CGE - COMITÊ DE GOVERNANÇA ESTRATÉGICO
Resolução Deliberativa 10, de 28 de julho de 2026

Altera o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN para o período de 2024 a 2027.

O VICE-PRESIDENTE DO COMITÊ DE GOVERNANÇA ESTRATÉGICO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE, usando das competências previstas no artigo 16, §§ 1º e 3º, da Resolução 13/2022-CONSAD, de 14 de julho de 2022.

CONSIDERANDO o disposto no anexo da Resolução 013/2022-CONSAD, de 14 de julho de 2022, publicada no Diário Oficial da União em 27 de julho de 2022, no qual o CONSAD delega ao Comitê de Governança Estratégico a prerrogativa para aprovar e institucionalizar planos, modelos, políticas, diretrizes, metodologias, manuais, mecanismos de monitoramento, macroprocessos, processos e normas relacionadas às ações de governança da Universidade;

CONSIDERANDO a ata da 3º reunião extraordinária do Comitê de Governança Estratégico no exercício de 2026, ocorrida em 6 de julho de 2026.

RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovada a alteração do anexo da Resolução Deliberativa nº 1/2024 - CGE, de 13 de março de 2024, referente ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN para o período de 2024 a 2027.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Jose Daniel Diniz Melo
REITOR

Anexos

- PDTIC_v2_-_24_27.pdf

PDTIC / UFRN

(2024 - 2027)

v2.0

UFRN. Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação:

2024-2027. Natal-RN: UFRN, 2026.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Reitor

José Daniel Diniz Melo

Vice-Reitor

Henio Ferreira de Miranda

Superintendente de Tecnologia da Informação

Marcos César Madruga Alves Pinheiro

Superintendente Adjunto de Tecnologia da Informação

André Medeiros Dantas

Comissão constituída para elaboração do plano diretor de Tecnologia da Informação 2024-2027, por meio da Portaria nº800/2023: Marcos Cesar Madruga Alves Pinheiro (Presidente), Adson Araceli Alves Dantas, Ana Carolina Freire Oliveira Aragao de Medeiros, André Medeiros Dantas, Bruno Augusto da Costa Ferreira, Clarissa Lorena Alves Coelho Lins, Edivaldo Cavalcante de Albuquerque Júnior, Flavius da Luz e Gorgônio, Gildásio da Costa Teixeira, Izabel de Medeiros Coelho, Joade Cortez Gomes, Josué Vitor de Medeiros Júnior e Marcela Squires Galvão Fernandes

Histórico de Revisões			
Data	Versão	Descrição	Autor
11/3/24	1.0	Aprovação do Documento	CGE
21/3/24	1.0	Aprovação do Documento	CONSAD
6/7/26	2.0	Aprovação da primeira revisão	CGE

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

INTRODUÇÃO

TIC NA UFRN

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

METODOLOGIA

NECESSIDADES E OBJETIVOS

METAS E AÇÕES

GESTÃO DE PESSOAS

GESTÃO DE RISCOS

REVISÃO E ACOMPANHAMENTO

ANEXO I. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

ANEXO II. BACKLOG DE NOVOS PRODUTOS

ANEXO III. BACKLOG DE MELHORIAS DOS SIGS

APRESENTAÇÃO

De acordo com a Instrução Normativa SGD/ME nº 01 (IN-SGD 01), de 04 de abril de 2019, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de TIC, com o objetivo de atender às necessidades finalísticas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período.

Nesta perspectiva, o presente documento constitui-se como um importante meio para o planejamento das ações de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Com isso, busca-se garantir a efetividade da aplicação dos recursos de TIC contribuindo direta e indiretamente com a prestação de serviço público de qualidade ao cidadão através do ensino, pesquisa, extensão e inovação. Este Plano visa alcançar este propósito minimizando desperdícios, garantindo o controle e aplicando esforços no que for considerado mais relevante a fim de otimizar o gasto público e maximizar a entrega de valor ao serviço prestado à sociedade.

Uma preocupação constante da alta direção das organizações é a busca pelo alinhamento estratégico entre a área de Tecnologia da Informação e as demais áreas da instituição, com o objetivo de atender a demanda pela alta qualidade de seus serviços, economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de seus fluxos de trabalho. Nesse processo, cumpre frisar que a Tecnologia da Informação tem um papel fundamental no planejamento e na implantação das estratégias institucionais, atuando como área de apoio essencial desde a execução das atividades rotineiras e operacionais até o apoio às decisões de natureza estratégica. Atender as necessidades priorizadas durante a elaboração deste planejamento é um dos grandes desafios apresentados aos gestores dessa área e da instituição em geral.

Além da indispensável necessidade de um planejamento estratégico para ações relacionadas à TIC alinhadas às estratégias organizacionais, como observa a Portaria SGD/ME nº 778/2019, a manutenção e a atualização de um PDTIC são exigidas na IN-SGD 01, que também estabelece a obrigatoriedade de um plano diretor que relacione as necessidades da instituição justificando contratações de bens ou serviços pretendidos. Nesse sentido, este PDTIC tem o objetivo principal de institucionalizar as estratégias e os objetivos de TIC para os próximos quatro anos na UFRN, em consonância aos objetivos atuais e futuros da UFRN.

Este documento, baseado no Guia de PDTIC do SISP (Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação), apresenta desde a metodologia da elaboração deste Plano, o contexto em que a TIC está inserida na UFRN e como é estruturada, bem como os dispositivos constitutivos esperados no PDTIC como Inventário de Necessidades de TIC e os planos de Metas e Ações, de Gestão de Pessoas de TIC, Orçamentário, de Gestão de Riscos e de Revisão e Acompanhamento.

INTRODUÇÃO

A gestão de TIC das instituições públicas tipicamente orientam seu planejamento pelas recomendações do Guia de PDTIC do SISP, como instituído pela Portaria SGD/ME nº 778. A criação do PDTIC retrata um processo de planejamento com o intuito de otimizar o gasto público e maximizar o valor agregado dos serviços de TIC ao serviço finalístico da organização. O PDTIC é essencialmente pensado como um um plano tático para uma instituição traduzir a estratégia organizacional em objetivos e atividades específicas, cuja execução é tratada na camada operacional, como ilustrado na Figura 1.

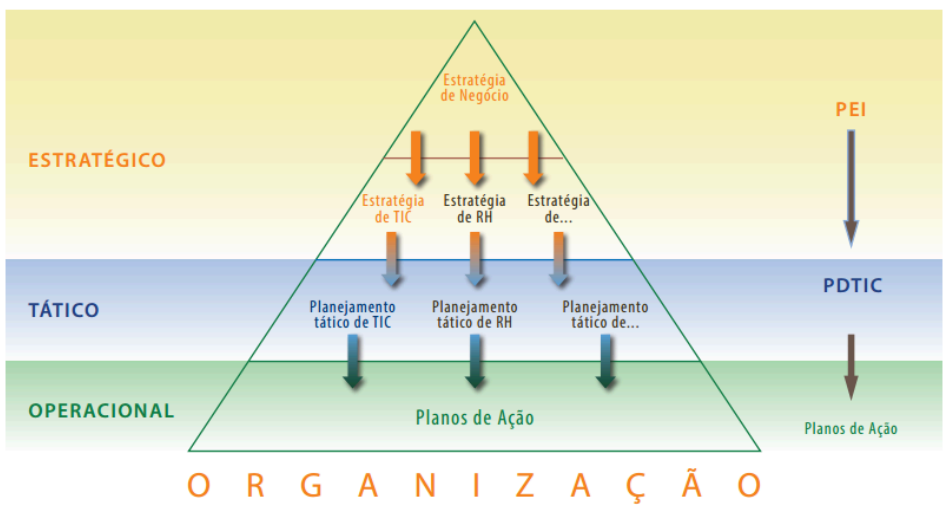

Figura 1. Relação entre níveis e instrumentos de planejamento. Fonte: Guia do PDTIC do SISP

Em suma, a estrutura de um PDTIC, como prescrito no Guia do SISP, é baseada na definição e planejamento de metas para o atendimento de um conjunto de necessidades institucionais de TIC. O conceito fundamental do PDTIC são as necessidades de TIC, das quais derivam-se as metas e ações que direcionarão as atividades da organização pela vigência estabelecida (normalmente de quatro anos). A partir de um inventário de necessidades refinado e priorizado, o plano é concebido a partir do planejamento das metas e ações realizadoras, bem como as perspectivas essenciais associadas a elas de como deverá ser realizada a gestão de pessoas, orçamento e riscos para sucesso do plano, como ilustra a Figura 2.

Figura 2. Inventário de Necessidade de TIC enquanto conceito fundamental, de onde deriva-se os elementos constitutivos do PDTIC. Fonte: STI

A gestão de TIC da UFRN planeja suas ações formalmente através de um PDTIC desde 2016, e a partir deste documento chega a sua terceira experiência. Neste ciclo de planejamento a Universidade optou em dar um caráter um pouco mais estratégico ao plano, além de manter seu típico caráter tático. Seguindo uma tendência de algumas instituições públicas, essa abordagem tem o objetivo de fundamentar melhor o alinhamento da TIC à área finalística da Universidade, bem como deixar explícito o direcionamento estratégico da TIC, sem a necessidade de um instrumento separado.

De acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) de 2020 a 2029, a UFRN tem como missão “educar, produzir e disseminar o saber universal, preservar e difundir as artes e a cultura, e contribuir para o desenvolvimento humano, comprometendo-se com a justiça social, a sustentabilidade socioambiental, a democracia e a cidadania”. Em suma, o princípio constitucional da eficiência, assim como as disposições contidas no Decreto-lei nº 200/1967, vislumbram um processo de planejamento que possibilite o melhor uso dos recursos públicos e o cumprimento dos objetivos institucionais dos seus distintos órgãos.

Nesse contexto, o presente documento tem como finalidade descrever o planejamento futuro das ações relacionadas à TIC (2024-2027) alinhadas aos objetivos institucionais da UFRN definidos em seu PDI e em seu Plano de Gestão, assim como aos objetivos da Estratégia do Governo Digital (EGD) e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. Este Plano considera ainda a análise dos resultados do PDTIC anterior (2019-2023), bem como as demais demandas apresentadas pela comunidade acadêmica e gestores de TIC durante o seu processo de desenvolvimento.

A elaboração deste documento se justifica principalmente pela necessidade de se definir objetivos e resultados relevantes e possíveis de serem alcançados, dado o crescimento e a complexidade alcançada pela infraestrutura e pelos sistemas de TIC da instituição. Além disso, vale ressaltar o papel da UFRN na condição de coordenadora do desenvolvimento dos sistemas SIG-UFRN, atualmente usados por mais de 40 organizações públicas no Brasil. Os procedimentos e soluções apontados neste documento foram estabelecidos de acordo com os princípios e as diretrizes aplicáveis ao planejamento e à estrutura organizacional da Superintendência de Tecnologia da Informação – STI, órgão, segundo o Regimento Interno da Reitoria, responsável pela gestão da TIC da Universidade.

O PDTIC da UFRN, orienta, portanto, o planejamento e a execução das ações de TI nesta Universidade, de maneira a consolidar a importância estratégica da área e garantir seu alinhamento aos objetivos institucionais. Este Plano abrange as atividades relacionadas à Tecnologia da Informação e Comunicação para todas as unidades organizacionais da UFRN, composta pelas diversas Pró-Reitorias, Secretarias, Superintendências, Centros Acadêmicos, Unidades Acadêmicas Especializadas e Unidades Suplementares.

O período de validade do plano é para o quadriênio 2024-2027 (com vencimento em dezembro de 2027), com uma revisão anual ou quando se considerar necessária. Pretende-se, assim, que após este documento ser exposto a sugestões públicas e, posteriormente, aprovado pelo Comitê de Governança Estratégica e o Conselho de Administração da UFRN, seja um instrumento de gestão norteador, cuja execução será monitorada pelo Comitê Gestor de TIC da Universidade no que diz respeito ao alcance de suas metas e ao cumprimento da missão institucional.

TIC NA UFRN

O sistema de Governança da UFRN, estabelecido na Res. 013/2022 - CONSAD, de 14 de julho de 2022, compreende a estrutura de governança, a estrutura administrativa e a política de governança da instituição, representando a forma como a Universidade se organiza, procede e interage com as partes interessadas para produzir e entregar serviços e resultados de qualidade à sociedade. O modelo de governança definido no sistema, é constituído de estruturas internas compostas essencialmente por quatro colegiados superiores, quatro unidades de apoio à governança e onze comitês de governança. A partir destas estruturas, a UFRN, liderada pelo Comitê de Governança Estratégica (CGE), define estratégias de acordo com seus objetivos atuais e futuros para garantir o melhor serviço de educação prestado à sociedade. A execução dessas estratégias é realizada por dezenas de unidades organizacionais que concretizam a entrega dos serviços através da gestão de processos e projetos institucionais, seguindo definições e diretrizes de políticas e planos estabelecidos pelas estruturas de governança.

