente ao repasse para as cantinas.

Iniciativa Nº9 - Desenvolvimento de um Sistema para a Gestão de Contratos e Convênios

Clientes: GECON

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.

Objetivos, metas e ações do PDI



01 - Promover economia de energia, equipamentos, insumos e recursos humanos dentro dos conceitos de sustentabilidade.

Metas: Reduzir o tempo gasto na consolidação de informações e processos da UFOP em 50%.

Ações:

- Busca de soluções de utilização de software compartilhado.
- Criação de soluções que supram a utilização de papel.

Indicadores: Tempo das rotinas dos servidores e alunos.

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

Metas: Informatizar 100% dos processos da UFOP.

Ações: Serão revisados no processo de revisão do PDI.

Indicadores: Número de processos informatizados.

Resultados: Com a informatização do processo de submissão, avaliação e assinatura dos convênios e contratos da GECON, estima-se que serão economizadas anualmente cerca de 90.000 folhas e impressões.

Iniciativa Nº10 - Desenvolvimento de um Sistema Planejamento de Contratação e Serviço e Materiais

Clientes: PROPLAD

Descrição: Execução de um projeto com o objetivo de automatizar atividades relacionadas ao planejamento setorial de contratação de materiais e serviços.

Objetivos, metas e ações do PDI

01 - Promover economia de energia, equipamentos, insumos e recursos humanos dentro dos conceitos de sustentabilidade.

Metas: Reduzir o tempo gasto na consolidação de informações e processos da UFOP em 50%.

Ações:



- Busca de soluções de utilização de software compartilhado.
- Criação de soluções que supram a utilização de papel.

Indicadores: Tempo das rotinas dos servidores e alunos.

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

Metas: Informatizar 100% dos processos da UFOP.

Ações: Serão revisados no processo de revisão do PDI.

Indicadores: Número de processos informatizados.

Resultados: Otimização no planejamento de gastos institucionais.

Iniciativa Nº11 - Desenvolvimento de um Sistema de Comprovante de Rendimentos para Pessoa Jurídica.

Clientes: PROPLAD

Descrição: Execução de um projeto com o objetivo de automatizar atividades relacionadas à emissão de comprovante de rendimentos para pessoas jurídicas.

Objetivos, metas e ações do PDI

01 - Promover economia de energia, equipamentos, insumos e recursos humanos dentro dos conceitos de sustentabilidade.

Metas: Reduzir o tempo gasto na consolidação de informações e processos da UFOP em 50%.

Ações:

- Busca de soluções de utilização de software compartilhado.
- Criação de soluções que supram a utilização de papel.

Indicadores: Tempo das rotinas dos servidores e alunos.

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

Metas: Informatizar 100% dos processos da UFOP.



Ações: Serão revisados no processo de revisão do PDI.

Indicadores: Número de processos informatizados.

Resultados: Melhoria na prestação de serviços.

Iniciativa Nº12 - Automação das Rotinas no Processo Seletivo para Vagas Residuais.

Clientes: PROGRAD

Descrição: Execução de um projeto com o objetivo de automatizar atividades relacionadas ao preenchimento de vagas residuais da UFOP.

Objetivos, metas e ações do PDI

01 - Promover economia de energia, equipamentos, insumos e recursos humanos dentro dos conceitos de sustentabilidade.

Metas: Reduzir o tempo gasto na consolidação de informações e processos da UFOP em 50%.

Ações:

- Busca de soluções de utilização de software compartilhado.
- Criação de soluções que supram a utilização de papel.

Indicadores: Tempo das rotinas dos servidores e alunos.

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

Metas: Informatizar 100% dos processos da UFOP.

Ações: Serão revisados no processo de revisão do PDI.

Indicadores: Número de processos informatizados.

Resultados: Melhoria na prestação de serviços.



Iniciativa Nº13 - Disponibilização do Banco de Informação de Registro de Diplomas

Clientes: PROGRAD

Descrição: Execução de um projeto com o objetivo de automatizar atividades relacionadas à disponibilização do banco de informação de registro de diplomas, conforme estabelecido pela Portaria Nº1.095, de 25 de outubro de 2018.

Objetivos, metas e ações do PDI

01 - Promover economia de energia, equipamentos, insumos e recursos humanos dentro dos conceitos de sustentabilidade.

Metas: Reduzir o tempo gasto na consolidação de informações e processos da UFOP em 50%.

Ações:

- Busca de soluções de utilização de software compartilhado.
- Criação de soluções que supram a utilização de papel.

Indicadores: Tempo das rotinas dos servidores e alunos.

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

Metas: Informatizar 100% dos processos da UFOP.

Ações: Serão revisados no processo de revisão do PDI.

Indicadores: Número de processos informatizados.

Resultados: Melhoria na prestação de serviços.

Iniciativa Nº14 - Desenvolvimento de um Módulo de Requerimento on-line de Emissão de Diploma (1ª e 2ª via) Integrado ao SEI

Clientes: PROGRAD

Descrição: Execução de um projeto com o objetivo de possibilitar o requerimento de emissão de diplomas on-line e integração automática com o SEI.

Objetivos, metas e ações do PDI



01 - Promover economia de energia, equipamentos, insumos e recursos humanos dentro dos conceitos de sustentabilidade.