Considerando os pilares das atividades finalísticas da Universidade como Ensino, Pesquisa, Extensão e Inovação, parte das unidades organizacionais contribuem diretamente a esses pilares como PROGRAD, PROPESQ, PROEX, Centros acadêmicos, Unidades suplementares, enquanto outras contribuem administrativa e estruturalmente para que a Universidade proveja esses serviços da forma mais efetiva possível, como PROPLAN, PROAD, STI e INFRA[1]. A TIC, enquanto meio estratégico determinante na eficiência dos processos de todas as unidades, possui, dentro do sistema de governança, estruturas e normas específicas que regem a governança responsáveis por direcionar, monitorar e avaliar a gestão das ações de TIC coordenadas pela Superintendência de TI, cuja operacionalização é feita por equipes da própria unidade, bem como outras distribuídas na Universidade.

Dentro do sistema de governança, as principais estruturas responsáveis pela governança de TIC (GovTIC) são o Comitê Gestor de TIC (CGTIC) e o CGE, como ilustrado na Figura 3[2]. Este último é o principal comitê da estrutura de governança da UFRN de natureza deliberativa responsável pela homologação e aprovação da avaliação e acompanhamento da gestão realizada pelos demais comitês, além da instituição de normas e planos em matérias relacionadas à governança institucional que regem as atividades dos demais comitês. Por sua vez, o CGTIC, de natureza consultiva, com responsabilidades de cunho estratégico e executivo tem por objetivo: promover e estimular o desenvolvimento das atividades de TIC, formular propostas de políticas, objetivos, estratégias, investimentos e prioridades de TIC e de serviços digitais, acompanhar e avaliar seus resultados, e finalmente assegurar que as ações institucionais de TIC estejam em conformidade com todos os princípios e diretrizes versados na Política de Governança de TIC.

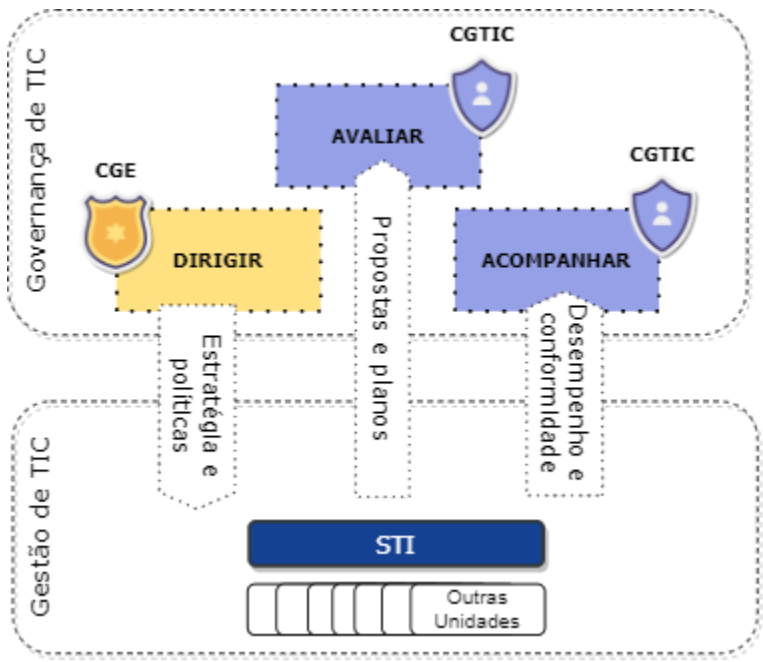

Figura 3. Representação das estruturas de governança e gestão de TIC da UFRN. Fonte: STI

Na perspectiva da Gestão de TIC (GesTIC) da UFRN, todas as unidades organizacionais estão submetidas às estruturas e normas da GovTIC, sendo a STI o órgão responsável pela liderança do gerenciamento dos serviços de TIC da Universidade em consonância com todas as demais unidades[3], além de fomentar as decisões de governança a partir de planos e de propostas institucionais para uso atual e futuro das TIC mais eficiente e efetivo. A partir de políticas e atos normativos de TIC instituídos pelo CGE ou exigidos por legislação federal, a GesTIC deve elaborar, propor e discutir planos e propostas no CGTIC a serem homologados posteriormente pelo CGE. As ações decorrentes desses planos, planejadas e executadas pela GesTIC, terão os resultados observados em termos de desempenho e conformidade. O acompanhamento e análise dos resultados, oriundos da prestação de contas feitas pela GesTIC, são realizados pelo CGTIC, e homologados pelo CGE. A seguir, são apresentadas uma descrição e a contextualização histórica da STI.

Superintendência de Tecnologia da Informação (STI)

Na estrutura organizacional da UFRN, as Superintendências são unidades de gerenciamento intermediário, dirigidas à articulação e à coordenação de atividades ou sistemas afins, com vista a fomentar e a prestar apoio técnico-operacional às atividades finalísticas da Universidade. São órgãos executivos com atuação transversal, que constituem a estrutura organizacional da instituição. Em 1999, a UFRN criou três

[1] A relação completa de unidades pode ser encontrada no Organograma da UFRN.

[2] Para mais informações sobre os comitês que compõem o sistema de governança da UFRN, consultar a Resolução 013/2022 - CONSAD, de 14 de julho de 2022

[3] Cabe mencionar que algumas unidades acadêmicas/suplementares, bem como centros ou departamentos, possuem equipes ou setores locais de apoio à TIC. Existem ainda o Núcleo Avançado de Redes e o Núcleo de Processamento de Alto Desempenho, que estão fortemente associados ao uso de TIC na instituição. Embora não sejam explicitamente mencionados nesta versão do documento, suas atividades e necessidades estão, de modo geral, mapeadas e incluídas neste Plano.

Superintendências: a de Infraestrutura, a de Informática e a de Comunicação, todas diretamente subordinadas à Reitoria. Nesse contexto, a Superintendência de Tecnologia da Informação (originalmente chamada de Superintendência de Informática - SINFO) é a responsável por fomentar e prestar apoio técnico-operacional relacionado às TICs.

Em 1975, foi criado o Núcleo de Processamento de Dados (NPD), com o objetivo de implantar tecnologias computacionais de apoio às atividades administrativas da UFRN. Em 1987, foi construído o prédio do NPD, onde se instalou o primeiro computador de grande porte da instituição. Até então, a UFRN utilizava por empréstimo o computador e algumas salas do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais – INPE. Entre as principais tecnologias gerenciadas pelo NPD estavam o antigo sistema acadêmico (SAU-5) e o de pagamento (SAU-2), ambos de propriedade da empresa Techne (criada por ex-funcionários de TI da USP), além do sistema de controle e processamento do vestibular, desenvolvido no próprio NPD.

Em 1991, foi criado o Núcleo de Computação Científica (NCC), que tinha como objetivo implantar tecnologias computacionais de apoio às pesquisas da UFRN. O NCC funcionava em salas do Centro de Convivência e possuía um computador de grande porte, um IBM 4381, projetado para executar aplicações de alto processamento numérico e permitir a comunicação entre pesquisadores internacionais. As principais tecnologias gerenciadas pelo NCC eram as de comunicação eletrônica entre pesquisadores de universidades do mundo todo, começando com a antiga rede BITNET e depois com a INTERNET, em 1993. Em 1998, a partir do apoio do Ministério de Ciência e Tecnologia – MCT dado à UFRN para a realização da reunião anual da SBPC daquele ano, a rede de computadores foi expandida para todos os departamentos acadêmicos e unidades administrativas da instituição por meio de uma extensa malha de fibras ópticas que interligava todos os prédios. A partir de então, novas tecnologias da internet (correio eletrônico, páginas web etc.) estavam disponíveis para uso pelas unidades organizacionais da UFRN. Outros projetos foram posteriormente captados pela instituição, resultando na extensão de alcance, tecnologia e desempenho das redes na Universidade.

A Superintendência de Informática – SINFO foi criada em 28 de setembro de 1999, a partir da Resolução nº 010/1999-CONSUNI, que extinguiu o Núcleo de Processamento de Dados – NPD e o Núcleo de Computação Científica – NCC. Após sua criação, a SINFO assumiu as funções e os recursos humanos dos dois núcleos extintos.

Até 2000, a quase totalidade dos sistemas de informação utilizados na UFRN era de terceiros, e o principal deles, o sistema acadêmico SAU-5, necessitava do aluguel de um computador de grande porte, de alto custo, o que acabava por dificultar sua operacionalização. Além disso, o acesso (limitado) ao sistema era feito a partir de terminais específicos restritos às coordenações dos cursos, o que gerava muitas insatisfações.

Em 1999, na criação da Superintendência, fomentou-se a ideia de a UFRN, a partir do apoio de professores, alunos e ex-alunos dos cursos de Computação, desenvolver seus próprios sistemas de informação, iniciando pelo sistema acadêmico. Em 2001, um novo sistema acadêmico, voltado para as tecnologias da internet (web), foi colocado em produção. O sistema Ponto@ foi desenvolvido por uma equipe que já havia criado uma aplicação específica às necessidades da UFRN, o sistema Prodocente. A partir de então, estimulou-se na instituição uma cultura de desenvolvimento interno de seus próprios sistemas. Em 2004, foi iniciada a implementação do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos a partir de uma demanda específica do Departamento de Materiais de Patrimônio (DMP) da Universidade. O sistema foi posteriormente denominado Sistema Integrado de Patrimônio e Contratos – SIPAC, que passou a abranger as necessidades administrativas da UFRN.

A partir de 2006, o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA teve seu desenvolvimento iniciado pelo módulo de Pesquisas. Posteriormente, foram implementados os módulos de Ensino e Extensão, voltados sobretudo para apoiar processos primários da Universidade (ensino, pesquisa e extensão).

Em 2007, inicia-se a implementação do terceiro importante sistema integrado, voltado para a gestão de recursos humanos da instituição, o Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos – SIGRH. Desde então, os sistemas têm, cada vez mais, apoiado os processos de trabalho da instituição, motivados principalmente pela competência técnica dos membros da Superintendência e pelo apoio da alta administração ao assumir a responsabilidade e a liderança na disseminação dos sistemas entre os usuários.

Já em 2009, tendo em vista resultados bem-sucedidos dos referidos sistemas integrados e a necessidade por tecnologia dessa natureza na administração pública federal direta e indireta, diversas instituições mostraram interesse em realizar acordos de cooperação com a UFRN. Nesses acordos, a UFRN se responsabilizaria pela transferência de conhecimento relacionado à tecnologia dos sistemas SIGs, e a instituição cooperada, por sua vez, assumiria a responsabilidade de implantar os sistemas por meio de equipe de TI própria ou do apoio de uma empresa licenciada para tal. Nesse sentido, foram criadas duas redes de cooperação entre a UFRN e essas instituições: a rede IFES, da qual participam instituições de ensino superior; e a rede CICLO, formada por instituições da administração direta. As instituições participantes das duas redes têm acesso ao ambiente de referência, no qual compartilham a versão atualizada dos sistemas.

Paralelamente e durante o período de concepção, implantação e disseminação dos sistemas na UFRN, a infraestrutura de redes, conectividade e estações de trabalho da Universidade foram adquiridas e estenderam seu escopo para apoiar o incremento na quantidade de usuários dos sistemas, bem como o uso de outras tecnologias em decorrência do crescimento da própria instituição. Recentemente, iniciativas, como a implantação de telefonia digital VoIP, além da aquisição e da implantação de uma estrutura de Data center, entre outras, têm sido realizadas na instituição. Desde 2012, investigações e aquisições de novos serviços para a TI da UFRN também foram realizadas. Tais ações tiveram como base: a atuação de professores pesquisadores com pesquisas aplicadas; o apoio para capacitação e desenvolvimento de pessoal; e as residências de softwares e cursos de especializações para a área de TI promovidos pela Superintendência.

Em 2015, a UFRN instituiu duas comissões de trabalho centradas no desenvolvimento de políticas na área de comunicação. A primeira delas assumiu como objetivo a proposição de uma política de comunicação da UFRN, cuja interface com o PDTIC se estabelece, sobretudo, no que se refere aos processos comunicacionais mediados por ambientes e procedimentos digitais. A segunda comissão centrou-se na apresentação de

propostas a ser incorporadas pela UFRN no que se refere ao atendimento do Estatuto da Pessoa com Deficiência, aprovado em 06 de julho de 2015 (Lei nº 13.146). Vale ressaltar que as prescrições legais referentes à acessibilidade comunicacional, no que concerne à dimensão digital, encontram ressonâncias nas proposições deste PDTIC.

No ano de 2021, a Superintendência de Informática teve sua designação alterada para Superintendência de Tecnologia da Informação, por meio da Resolução nº 021/2021 CONSUNI, 25 de março de 2021. Para mais informações atualizadas, consultar o website institucional da STI.

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Em uma instituição de ensino, o uso das soluções de TIC torna a prestação de serviços finalísticos mais eficientes e efetivos. Uma gestão da TIC eficiente serve à instituição como um meio fundamental para atingir seus objetivos. Desta forma, se faz indispensável que todo esforço e resultados da TIC impactem direta ou indiretamente no cumprimento de metas finalísticas institucionais. Por isso, planos de caráter tático e estratégicos como o PDTIC devem garantir esse alinhamento entre as suas entregas, ações, metas e objetivos da TIC com os objetivos da instituição, e no caso do setor público, também com o direcionamento imposto pelo Governo Federal.

Nesta seção são listados os principais referenciais estratégicos (listados na Figura 4) das esferas governamentais e institucionais a que a gestão da UFRN está submetida. Além disso, são apresentados elementos de um planejamento estratégico da TIC da Universidade, bem como a definição dos eixos estratégicos da TIC da UFRN, e como se dá o alinhamento deles com os objetivos das demais esferas.

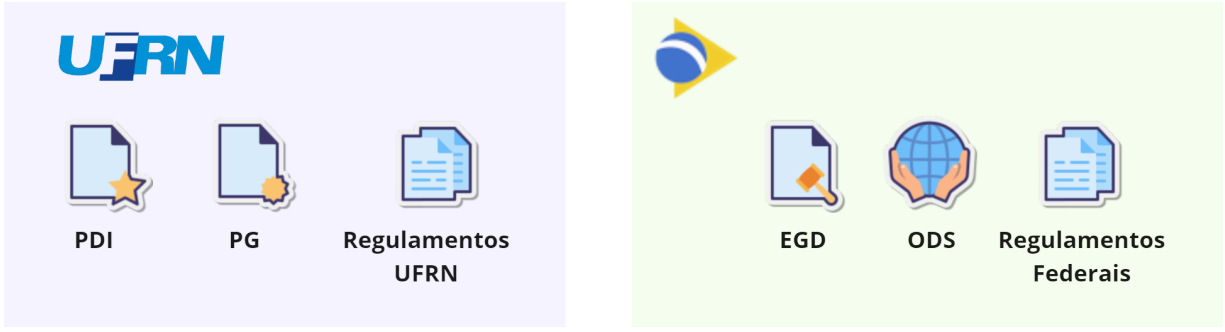

Figura 4. Principais referenciais estratégicos institucionais e governamentais relacionados a TIC da UFRN. Fonte: STI.

Estratégias Nacionais

O Governo Federal institui que os órgãos da administração pública Federal garantam que suas ações estejam alinhadas, de uma maneira geral, aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, e de maneira específica, que a gestão de TIC esteja alinhada aos objetivos da Estratégia de Governo Digital.

O Governo brasileiro é um dos participantes do pacto global das Nações Unidas instituído em 2015, no qual os países se comprometeram em direcionar ações da gestão pública para atingir 17 objetivos até o ano de 2030. São eles:

- **ODS-01.** Erradicação da pobreza
- **ODS-02.** Fome zero e agricultura sustentável
- **ODS-03.** Saúde e bem-estar
- **ODS-04.** Educação de qualidade
- **ODS-05.** Igualdade de gênero
- **ODS-06.** Água potável e saneamento
- **ODS-07.** Energia limpa e acessível
- **ODS-08.** Trabalho decente e crescimento econômico
- **ODS-09.** Indústria, inovação e infraestrutura
- **ODS-10.** Redução das desigualdades
- **ODS-11.** Cidades e comunidades sustentáveis
- **ODS-12.** Consumo e produção responsáveis
- **ODS-13.** Ação contra a mudança global do clima
- **ODS-14.** Vida na água
- **ODS-15.** Vida terrestre
- **ODS-16.** Paz, justiça e instituições eficazes
- **ODS-17.** Parcerias e meios de implementação

No contexto do direcionamento específico da gestão de TIC para órgãos da administração pública, existe uma estratégia nacional de Governo Digital, que institui princípios, objetivos e iniciativas que direcionam a transformação do governo por meio de tecnologias digitais. Durante o início de execução deste PDTIC, uma nova versão dessa estratégia (EGD - Estratégia de Governo Digital) foi lançada denominada Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD), com vigência entre os anos de 2024 e 2027[4]. Para efeito de compatibilidade com o texto original deste Plano, a estratégia do Governo Federal continuará sendo referenciada como EGD. A nova estratégia possui dezesseis objetivos associados a seis princípios, são eles:

1. Um Governo Centrado no Cidadão e Inclusivo
    - **EGD-01.** Prover serviços públicos digitais personalizados, simples, de forma pró-ativa e centrados no cidadão
    - **EGD-02.** Ofertar serviços públicos digitais inclusivos
    -
2. Um Governo Integrado e Colaborativo
    - **EGD-03.** Aperfeiçoar a governança de dados e a interoperabilidade
    - **EGD-04.** Estimular o uso e a integração de plataformas e serviços de governo digital no Governo federal
    - **EGD-05.** Estimular o uso e a integração de plataformas e serviços de governo digital com os entes e poderes da federação
3. Um Governo Inteligente e Inovador
    - **EGD-06.** Fomentar o uso inteligente de dados pelos órgãos do governo
    - **EGD-07.** Fomentar o ecossistema de inovação aberta
    - **EGD-08.** Desenvolver habilidades digitais dos servidores
4. Um Governo Confiável e Seguro

[4] Está prevista a atualização deste PDTIC considerando a nova versão da EGD na sua primeira revisão anual.

- **EGD-09.** Elevar a maturidade e a resiliência dos órgãos e das entidades em termos de privacidade e segurança da informação
- **EGD-10.** Fortalecer a privacidade e a segurança dos dados dos cidadãos
- **EGD-11.** Prover identificação única do cidadão

5. Um Governo Transparente, Aberto e Participativo
   - **EGD-12.** Fortalecer a cultura de governo aberto e transparente
   - **EGD-13.** Promover a participação digital nas políticas públicas e serviços digitais
6. Um Governo Eficiente e Sustentável
   - **EGD-14.** Otimizar a oferta de infraestrutura compartilhada de tecnologia da informação e comunicação para o fortalecimento do governo digital
   - **EGD-15.** Otimizar processos de negócio da gestão pública
   - **EGD-16.** Estimular a gestão ambientalmente sustentável na transformação digital

Cabe ressaltar, ainda, o alinhamento do PDTIC ao Plano Brasileiro de Inteligência Artificial (PBIA), que estabelece diretrizes para o desenvolvimento, a disponibilização e o uso responsável da IA no setor público. O PBIA orienta ações governamentais em eixos como infraestrutura computacional avançada, formação e capacitação em IA, melhoria dos serviços públicos por meio de soluções inteligentes e governança ética e transparente. A partir dessas diretrizes, o planejamento de TIC da UFRN passa a considerar a evolução das capacidades institucionais para uso de IA, o fortalecimento de uma cultura de dados, a integração de soluções inteligentes aos serviços digitais e a observância de princípios de segurança, privacidade, rastreabilidade, mitigação de vieses e soberania tecnológica. Dessa forma, o PDTIC se mantém aderente às políticas federais emergentes e contribui para a consolidação de um ecossistema nacional de IA orientado ao interesse público.

Estratégias Institucionais

A Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN é uma instituição federal de educação superior, criada pela Lei Estadual nº 2.307, de 25 de junho de 1958, instalada em 21 de março de 1959 e federalizada pela Lei nº 3849, de 18 de dezembro de 1960. De acordo com dados estimados pelo IBGE, em 2022, o Estado do Rio Grande do Norte possui uma população de 3.302.729 pessoas distribuídas em 167 municípios. Considerando-se os dados consolidados ao final de 2023, a Universidade comporta, entre discentes, docentes, técnicos e trabalhadores terceirizados, 56.569 pessoas, um número expressivo frente à população de todo o estado, representando aproximadamente 1,71% desse quantitativo.

Entre as instituições públicas do Rio Grande do Norte, a UFRN ocupa papel estratégico no desenvolvimento regional e nacional e, atualmente, está presente em 5 campi, sendo 1 em Natal – Campus Central – e 4 no interior, nas seguintes cidades: Caicó, Currais Novos, Macaíba e Santa Cruz. Em relação ao ensino a distância, a Universidade atua em 15 polos presenciais de apoio, localizados em diversos municípios do estado, quais sejam: Caicó, Caraúbas, Currais Novos, Extremoz, Grossos, Guamaré, Lajes, Luís Gomes, Macau, Marcelino Vieira, Martins, Natal, Nova Cruz, Parnamirim e São Gonçalo do Amarante.

São integrantes da estrutura da UFRN: Reitoria, composta por: Gabinete do Reitor, oito Pró-Reitorias, seis Secretarias, duas Superintendências, Ouvidoria, Auditoria Interna, duas Assessorias e Procuradoria Jurídica; oito Centros Acadêmicos; nove Unidades Acadêmicas Especializadas; dezesseis Unidades Suplementares; e oito Núcleos Interdisciplinares de Estudos. A estrutura de TIC da UFRN é coordenada pela Superintendência de Tecnologia da Informação – STI, que se subordina diretamente à Reitoria da UFRN.

Para assegurar o desenvolvimento das suas atividades administrativas e acadêmicas distribuídas na estrutura organizacional, a UFRN dispõe de um quadro de pessoal composto de 5.403 servidores. Desse total, 2.413 servidores são docentes efetivos e 2.910 são servidores técnico-administrativos.

O processo de planejamento na UFRN se estrutura em três grandes níveis hierárquicos: longo prazo (estratégico), intermediário (tático), e operativo (operacional). O planejamento em longo prazo (estratégico) é referente a todo o conjunto da instituição e está formalizado no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2020-2029. O PDI é o documento, no âmbito estratégico da UFRN, que define os rumos da instituição universitária em termos de seu desenvolvimento e suas metas. O Plano explicita o perfil institucional, o papel da Universidade na contemporaneidade, sua visão de futuro, os objetivos institucionais, suas metas globais, o Projeto Pedagógico Institucional orientador da política para a UFRN, e sua missão apresentada a seguir: “Educar, produzir e disseminar o saber universal, preservar e difundir as artes e a cultura, contribuir para o desenvolvimento humano, comprometendo-se com a justiça social, a sustentabilidade socioambiental, a democracia e a cidadania”.

O PDI estabelece como política de gestão “o aperfeiçoamento das estruturas e dos processos institucionais, que compreendem o desenvolvimento humano inclusivo e a integração organizacional, visando apoiar as políticas de ensino, pesquisa, extensão e inovação”, cujo cumprimento deve ser alcançado por meio de onze linhas de ação listadas a seguir:

- **PDI-01.** promoção do processo de planejamento e de avaliação nas unidades da Instituição, por meio da articulação deste PDI com planos, programas e projetos em todos os níveis;
- **PDI-02.** fortalecimento da utilização de práticas e de ferramentas de gestão com foco nos resultados organizacionais;
- **PDI-03.** desenvolvimento de ações voltadas para a sustentabilidade em todas as suas dimensões;
- **PDI-04.** promoção da qualificação contínua da gestão acadêmica e administrativa por meio da capacitação de pessoas, de forma equânime em todos os campi;
- **PDI-05.** reestruturação do processo de trabalho com redimensionamento de necessidades de pessoal visando ao atendimento das necessidades institucionais;
- **PDI-06.** promoção da qualidade de vida, saúde e segurança no trabalho, contribuindo para o favorecimento e a manutenção dos mais elevados níveis de bem-estar físico, mental e social dos servidores do campus central e dos campi do interior;
- **PDI-07.** promoção e integração da comunicação na UFRN, visando ao constante diálogo com a sociedade e incorporando a acessibilidade da informação;

- **PDI-08.** introdução e reestruturação de novas aplicações de Tecnologia da Informação (TI) de modo a aumentar a qualidade dos serviços e aprimorar a análise, o tratamento e a apresentação de dados como apoio às atividades fins da Universidade e à prestação de contas à sociedade;
- **PDI-09.** desenvolvimento dos ambientes laboratoriais de apoio ao ensino e à pesquisa na Instituição, por meio de melhorias em infraestrutura e equipamentos em todos os campi da UFRN;
- **PDI-10.** promoção de práticas de segurança da informação nos processos institucionais para minimizar riscos;
- **PDI-11.** elaboração de uma política de interiorização da UFRN, de modo a prover as condições necessárias de infraestrutura e de pessoal para a melhoria da qualidade das atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Tratando-se do nível intermediário (esfera tática), a UFRN dispõe de Plano de Gestão (PG) 2023-2027, aprovado pela Resolução nº 024/2023-CONSUNI. O PG é o documento institucional que, à luz das políticas, diretrizes e metas definidas no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2020-2029, orienta a atualização, a sistematização e a operacionalização dos compromissos programáticos assumidos durante o processo de escolha da atual administração. O Plano apresenta os programas estruturantes e as linhas prioritárias de ação que orientarão a gestão da UFRN. É conduzido pela administração superior e tem o compromisso de manter os avanços conquistados e o desafio de estabelecer novas e duradouras conquistas.

O PG estabelece trinta e seis metas, associadas a sete objetivos estratégicos abarcados a três perspectivas relacionadas entre si como ilustrado no Quadro 1.