Metas: Reduzir o tempo gasto na consolidação de informações e processos da UFOP em 50%.

Ações:

- Busca de soluções de utilização de software compartilhado.
- Criação de soluções que supram a utilização de papel.

Indicadores: Tempo das rotinas dos servidores e alunos.

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

Metas: Informatizar 100% dos processos da UFOP.

Ações: Serão revisados no processo de revisão do PDI.

Indicadores: Número de processos informatizados.

Resultados: Melhoria na prestação de serviços.

Iniciativa Nº15 - Módulo de Requerimentos on-line da Pós-Graduação

Clientes: PROGRAD

Descrição: Execução de um projeto com o objetivo de automatizar atividades relacionadas à protocolização e despacho de requerimentos da pós-graduação.

Objetivos, metas e ações do PDI

01 - Promover economia de energia, equipamentos, insumos e recursos humanos dentro dos conceitos de sustentabilidade.

Metas: Reduzir o tempo gasto na consolidação de informações e processos da UFOP em 50%.

Ações:

- Busca de soluções de utilização de software compartilhado.
- Criação de soluções que supram a utilização de papel.

Indicadores: Tempo das rotinas dos servidores e alunos.



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

Metas: Informatizar 100% dos processos da UFOP.

Ações: Serão revisados no processo de revisão do PDI.

Indicadores: Número de processos informatizados.

Resultados: Melhoria na prestação de serviços, economia de gastos com insumos, economia na utilização de espaço de arquivo e otimização no processo.

Iniciativa Nº16 - Desenvolvimento da segunda fase do Sistema de Gestão da Extensão

Clientes: PROEX

Descrição: Execução de um projeto com o objetivo incluir no Sistema de Gestão da Extensão, uma conjunto de novas funcionalidades demandadas pela Pró-Reitoria de Extensão.

Objetivos, metas e ações do PDI

01 - Promover economia de energia, equipamentos, insumos e recursos humanos dentro dos conceitos de sustentabilidade.

Metas: Reduzir o tempo gasto na consolidação de informações e processos da UFOP em 50%.

Ações:

- Busca de soluções de utilização de software compartilhado.
- Criação de soluções que supram a utilização de papel.

Indicadores: Tempo das rotinas dos servidores e alunos.

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

Metas: Informatizar 100% dos processos da UFOP.

Ações: Serão revisados no processo de revisão do PDI.



Indicadores: Número de processos informatizados.

Resultados: A manutenção no sistema de gestão da extensão possibilitará uma economia de tempo de trabalho despendido por servidores da PROEX.

Iniciativa Nº17 - Desenvolvimento da Segunda Etapa do Sistema de Recadastro de Plano de Saúde

Clientes: PROAD

Descrição: Execução de um projeto com o objetivo de automatizar atividades relacionadas ao ressarcimento do plano de saúde dos servidores da UFOP.

01 - Promover economia de energia, equipamentos, insumos e recursos humanos dentro dos conceitos de sustentabilidade.

Metas: Reduzir o tempo gasto na consolidação de informações e processos da UFOP em 50%.

Ações:

- Busca de soluções de utilização de software compartilhado.
- Criação de soluções que supram a utilização de papel.

Indicadores: Tempo das rotinas dos servidores e alunos.

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

Metas: Informatizar 100% dos processos da UFOP.

Ações: Serão revisados no processo de revisão do PDI.

Indicadores: Número de processos informatizados.

Resultados: Maior controle sobre o uso de recursos destinados ao pagamento do plano de saúde aos servidores da UFOP.

Iniciativa Nº18 - Desenvolvimento de um Sistema de Gestão e Publicação do Plano de Atividades dos Docentes

Clientes: PROGRAD

Descrição: Execução de um projeto com o objetivo de automatizar a publicação do



plano de atividades dos docentes da UFOP.

Objetivos, metas e ações do PDI

01 - Promover economia de energia, equipamentos, insumos e recursos humanos dentro dos conceitos de sustentabilidade.

Metas: Reduzir o tempo gasto na consolidação de informações e processos da UFOP em 50%.

Ações:

- Busca de soluções de utilização de software compartilhado.
- Criação de soluções que supram a utilização de papel.

Indicadores: Tempo das rotinas dos servidores e alunos.

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

Metas: Informatizar 100% dos processos da UFOP.

Ações: Serão revisados no processo de revisão do PDI.

Indicadores: Número de processos informatizados.

Resultados: Melhoria na prestação de serviços.

6 - Segurança da informação

O Núcleo 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 do 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.

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.

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



- 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 o NTI solicitou a criação da DAETI (Divisão de avaliação de equipamentos de Tecnologia da Informação). A DAETI tem como principal função separar e categorizar estes equipamentos, dando uma nova destinação aos setores em que suas especificações atendem à demanda de equipamento.

8 - Principais desafios e ações futuras

Os principais desafios e ações futuras do setor são listados como segue:

Ação Futura Nº1 - 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
--

Clientes: NTI

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 PDI.

Previsão de Entrega: Julho de 2021.

Ação Futura Nº2 - Com base no 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 PDI.

Previsão de Entrega: Dezembro de 2021.

Ação Futura Nº3 - Com base no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, realizar a contratação de mão de obra terceirizada para colaborar na execução dos projetos pendentes

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 PDI.

Previsão de Entrega: Julho de 2020.