Perspectivas	Objetivos
Sociedade Representa o resultado dos objetivos institucionais e acadêmicos decorrentes das demais perspectivas, os quais se dispõem a aprimorar produtos e serviços entregues pela Universidade à sociedade, promovendo assim o cumprimento da missão e o alcance da visão.	**PG-01.** Fortalecer o valor público da UFRN
Desenvolvimento acadêmico Reúne objetivos estratégicos que abarcam o ensino, a pesquisa, a extensão, a inovação e a inclusão e buscam obter excelência na área acadêmica, proporcionando resultados compatíveis com as demandas da sociedade.	**PG-02.** Promover a excelência acadêmica
	PG-03. Incentivar práticas de inovação e empreendedorismo
	PG-04. Aperfeiçoar mecanismos institucionais de inclusão
Desenvolvimento institucional Encontra-se na base do Mapa Estratégico, dando suporte às demais perspectivas, e compõe-se dos objetivos estratégicos relacionados com gestão de pessoas, infraestrutura, comunicação e tecnologia da informação que, geridos por meio de boas práticas de gestão estratégica, governança, processos e riscos, levam à excelência da gestão.	**PG-05.** Aprimorar a governança e a gestão institucional
	PG-06. Fortalecer políticas de valorização das pessoas
	PG-07. Fomentar ações de sustentabilidade

Quadro 1. Perspectivas e Objetivos do mapa estratégico do Plano de Gestão 2023-2027

Estratégia da TIC da UFRN

O processo do planejamento deste PDTIC passa por uma análise dos caminhos estratégicos que a gestão de TIC da UFRN deve seguir, com o propósito de atender aos direcionamentos estratégicos tanto da instituição, quanto do Governo Federal. Nesta seção são apresentados elementos de planejamento estratégico que ajudaram a conduzir os processos de diagnóstico e planejamento deste Plano, começando pelo estabelecimento da missão, visão e valores da TIC da UFRN, identificando as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças atuais da gestão de TIC, desenhando a cadeia de valor que a TIC agrega à Universidade, e partir desses elementos, a definição dos eixos estratégicos que guiam o planejamento do PDTIC e como estão alinhados às estratégias institucionais e governamentais.

O Quadro 2 apresenta a declaração da missão, visão e valores da TIC da UFRN. Enquanto atividade meio da administração da Universidade, o propósito da gestão da TIC é de servir à comunidade universitária com os melhores recursos e serviços possíveis para uma melhor experiência dos usuários dos serviços educacionais. Esta prestação de serviços de TIC deve seguir princípios e diretrizes já normatizados para gestão pública, bem como, fazer tudo com eficiência no uso do recurso público maximizando a entrega de valor, de maneira transparente de forma ativa e ainda de forma colaborativa contando com a participação dos mais diversos atores e partes interessadas no processo de co-criação do valor a ser entregue.

MISSÃO	Auxiliar a UFRN a prover uma melhor experiência aos usuários dos seus serviços de ensino, pesquisa, extensão e inovação, através do uso eficiente de tecnologias digitais.
VISÃO	Tornar a UFRN a principal referência nacional no uso eficiente de soluções digitais que transformam o serviço prestado.
VALORES	★ Foco no cidadão: garantir que todo serviço de TIC agregue valor à experiência do usuário no consumo do serviço público através qualidade, segurança e acessibilidade; (Decreto 12.573/2025, Lei 13.709/2018, Decreto 9.094/2018) ★ Eficiência: garantir o uso otimizado do recurso público maximizando a entrega de valor, em especial através de simplificação e automação de processos e ferramentas; (Decreto 9.094/2018) ★ Colaboração: promover a racionalização e a interoperabilidade de serviços com outros órgãos da administração pública. (Lei 12.965/2014)

Quadro 2. Declaração de missão, visão e valores da gestão de TIC da UFRN

No Quadro 3 estão listados os principais pontos identificados na análise de Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças (do inglês, Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats - SWOT) da TIC da UFRN. A partir desta análise é possível identificar quais aspectos internos precisam ser melhorados, quais precisam ser mantidos e evoluídos, bem como quais aspectos externos precisam ser monitorados para que a organização possa aproveitar situações positivas ou se precaver das negativas.

FORÇAS	• Equipe altamente capacitada. • Amplo portfólio de produtos e serviços(SIGs, telefonia, vigilância eletrônica, conferência, acesso remoto, entre outros) • Infraestrutura de datacenter para prover serviços em nuvem para a comunidade interna e externa. • Grande capilaridade na disponibilização do acesso à rede e seus serviços nos campi da UFRN. • Atendimento às demandas urgentes sob pressão • Capacidade de articular o desenvolvimento e prover soluções tecnológicas para dezenas de instituições públicas via rede de cooperação. • Manutenção de um ambiente de cooperação mútua para criação e evolução dos sistemas integrados. • Adoção do modelo de fundação para a contratação de pessoal para execução de projetos institucionais que beneficiam a TIC da UFRN. • Equipe composta por docentes, pesquisadores e profissionais técnicos qualificados em ciência de dados, computação, matemática e áreas correlatas, capacitados para liderar projetos de inteligência artificial • Grande volume de dados acadêmicos, administrativos e científicos que podem subsidiar soluções de IA.
FRAQUEZAS	• Recursos limitados (financeiro, tecnológico e de pessoal) • Infraestrutura física • Dificuldades com a gestão de pessoal referente a dimensionamento, qualificação, reconhecimentos e ascensão profissional • Dificuldade de alinhamento com as iniciativas de TI que são desenvolvidas por outras unidades da UFRN • Dificuldades com a comunicação interna e externa da unidade • Dificuldade de interação com o cliente no processo de desenvolvimento de soluções tecnológicas. • Alto tempo de atendimento às demandas percebido pelo cliente. • Sistemas SIGs desatualizados nas redes de cooperação. • Dependência de editais e recursos instáveis, dificultando projetos de longo prazo em IA.
OPORTUNIDADES	• Interesse da comunidade em buscar formação e carreira na STI • Reestruturação da gestão dos serviços de TI envolvendo as unidades da UFRN. • Imagem positiva da UFRN devido ao alcance dos SIGs • Demandas de governo (regulatórias) • Rede de parceiros cooperados • Entrada de recursos financeiros via projetos de cooperação • Novas tecnologias disponíveis no mercado • Sistemas SIGs enquanto sistema estruturante no âmbito governamental. • Uso de IA para agilizar fluxos, reduzir retrabalho, melhorar atendimento e otimizar a gestão.
AMEAÇAS	• Aumento dos ataques cibernéticos direcionados às instituições públicas • Incertezas referentes ao orçamento interno da UFRN para a TI • Evasão de profissionais de TI para iniciativas internas e externas. • Resistência das unidades às normas da UFRN sobre gestão e governança de TIC • Oscilação de preços de equipamentos e/ou serviços devido ao mercado externo. • Instauração de normas e regulamentos nacionais/federais não aderentes à realidade das IFES • Elevada dependência de aporte de recursos financeiros externos para manutenção das atividades • Coexistência de outros sistemas estruturantes para o Governo Federal • Dependência da UFRN para contribuir com a inovação dos SIGs na rede • Alto grau de customização pelas cooperadas, se distanciando do sistema de referência. • Problemas de privacidade, segurança, viés algorítmico ou mau uso da IA podem gerar repercussões negativas para a instituição

Quadro 3. Listagem resultado da análise SWOT da gestão de TIC da UFRN

A partir das atribuições definidas em regimentos e normas internas da Universidade definindo o escopo e o papel institucional da gestão da TIC, foi elaborada uma cadeia de valor que ilustra os principais processos aplicados no fluxo da criação do valor da TIC para a comunidade universitária. A Figura 5 ilustra os principais processos de gestão e de apoio que, a partir do uso de recursos representados à esquerda da cadeia, entregam valor à comunidade universitária representada à direita da cadeia.

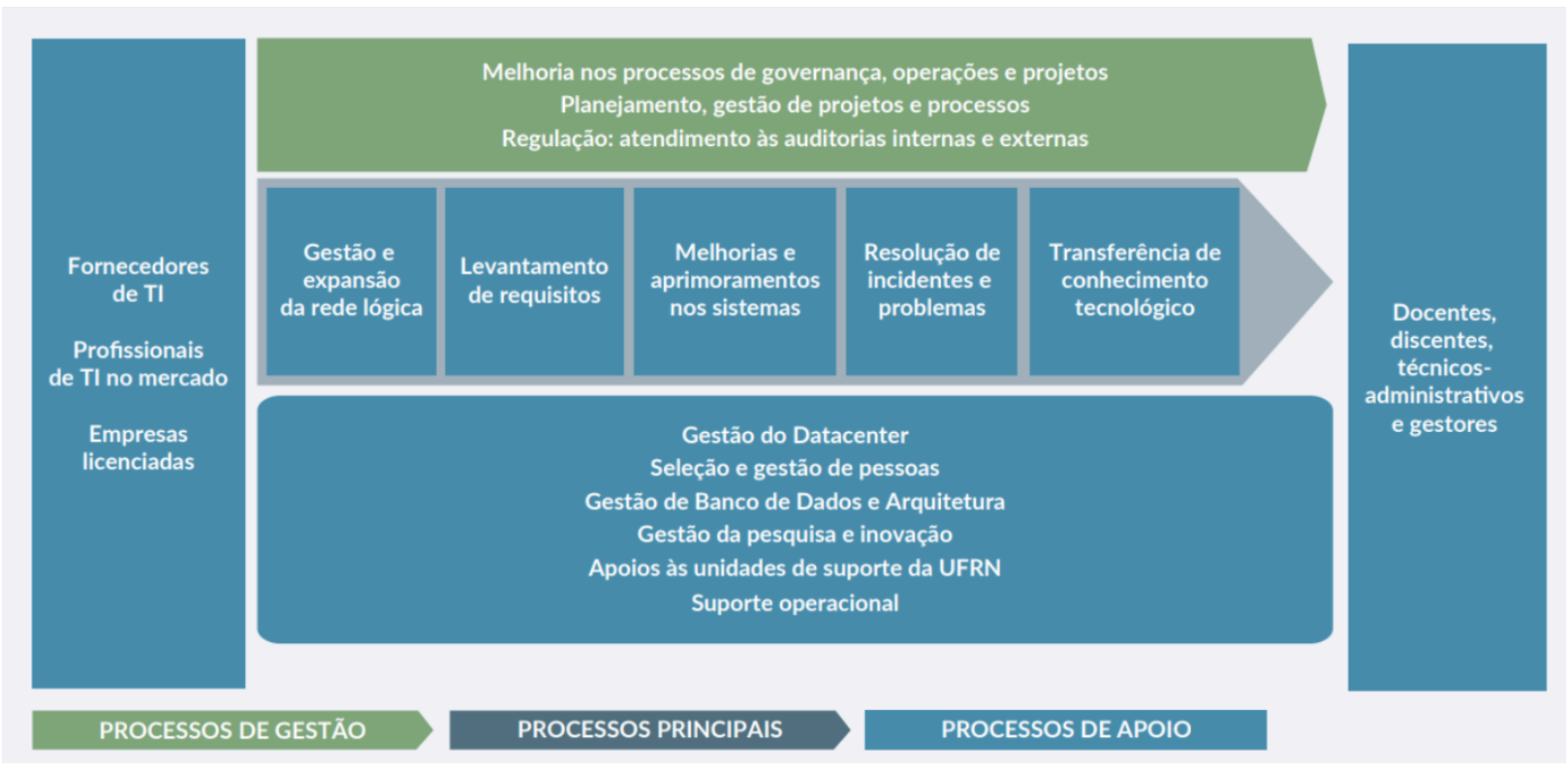

Figura 5. Cadeia de valor da gestão de TIC da UFRN. Fonte: STI.

A partir dos elementos apresentados anteriormente é possível identificar quais direcionamentos estratégicos a TIC da UFRN deve seguir para os próximos anos. Foram estabelecidos seis importantes eixos ou focos estratégicos que deverão guiar a gestão de TIC pelos próximos anos de vigência deste PDTIC, são eles:

I) Experiência do Usuário (ExU): para proporcionar a melhor experiência aos usuários;

II) Inovação (INO) : tem o intuito de inovar e modernizar as soluções de TIC continuamente;

III) Governança (GOV): com o foco em aprimorar a governança de TIC;

IV) Segurança (SEG): para aprimorar a segurança de TIC;

V) Pessoas (PES): para desenvolver e capacitar pessoas; e,

VI) Financeiro (FIN): viabilizar a TIC sustentável financeiramente.

Estes seis eixos estratégicos devem nortear o planejamento das ações, de forma que a TIC cumpra com sua missão e busque a concretização da sua visão. Na Figura 6 está ilustrado um mapa estratégico em que dispõe os seis eixos explicitando o impacto direto de cada um deles nas três perspectivas essenciais de gestão: **Recursos** necessários, **Processos** de trabalho usam os recursos para entregar **Valor** ao cidadão consumidor dos serviços da UFRN.

Figura 6. Mapa estratégico do PDTIC. Fonte: STI

Alinhamento Estratégico do PDTIC

O Quadro 4 apresenta o alinhamento dos eixos estratégicos da TIC da UFRN com os objetivos institucionais da UFRN (do PDI e PG) e governamentais (EGD e ODS).

Eixo Estratégico TIC UFRN	PDI UFRN 19-29	PG UFRN 23-27	EGD 24-27	ODS 15-30
Experiência do usuário	PDI-08, PDI-07	PG-04	EGD-01, EGD-02, EGD-04, EGD-05, EGD-06, EGD-11, EGD-14	ODS-09, ODS-10, ODS-04
Inovação	PDI-05, PDI-08, PDI-09, PDI-11	PG-03	EGD-01, EGD-02, EGD-03, EGD-04, EGD-05, EGD-07, EGD-11	ODS-09
Governança	PDI-02, PDI-07, PDI-11	PG-05	EGD-03, EGD-06, EGD-12	ODS-16
Segurança	PDI-10	PG-05	EGD-09, EGD-10, EGD-11	ODS-16
Pessoas	PDI-04, PDI-05	PG-06	EGD-08	ODS-08, ODS-03, ODS-05
Financeiro	PDI-03	PG-07	EGD-14, EGD-15	ODS-08, ODS-09, ODS-12, ODS-16, ODS-17

Quadro 4. Relação do alinhamento dos eixos estratégicos da TIC da UFRN com os objetivos institucionais da UFRN (do PDI e PG) e governamentais (EGD e ODS)

METODOLOGIA

O Guia do SISP é tipicamente usado na administração pública como referência para elaboração e monitoramento do PDTIC, conforme a Portaria SGD/ME nº 778. O Guia prescreve um macroprocesso composto pelos processos de Elaboração e de Acompanhamento, representando o ciclo de vida do PDTIC, definindo-o como:

"O ciclo de vida se inicia com a concepção do documento, ou seja, no processo de elaboração. Após concebido, o documento deverá ser acompanhado ao longo de sua validade, realizando-se o monitoramento e a avaliação adequados, o que pode refletir em sua revisão." - ***Guia PDTIC do SISP v. 2.1***

O Guia oferece um modelo completo do processo de elaboração do plano descrevendo todas as atividades e seus artefatos de entrada e saída. Diante da heterogeneidade das realidades da gestão de TIC dos órgãos públicos, assume-se a premissa da aplicação do modelo guia de acordo com a maturidade, condições orçamentárias e necessidades de cada órgão. Em linhas gerais, o processo de elaboração proposto passa, como ilustrado na Figura 7, pelos subprocessos de preparação, diagnóstico e planejamento, cujos principais artefatos produzidos respectivamente de cada subprocesso são Plano de Elaboração, Inventário Priorizado e Minuta do PDTIC.

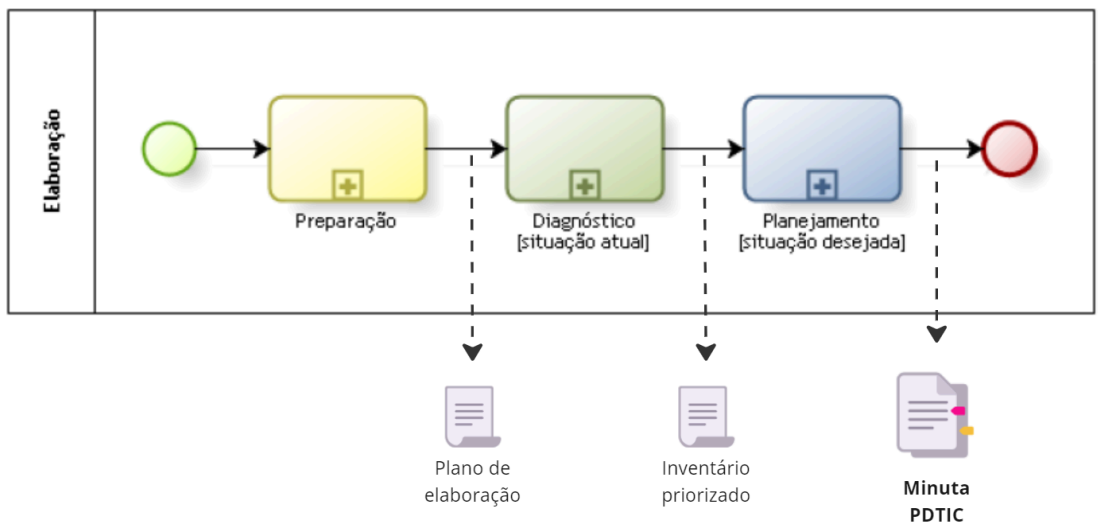

Figura 7. Os três subprocessos do processo de Elaboração, e seus principais artefatos de saída. Fonte: adaptação realizada pela STI no diagrama do processo de Elaboração do Guia do PDTIC do SISP.

Preparação

O plano de elaboração do PDTIC é desenvolvido neste primeiro estágio do macroprocesso, no qual a comissão de elaboração (instituída pela Portaria 800/2023 na UFRN) inicia seus trabalhos juntando documentos, referências e planejando as atividades para concepção do PDTIC. Aspectos como riscos, premissas, restrições e cronograma são identificados, buscando a projetização do processo, possibilitando assim uma melhor gestão da execução do macroprocesso de elaboração, assim como o levantamento e compilação de documentos e normas que devem ser seguidos e considerados no processo.

Nesta etapa foram definidas um conjunto de diretrizes a serem seguidas na elaboração e acompanhamento do PDTIC. São elas:

I. garantir alinhamento com objetivos da UFRN e Governo Federal;

II. promover transparência e publicidade à aplicação dos recursos públicos;

III. garantir planejamento e execução de iniciativas baseados em gestão de riscos;

IV. planejar e executar ações com foco no impacto das metas, e

V. orientar o planejamento ao cumprimento de objetivos e resultados concretos e significativos.

Ao final desta etapa, além da concepção do Plano de Elaboração, outro artefato fundamental do PDTIC é iniciado, o Inventário de Necessidades (IN). Neste estágio o IN é criado com as primeiras necessidades identificadas a partir dos referenciais estratégicos identificados e analisados, para então ser preenchido e consolidado na etapa de diagnóstico.

Diagnóstico

O objetivo principal da fase de diagnóstico é montar e refinar o Inventário de Necessidades. Para isso, são identificados e analisados vários aspectos que impactam a gestão de TIC (como ilustrado na Figura 8), como por exemplo: os resultados do PDTIC anterior, as necessidades de demandas atualmente catalogadas derivadas de compromissos internos e externos da UFRN, as necessidades provenientes do planejamento estratégico da instituição e dos direcionamentos institucionais e governamentais da TIC, e em especial as necessidades levantadas diretamente com a comunidade de usuários dos serviços de TIC.

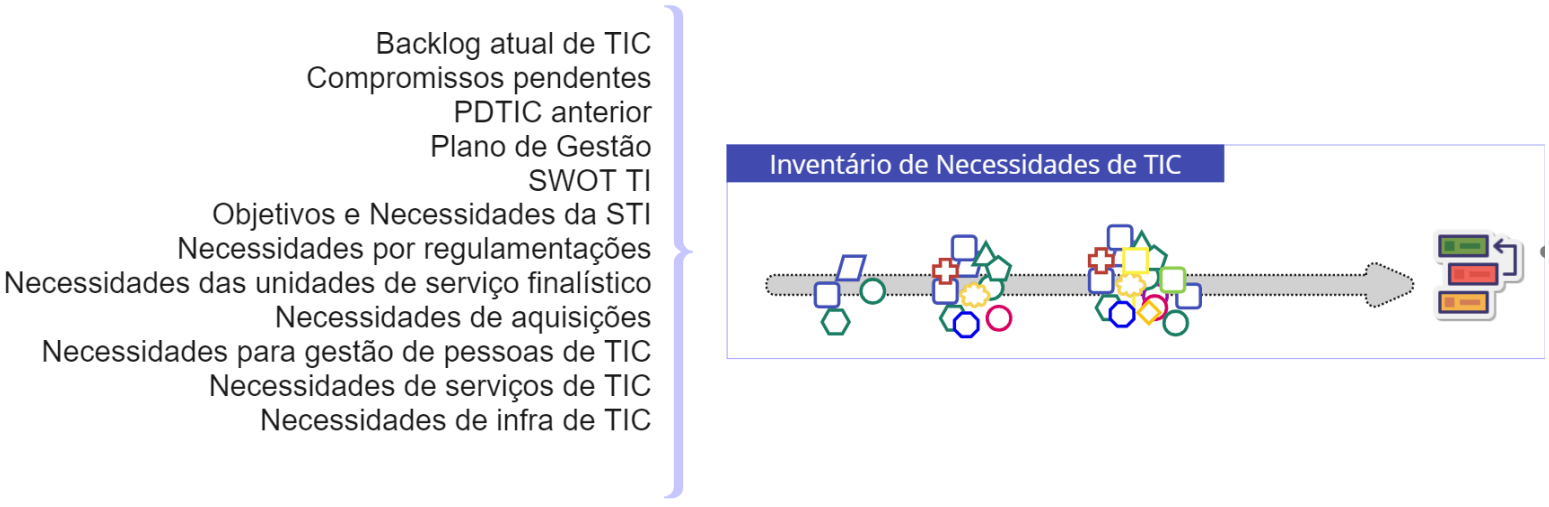

Figura 8. Aspectos considerados na construção do Inventário de Necessidades de TIC do PDTIC. Fonte: STI.

Para o levantamento de necessidades com os usuários é necessária a definição de um plano que estabelece as ações, o público-alvo e o cronograma. O levantamento de necessidades deste PDTIC foi realizado com a distribuição de questionários simplificados para servidores e para estudantes e contou com um total de 4.131 respostas (3.346 de estudantes e 785 de servidores). A análise qualitativa destas respostas foi realizada a partir de ferramentas de processamento de linguagem natural para categorizar e consolidar os resultados. Após etapas de classificação, tanto automatizada pela ferramenta, como refinada manualmente, chegou-se a um total consolidado de 41 necessidades mais relevantes, tratando de necessidades de pessoal, aquisição, infraestrutura e serviços de rede, sistemas e aplicativos.

Planejamento

A partir do Inventário consolidado durante o diagnóstico, a fase de planejamento é responsável por priorizar as necessidades, bem como montar um plano de metas e ações baseado na abordagem de objetivos e resultados-chave, orientado pelos eixos estratégicos de TIC. A priorização aplicada às 41 necessidades do inventário considerou seis grupos de critérios com pesos diferentes, como apresentado no Quadro 5.

Grupo de Critérios	Peso	Critérios
Criticidade	20	• Impacta diretamente na segurança da informação? • Inviabiliza o serviço de TIC, administrativo ou finalístico? • Tem prazo normativo externo? • Tem prazo normativo da UFRN?
Benefícios ao Serviço Finalístico	5	• Impacta positivamente e diretamente os serviços finalísticos?
Benefícios à Gestão	3	• Impacta positivamente e diretamente a gestão administrativa? • Impacta positivamente e diretamente a gestão de TIC?
Recomendações	2	• Tem norma, mas não tem prazo definido? • Tem recomendação de órgãos de controle? • É associado a boas práticas? • Foi uma necessidade muito destacada pela comunidade no levantamento de necessidades?
Custo	1	• Tem baixa complexidade? • Tem baixo esforço? • Tem baixo custo financeiro?
Risco	1	• Não depende de ações externas à UFRN? • Não depende de ações de outras unidades da UFRN fora da STI? • Não depende de orçamento extra? • Já possui domínio técnico para prover a solução?

Quadro 5. Lista de critérios de priorização usados no PDTIC

A prioridade de cada necessidade é concebida a partir de uma pontuação (classificada de forma decrescente, ou seja, quanto maior a pontuação, maior a prioridade) calculada a partir da soma do número de critérios atendidos de cada grupo considerando os respectivos pesos dos grupos, como apresentada na fórmula abaixo:

```
20 x #Críticos + 5 x #Benefícios Finalístico + 3 x #Benefícios Gestão + 2 x #Recomendados + 1 x #Custo
                                                + 1 x #Risco
```

A necessidade de TIC enquanto conceito fundamental do planejamento serve como base para a definição de objetivos que nortearão taticamente a gestão de TIC da UFRN durante a execução do PDTIC. A Figura 9 ilustra a relação entre o Inventário de Necessidades e a lista de objetivos, fazendo com que o cumprimento dos objetivos reflita diretamente no atendimento da necessidade.

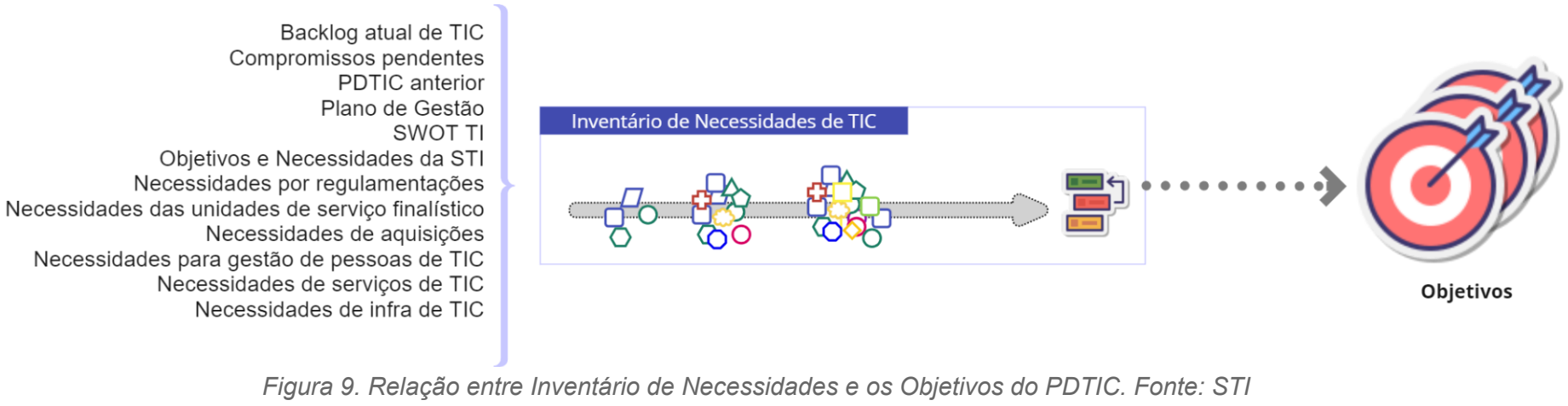

Figura 9. Relação entre Inventário de Necessidades e os Objetivos do PDTIC. Fonte: STI

O Inventário de Necessidades é o insumo fundamental para o modelo de planejamento adotado neste PDTIC (ilustrado na Figura 10). Cada objetivo, derivado das necessidades, está relacionado diretamente a um dos eixos estratégicos de TIC da UFRN, os quais estão alinhados às estratégias da UFRN e do Governo Federal. O cumprimento dos objetivos, por sua vez, é dado a partir de metas que indicam resultados e benefícios concretos, executadas a partir de um conjunto de ações realizadoras.

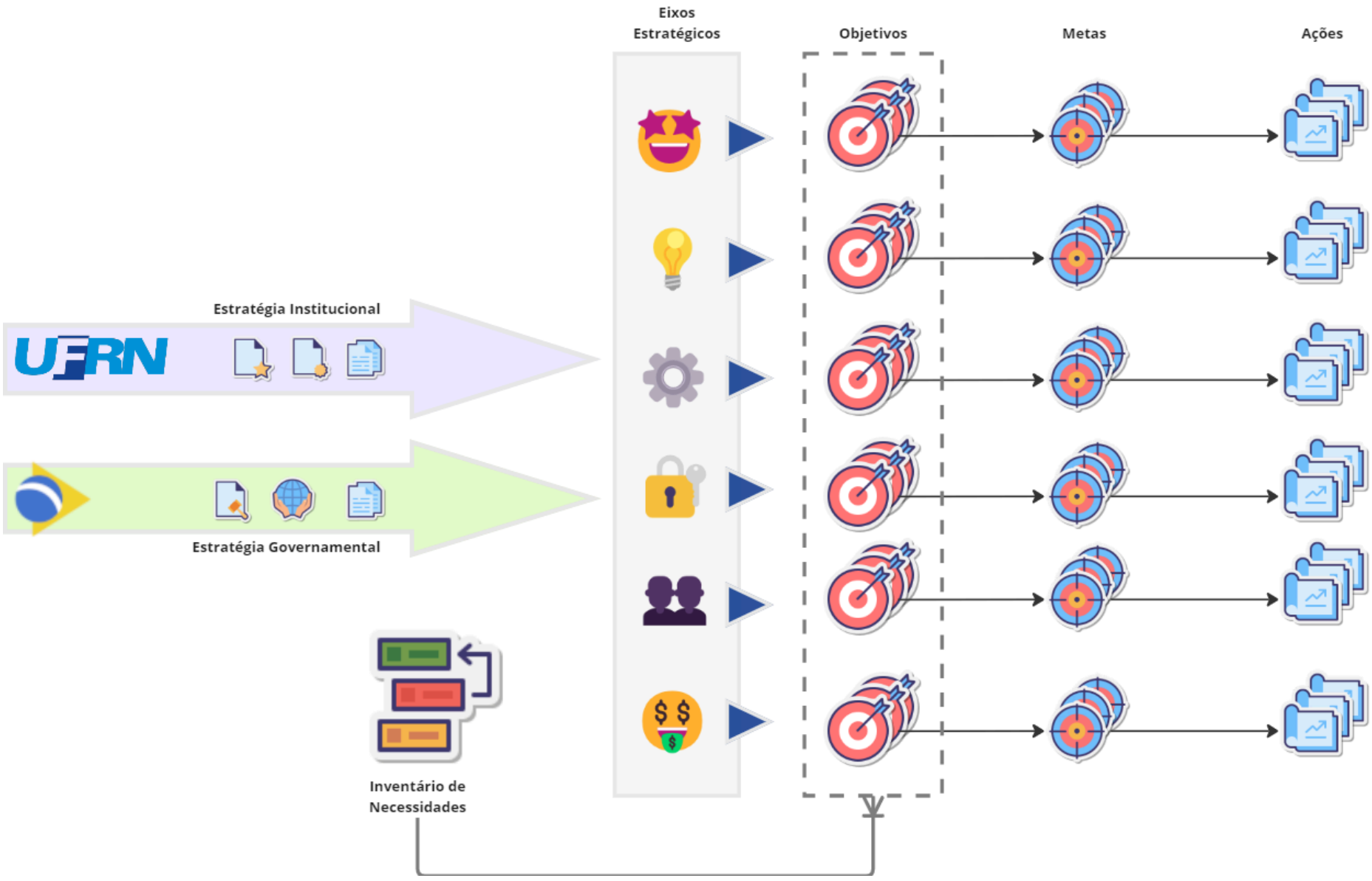

Figura 10. Modelo de planejamento do PDTIC relacionando os eixos estratégicos, objetivos, metas e ações. Fonte: STI

O Plano de Metas e Ações é baseado neste modelo de planejamento. Além dele, esta fase é responsável também pela elaboração de quatro outros instrumentos complementares importantes para o PDTIC: Plano de Gestão de Pessoas, Plano de Gestão de Riscos, Plano Orçamentário e Plano de Revisão e Acompanhamento. Todo planejamento do PDTIC está representado nesses planos, que compõem a minuta final, como ilustrado na Figura 11.

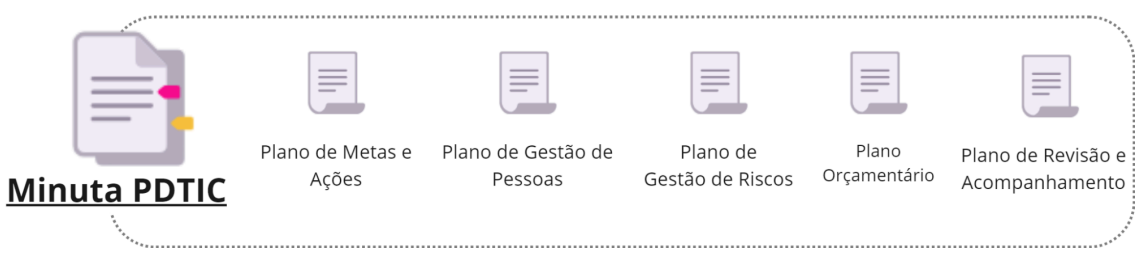

Figura 11. Planos que compõem o PDTIC. Fonte: STI

Aprovações e Publicação

A partir de todos os artefatos preparados e consolidados em uma minuta do PDTIC, o documento passa por uma cadeia de revisões e aprovações até a sua publicação. A sequência de revisões e aprovações é a seguinte:

- Revisão final e aprovação pela comissão de elaboração do PDTIC;
- Consulta pública: período de duas semanas que a minuta é publicada abertamente, na expectativa de receber contribuições para fortalecer o plano;
- Homologação da minuta pelo Comitê Gestor de TIC (CGTIC);
- Aprovação da minuta pelo Comitê de Governança Estratégica (CGE);
- Aprovação pelo Conselho de Administração (CONSAD).

Após a aprovação final do CONSAD, o PDTIC é publicado nos meios oficiais e entra em vigor.

NECESSIDADES E OBJETIVOS

O Inventário de Necessidades (IN) é o artefato fundamental para o planejamento do PDTIC. Após o levantamento, consolidação e priorização das necessidades institucionais de TIC, o inventário passa a representar um retrato do que a gestão deve focar para os próximos anos. Ele não é uma lista estática de itens, pois as demandas e suas prioridades são dinâmicas. Por isso, cada revisão do PDTIC deve conter sempre a versão mais atualizada do IN, considerando o alinhamento estratégico das ações, novas necessidades e a capacidade de execução do corpo técnico.

A versão atual do IN conta com 41 necessidades, levantadas a partir de quatro fontes: I. análise do resultado do PDTIC anterior; II. análise do referencial estratégico (compromissos estratégicos da UFRN, compromissos legais, análise SWOT da TIC, análise da organização); III. análise dos compromissos pendentes acumulados nos últimos anos, e; IV. análise do levantamento de necessidades realizado em consulta aos milhares de usuários da comunidade universitária, abrangendo necessidades de infraestrutura de TIC, serviços de TIC, sistemas e aplicativos, aquisições e pessoal.

Como descrito na seção de metodologia, a partir da compilação das necessidades, foram derivados objetivos alinhados aos eixos estratégicos de TIC. A realização dos objetivos representam o cumprimento de uma ou mais necessidades, e passam a significar um propósito de impacto e mais motivador. O Quadro 6 apresenta todas as necessidades do IN agrupadas em 19 objetivos alinhados aos 6 eixos. O quadro mostra ainda a pontuação da prioridade calculada para cada necessidade, de acordo com a explanação da seção de metodologia[5].

Eixo	Objetivo	Necessidade	Prioridade
FINANCEIRO	**OB01.** Aprimorar modelo de cooperação	Aumentar a colaboração técnica das cooperadas com as melhorias dos SIGs	⭐⭐⭐ (35)
		Aumentar o tamanho da rede de cooperadas dos SIGs	⭐⭐⭐ (29)
		Garantir a disponibilidade e evolução das soluções de TIC para os parceiros	⭐⭐⭐ (27)
		Aprimorar o atendimento às necessidades da rede	⭐⭐⭐ (24)
	OB02. Diversificar fontes de recursos	Garantir sustentabilidade financeira dos recursos do datacenter	⭐⭐⭐ (74)
		Fortalecer os Sistemas-SIG nacionalmente para atrair financiamento de projetos para novos produtos integrados aos SIGs	⭐⭐ (14)
	OB03. Otimizar investimentos na TI	Diminuir custos de maneira sustentável	⭐⭐ (10)
GOVERNANÇA	**OB04.** Aprimorar o modelo de priorização das demandas de sistemas	Aprimorar a forma com que se priorizam as demandas de sistemas	⭐⭐ (16)
	OB05. Aprimorar práticas de governança e gestão de TIC	Definir, monitorar, avaliar e evoluir Práticas de Governança e Gestão de TI	⭐⭐⭐ (72)
		Garantir as Entregas do PDA (Plano de Dados Abertos)	⭐⭐⭐ (51)
		Garantir que ocorram as revisões de planos e políticas	⭐⭐⭐ (31)
		Mais publicização das ações de TI para comunidade e para outras instituições	⭐⭐ (10)
	OB06. Integrar gestão de TIC	Ter a visão global dos serviços de TI prestados na UFRN	⭐⭐⭐ (74)
PESSOAS	**OB07.** Aumentar a eficiência do quadro de pessoal de TI	Capacitar e desenvolver competências na área de TIC	⭐⭐⭐ (71)
		Aumentar o número de pessoas para TIC	⭐⭐⭐ (34)
		Melhor distribuição da força de trabalho de TI de acordo com as demandas de cada unidade	⭐⭐⭐ (31)
	OB08. Aprimorar os ambiente de trabalho presencial e remoto	Apoiar o uso seguro e eficiente dos recursos de TI no teletrabalho	⭐⭐⭐ (58)
		Melhorias na estrutura física do prédio da STI	⭐⭐⭐ (30)
INOVAÇÃO	**OB09.** Atualizar e modernizar a arquitetura de sistemas	Garantir a disponibilidade de recursos de armazenamento e processamento em períodos sazonais ou eventuais (uso de Nuvem pública)	⭐⭐⭐ (34)

[5] Mais detalhes sobre a priorização em https://governanca.sti.ufrn.br/docs/pdtic/priorizacao/priorizacao-necessidades.html

Eixo	Objetivo	Necessidade	Prioridade
		Modernizar a arquitetura dos sistemas legados	⭐⭐⭐ (33)
		Garantir integrações com sistemas estruturantes do governo	⭐⭐⭐ (32)
	OB10. Automatizar processos de trabalho e de negócio	Aumentar a eficiência dos fluxos de atendimento de requisições e incidentes dos serviços de TIC	⭐⭐⭐ (31)
	OB11. Fortalecer a área de Dados e IA na UFRN	Institucionalizar iniciativas para pensar em soluções com IA para objetivos estratégicos	⭐⭐⭐ (33)
	OB12. Levar tecnologia à comunidade externa	Contribuir com a TI das escolas do RN	⭐ (5)
	OB13. Manter, Renovar e Ampliar a infraestrutura de hardware e software	Infraestrutura de hardware e software da UFRN Renovada ou Ampliada	⭐⭐⭐ (99)
		Melhorar serviço de armazenamento e processamento	⭐⭐⭐ (73)
		Aquisição de licenças de software	⭐⭐⭐ (53)
		Expandir a atuação do Núcleo de Processamento de Alto Desempenho	⭐ (6)
	OB14. Prover novas soluções em TIC	Implantar soluções inovadoras de tecnologia aos problemas da comunidade	⭐⭐⭐ (73)
SEGURANÇA	**OB15.** Aprimorar níveis de privacidade dos dados dos usuários nos serviços de TIC	Atender à LGPD nos serviços de TI	⭐⭐⭐ (78)
	OB16. Aprimorar níveis de segurança dos serviços de TIC	Ter medida de Controle de segurança mínima sobre os serviços de TI ofertados por outras unidades (ex.: criação de sites, servidor de página, etc…)	⭐⭐⭐ (72)
		Aumentar a segurança dos SIGs	⭐⭐⭐ (55)
		Aumentar níveis de segurança através da implantação de mais mecanismos de segurança nos serviços de TI	⭐⭐⭐ (53)
	OB17. Tornar os processos finalísticos mais confiáveis através da TI	Capacitar e conscientizar os usuários sobre Segurança da Informação	⭐⭐⭐ (80)
		Conhecer, controlar e minimizar impacto de problemas de TI em processos finalísticos através da gestão de riscos	⭐⭐⭐ (59)
EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO	**OB18.** Garantir evolução contínua das soluções de TIC	Garantir alta disponibilidade dos serviços de TIC	⭐⭐⭐ (34)
		Implantar mais melhorias para os SIGs	⭐⭐⭐ (33)
	OB19. Garantir satisfação do usuário no consumo dos serviços de TI	Tornar os serviços de TI acessíveis	⭐⭐⭐ (31)
		Atender os serviços de TI dentro dos prazos previstos em carta de serviço	⭐⭐⭐ (30)
		Aumentar a qualidade dos sistemas	⭐⭐ (15)
		Capacitar os usuários para entenderem melhor das tecnologias usadas nos processos de trabalho (da UFRN ou de terceiros)	⭐⭐ (12)

Quadro 6. Inventário de Necessidade de TIC agrupados em objetivos e seu eixo estratégico

METAS E AÇÕES

A partir da consolidação das necessidades e sua associação ao cumprimento de objetivos dentro dos seis eixos estratégicos, é possível aplicar o modelo de planejamento mencionado na seção de metodologia. A Figura 12 ilustra o mapa estratégico atualizado apontando o conjunto de 19 objetivos de cada eixo em sua respectiva perspectiva.

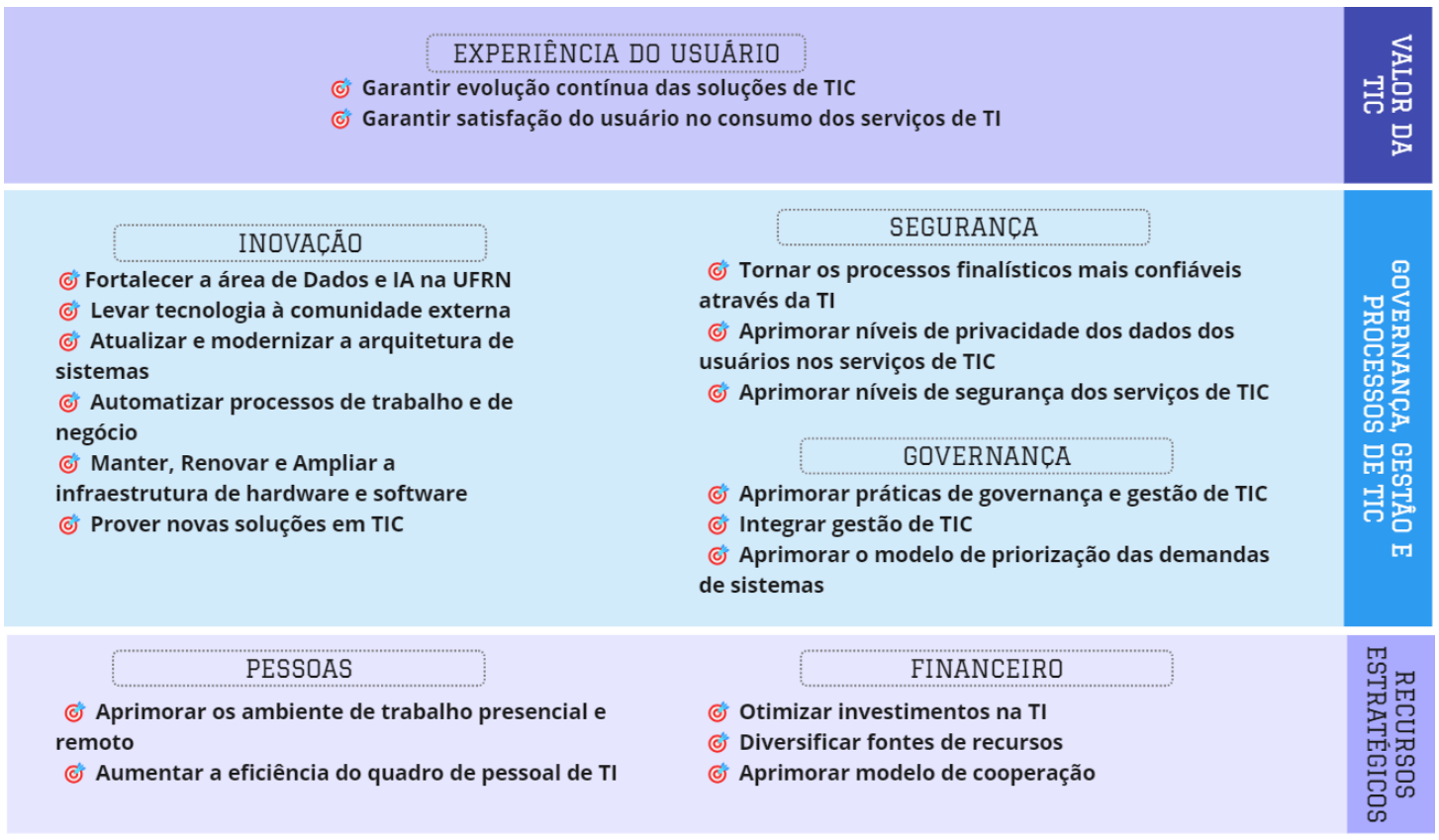

Figura 12. Mapa estratégico do PDTIC, apresentando os objetivos de cada eixo estratégico. Fonte: STI

O cumprimento dos objetivos é embasado na abordagem de planejamento baseado em objetivos e resultados, tipicamente implementado pelo framework OKR (do inglês, *Objective and Key Results*). Analisando as necessidades de cada objetivo foram concebidas metas que priorizam a realização de resultados concretos com impacto direto ou indireto no valor entregue aos usuários da comunidade universitária. A seguir são apresentadas as 58 metas definidas no PDTIC, organizadas conforme os eixos estratégicos e seus respectivos objetivos. Para cada meta são detalhados a forma de mensuração, uma descrição contextualizando o propósito e os resultados esperados, bem como as ações planejadas para viabilizar seu alcance. Vale destacar que as metas 39 e 49, relacionadas, respecitvamente, às demandas de criação de novos produtos e implantação de melhorias nos SIGs estão condicionadas à priorização institucional realizada pelo Comitê de Priorização de Evolução dos SIGs (COPES). As listagens destas demandas, referenciadas neste documento como *backlogs*, devem ser mantidas e atualizadas no Anexo II e Anexo III.

🤑 Financeiro - OB01. Aprimorar modelo de cooperação

🔹 **M01. 9 cooperadas com termos ativos com colaborações técnicas implantadas na versão de referência**		
Descrição	**Como medir**	**Ações**
A colaboração técnica é toda colaboração realizada por uma instituição da rede no processo de desenvolvimento dos sistemas, seja nas atividades de codificação, testes ou análise de requisitos, que gere benefício direto para a rede. Essa meta fomenta e fortalece a colaboração com o desenvolvimento dos sistemas em rede. Seu indicador considera: 1) colaborações técnicas devidamente incorporadas ao repositório oficial da rede; 2) instituições cooperadas com pelo menos uma colaboração.	*Quantidade de cooperadas com termo ativo e colaboração técnica implantada.*	**A1.** Divulgar processo de colaboração técnica **A2.** Priorizar a análise e incorporação das contribuições para versão de referência **A3.** Realizar ações de capacitação com as cooperadas **A4.** Formalizar boas práticas para submissão das contribuições **A5.** Articular desenvolvimento colaborativo entre instituições da rede **A6.** Implantar escritório de projetos na rede de parceiros **A7.** Diagnóstico da maturidade de projetos dos parceiros

🔹 **M02. 30 colaborações técnicas dos SIGs feitas pelas cooperadas implantadas na versão de referência**		
Descrição	**Como medir**	**Ações**
A colaboração técnica é toda colaboração realizada por uma instituição da rede no processo de desenvolvimento dos sistemas, seja nas atividades de codificação, testes ou análise de requisitos, que gere benefício direto para rede. Essa meta fomenta e fortalece a colaboração com o desenvolvimento dos sistemas em rede. Seu indicador considera colaborações técnicas devidamente incorporada ao repositório oficial da rede, independente da instituição cooperada que realizou	*Quantidade de colaborações técnicas das cooperadas implantadas*	**A1.** Divulgar processo de colaboração técnica **A2.** Priorizar a análise e incorporação das contribuições para versão de referência **A3.** Realizar ações de capacitação com as cooperadas **A4.** Formalizar boas práticas para submissão das contribuições **A5.** Articular desenvolvimento colaborativo entre instituições da rede **A6.** Implantar escritório de projetos na rede de parceiros **A7.** Diagnóstico da maturidade de projetos dos parceiros

🔹 **M03. 47 termos ativos de cooperação técnica dos SIGs com a UFRN**		
Descrição	**Como medir**	**Ações**

A participação de uma instituição na rede SIG-UFRN ocorre por meio da formalização de um termo de cooperação técnica com a UFRN, com ou sem a participação de empresa licenciada. A ampliação do número de termos ativos fortalece a rede colaborativa, ao aumentar o número de instituições envolvidas no uso, evolução e compartilhamento dos sistemas. Isso contribui diretamente para a sustentabilidade, a manutenção e a inovação contínua dos SIGs. O indicador associado à meta considera o total de termos de cooperação vigentes no momento da mensuração. Já a meta estabelece um patamar considerado adequado para garantir a escala e a sustentabilidade da rede.	*Total de termos de cooperação técnica vigentes firmados entre cooperadas e UFRN*	**A8.** Buscar renovar os acordos **A9.** Buscar novos acordos

🔹 M04. 80% das instituições com termos vigentes com versões dos SIGs atualizadas com a versão de referência

Descrição	Como medir	Ações
Instituições cooperadas que mantém suas versões dos SIGs atualizadas aproveitam as melhorias implantadas nos sistemas, evitam dificuldades de atualização futura e fortaleçam a colaboração e a interoperabilidade dentro da rede cooperada. O indicador considera o critério de atualização definido em norma vigente, enquanto a meta visa fortalecer a participação das cooperadas e a integração entre os parceiros.	$\frac{\#\ cooperadas\ atualizadas}{\#\ cooperadas\ com\ termos\ vigentes} \times 100$	**A10.** Realizar diagnóstico sobre instituições sem versão de referência atualizada **A11.** Buscar meios alternativos para auxiliar nas atualizações das versões

🔹 M05. 75% dos atendimentos à cooperadas dentro da SLA

Descrição	Como medir	Ações
Alguns acordos de cooperação preveem apoios técnicos ou negociais às cooperadas, que auxiliam as instituições a compreender a implantação dos sistemas, bem como as regras e dados associados às suas funcionalidades. O indicador considera os prazos máximos definidos para os atendimentos realizados no âmbito desses apoios. A mensuração do indicador é realizada semestralmente, permitindo avaliar o desempenho dos atendimentos com periodicidade adequada e acompanhar sua evolução ao longo do tempo. Como resultado, espera-se que o percentual de atendimentos dentro do SLA seja alcançado e mantido em cada semestre, garantindo consistência na qualidade do serviço prestado às cooperadas.	$\frac{\#\ atendimentos\ realizados\ dentro\ da\ SLA}{\#\ atendimentos\ realizado} \times 100$	**A12.** Aprimorar resolução de transferência dos SIGs **A13.** Otimizar gestão das demandas de cooperação **A14.** Preparar pesquisas de satisfação anuais

🔹 M06. 80% de cooperadas satisfeitas com a rede

Descrição	Como medir	Ações
As pesquisas de satisfação são realizadas anualmente e procuram identificar pontos de melhoria, bem como pontos positivos da participação das instituições na rede. Atender a essa meta contribui para uma maior permanência das instituições parceiras na rede, o que gera uma rede mais forte, que pode atrair potenciais novas participantes.	$\frac{\#\ cooperadas\ satisfeitas}{\#\ cooperadas\ com\ termos\ vigentes} \times 100$	**A12.** Aprimorar resolução de transferência dos SIGs **A13.** Otimizar gestão das demandas de cooperação **A14.** Preparar pesquisas de satisfação anuais

🤑 Financeiro - OB02. Diversificar fontes de recursos

🔹 M07. 100% dos serviços de nuvem do DC em conformidade com a norma de bilhetagem

Descrição	Como medir	Ações
A oferta extraordinária de serviços de nuvem do datacenter da STI precisam ser normatizadas e gerenciadas adequadamente. A regularização dessas ofertas contribuem com a sua sustentabilidade operacional. O indicador considera todos os serviços de nuvem abrangidos na norma de	$\frac{\#\ serviços\ de\ nuvem\ em\ conformidade}{\#\ serviços\ de\ nuvem} \times 100$	**A15.** Aprovar resolução que institui a bilhetagem dos serviços de DC **A16.** Ajustar e formalizar acordos para garantir a conformidade de todos os serviços do DC com a norma de bilhetagem **A17.** Elaborar norma que institui bilhetagem dos serviços do DC

bilhetagem que será instituída.		

🔹 M08. 2 projetos financiados por parcerias externas à UFRN

Descrição	Como medir	Ações
Além das fontes de recursos orçamentário e financeiros típicas que fomentam as ações de TI da UFRN, se faz necessário buscar parcerias que possam complementar o financiamento de ações estratégicas, como projetos com MEC, FINEP ou outras instituições e órgãos públicos. O indicador considera projetos que tenham impacto positivo na TI da UFRN, enquanto a meta visa diversificar fonte de recursos financeiros para fomentar iniciativas relevantes para TI da UFRN. No âmbito desta meta, entende-se por financiamento o aporte de recursos financeiros ou o compartilhamento de infraestrutura, materiais ou corpo técnico entre as instituições.	*Quantidade de projetos financiados por entidades externas à UFRN*	**A18.** Articular projetos com ministérios para criação de produtos **A19.** Articular projetos com ministérios para levar os SIGs a outras instituições **A20.** Apresentar palestras sobre ações de TI da UFRN **A21.** Elaborar e publicar campanhas de divulgação de ações de TIC da UFRN

🔹 M09. 22 ações de divulgação das ações de TI da UFRN em âmbito local, regional ou nacional

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa fortalecer transparência e divulgação institucional de ações relevantes da gestão de TI da UFRN e auxiliar na comunicação da disponibilização de serviços para conhecimento da comunidade. O indicador considera diferentes formas de divulgação, como publicações em mídias sociais, apresentações em eventos, produção de conteúdos técnicos e institucionais, entre outros meios de comunicação em âmbito local, regional ou nacional.	*Quantidade de ações de divulgação das ações de TI da UFRN em âmbito local, regional ou nacional*	**A18.** Articular projetos com ministérios para criação de produtos **A19.** Articular projetos com ministérios para levar os SIGs a outras instituições **A20.** Apresentar palestras sobre ações de TI da UFRN **A21.** Elaborar e publicar campanhas de divulgação de ações de TIC da UFRN

🤑 Financeiro - OB03. Otimizar investimentos na TI

🔹 M10. 4 ações para racionalização do custo de TI

Descrição	Como medir	Ações
A sustentabilidade financeira necessita de ações que otimizem os investimentos, passando necessariamente por, além de aumento de receitas, a redução dos custos, onde couber e sem comprometer a prestação de serviço adequada.	*Quantidade de ações implementadas para redução ou otimização de custos de TI.*	**A22.** Revisar modelos de contratação de serviços de TI **A23.** Reduzir a dependência de força de trabalho externa **A24.** Aliar o uso de soluções proprietárias e gratuitas de acordo com os perfis e necessidades **A25.** Identificar soluções de menor custo melhor ajustadas às demandas

⚙️ Governança - OB04. Aprimorar o modelo de priorização das demandas de sistemas

🔹 M11. 100% das demandas de evolução de sistemas são priorizadas pelo COPES

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa garantir que todas as demandas de evolução de sistemas sejam previamente analisadas e priorizadas pelo COPES, assegurando alinhamento com as prioridades institucionais. O processo de priorização permite que as decisões considerem critérios estratégicos, capacidade operacional e impacto institucional, promovendo uso mais eficiente dos recursos de TI. Para fins de mensuração, são consideradas apenas demandas desenvolvidas que tenham passado previamente pelo processo de priorização do COPES, sendo penalizadas aquelas executadas fora desse fluxo. O indicador considera os conjuntos de demandas desenvolvidas (D) e de demandas priorizadas (P), com o objetivo de atestar que todas as demandas desenvolvidas tenham sido priorizadas. Como resultado, espera-se fortalecer a governança da evolução dos sistemas, aumentar a aderência às prioridades institucionais e melhorar a eficiência na alocação de esforços de desenvolvimento.	$\left(1 - \frac{\lvert D - P \rvert}{\lvert D \rvert}\right) \times 100$, sendo D: conjunto de demandas de evolução desenvolvidas (ou iniciadas) no período P: conjunto de demandas de evolução priorizadas pelo COPES no período |D - P|: demandas desenvolvidas que não foram previamente priorizadas.	**A26.** Propor novo modelo do COPES contemplando sua composição e processo de priorização **A27.** Elaborar relatório de demandas de evolução dos sistemas entregues que seguiram a priorização do comitê

🔹 M12. Novo modelo de priorização de demandas de evolução de sistemas

Descrição	Como medir	Ações
A UFRN adota um modelo formal de priorização das demandas de evolução de sistemas, gerenciado pelo COPES e alinhado à Política de Governança de TIC. A atualização desse modelo faz-se necessário para adequar-se à realidade institucional e suas estratégias atuais. O uso de critérios claros e métricas objetivas aprimoram a tomada de decisão e auxiliam o alinhamento aos objetivos institucionais.	*Novo modelo de priorização aprovado*	**A26.** Propor novo modelo do COPES contemplando sua composição e processo de priorização **A27.** Elaborar relatório de demandas de evolução dos sistemas entregues que seguiram a priorização do comitê

⚙️ Governança - OB05. Aprimorar práticas de governança e gestão de TIC

🔹 M13. 100% dos conjuntos de dados do PDA disponibilizados

Descrição	Como medir	Ações
As bases de dados selecionadas para abertura nos Planos de Dados Abertos devem ser disponibilizadas nos prazos definidos no PDA vigente, garantindo conformidade com as diretrizes de dados abertos. fortalecendo a governança e ampliando a transparência institucional e do acesso à informação, promovendo o uso e o reuso de dados públicos.	$\frac{\#dataset\ publicados}{\#dataset\ planejados} \times 100$	**A28.** Disponibilizar conjunto de dados previstos no PDA **A29.** Elaborar e publicar o novo PDA

🔹 M14. 100% dos planos e políticas de TI revisados sem atraso

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa assegurar que os planos e políticas de TI da UFRN sejam revisados de forma tempestiva, mantendo-os atualizados e aderentes às necessidades institucionais. A revisão periódica desses instrumentos permite incorporar mudanças normativas, evoluções tecnológicas e novos direcionamentos estratégicos, garantindo sua efetividade como instrumentos de governança. Para fins de mensuração, são considerados apenas documentos com revisão formal registrada dentro do prazo (definido na própria norma) ou quando necessária, garantindo a atualização contínua dos instrumentos. Como resultado, espera-se fortalecer a governança de TI, aumentar a aderência às diretrizes institucionais e garantir maior consistência na gestão da área.	$\frac{\#plano\ e\ políticas\ de\ TI\ revisados}{\#plano\ e\ políticas\ de\ TI} \times 100$	**A30.** Elaborar plano de revisões de planos e políticas **A31.** Revisar plano e políticas pendentes

🔹 M15. 100% dos ativos físicos de TI de propriedade da UFRN contemplados pela gestão de ativos

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa assegurar a atualização das informações dos ativos físicos de TI registrados no SIPAC, garantindo maior confiabilidade e aderência do inventário institucional à realidade. O foco está em manter o status dos ativos devidamente atualizado no sistema patrimonial, refletindo sua real situação de uso, localização ou descarte, permitindo uma visão mais precisa do parque tecnológico da UFRN. Para fins de mensuração, são considerados os ativos de TI registrados no SIPAC que possuam status atualizado, desconsiderando registros desatualizados ou inconsistentes, de forma a qualificar o inventário existente. Como resultado, espera-se melhorar a qualidade das informações sobre os ativos, apoiar a tomada de decisão, otimizar a gestão de recursos e reduzir distorções no planejamento e na alocação de investimentos em TI.	$\frac{\#\ ativos\ de\ TI\ \ atualizados}{\#\ ativos\ de\ TI\ registrados} \times 100$	**A32.** Implantar gestão de ativos, Implantar gestão de mudanças **A33.** Implantar gestão de incidentes, requisição e problemas **A34.** Implantar gestão de riscos estratégicos e de segurança **A35.** Monitorar todos os riscos de grau alto ou muito alto estratégicos, operacionais e de segurança

🔹 M16. Todos os riscos estratégicos, operacionais e de segurança da informação de grau alto ou muito alto monitorados

Descrição	Como medir	Ações
Realizar monitoramento sistemático de todos os riscos estratégicos, operacionais e de segurança da informação mapeados e classificados	$\frac{\#\ riscos\ monitorados}{\#\ riscos\ mapeados} \times 100$	**A32.** Implantar gestão de ativos, Implantar gestão de mudanças **A33.** Implantar gestão de incidentes, requisição e problemas **A34.** Implantar gestão de riscos estratégicos e de segurança

como alto ou muito alto, viabilizando respostas tempestivas, aplicação de controles adequados e redução de impactos à entrega de valor de serviços finalísticos.		**A35.** Monitorar todos os riscos de grau alto ou muito alto estratégicos, operacionais e de segurança

🔹 **M58. Elevar o índice de maturidade institucional em gestão e preservação de documentos digitais para o nível "Institucionalizado"**		
Descrição	**Como medir**	**Ações**
A meta visa elevar o nível de maturidade institucional da UFRN na gestão e preservação de documentos digitais, alinhando práticas arquivísticas e tecnológicas às diretrizes do Arquivo Nacional e às boas práticas de preservação digital. O índice de maturidade permite avaliar de forma estruturada a evolução institucional em três dimensões principais: preservação digital, classificação arquivística e autenticidade/assinatura digital. A dimensão de preservação digital também considera aspectos de interoperabilidade entre sistemas institucionais e plataformas especializadas de preservação e difusão documental. Para fins de mensuração, são consideradas apenas capacidades efetivamente implantadas e utilizadas nos sistemas e processos institucionais. Como resultado, espera-se fortalecer a governança da informação, garantir maior integridade, autenticidade e preservação dos documentos digitais ao longo do tempo, além de ampliar a capacidade institucional de gestão e acesso ao patrimônio documental digital da Universidade.	$\frac{(PD \times 0{,}4)+(CA \times 0{,}3)+(AS \times 0{,}3)}{4} \times 100$ Sendo: • **PD**: maturidade em preservação digital • **CA**: maturidade em classificação arquivística • **AS**: maturidade em autenticidade e assinatura digital	**A126.** Garantir a preservação dos documentos digitais e digitalizados **A127.** Promover a classificação arquivística dos documentos produzidos e recebidos **A128.** Utilizar uma infraestrutura de chaves públicas para certificação e assinatura digital dos documentos **A129.** Promover a interoperabilidade das plataformas de preservação e difusão Archivematica e AtoM com os SIGs.

⚙️ Governança - OB06. Integrar gestão de TIC

🔹 **M17. 5 indicadores de central de serviços monitorados de todas as unidades prestadora de serviço**		
Descrição	**Como medir**	**Ações**
Monitorar indicadores de uma central de serviços de TI implantada nas unidades prestadoras. Assume-se a implantação de um sistema único de gerenciamento de serviços para instituição, permitindo mapear e avaliar a oferta instituicional de serviços relevantes, bem como analisando desempenho, tendências, gargalos, além de subsidiar ações de melhoria contínua e de fortalecimento da governança de serviços de TI na instituição.	*Quantidade de indicadores de central de serviços acompanhados institucionalmente.*	**A32.** Implantar gestão de ativos, Implantar gestão de mudanças **A33.** Implantar gestão de incidentes, requisição e problemas **A34.** Implantar gestão de riscos estratégicos e de segurança **A35.** Monitorar todos os riscos de grau alto ou muito alto estratégicos, operacionais e de segurança

🔹 **M18. Todos os chamados das carta de serviços de TI de todas as unidades gerenciados por uma plataforma única**		
Descrição	**Como medir**	**Ações**
Todos os chamados vinculados à Carta de Serviços de TI, de todas as unidades prestadoras, devem ser registrados e gerenciados em uma única plataforma, promovendo padronização dos processos, transparência e melhor acompanhamento dos níveis de serviço.	$\frac{\#\ unidades\ na\ plataforma}{\#\ unidades\ prestadoras\ de\ serviços} \times 100$	**A36.** Padronizar os processos de atendimento de requisição e incidentes nas unidades gestoras de TI **A37.** Implantar novo sistema de abertura de chamados **A38.** Implantar novo sistema de central de serviços de TI **A39.** Identificar os serviços de TI prestados pelas unidades da UFRN **A40.** Elaborar carta única de serviço de TI, Elaborar relatórios semestrais de uso da central de serviços de TI **A41.** Capacitação sobre os processos de gerenciamento de serviços de TI da UFRN **A42.** Capacitação sobre o sistema de central de serviços

👥 Pessoas - OB07. Aumentar a eficiência do quadro de pessoal de TI

🔹 **M19. Todos os serviços e força de trabalho de todas as unidades provedoras de serviços de TI mapeadas**		
Descrição	**Como medir**	**Ações**
A meta visa consolidar o mapeamento completo dos serviços de TI e da força de trabalho das unidades provedoras da UFRN, proporcionando uma visão integrada da capacidade operacional da área. O mapeamento permite identificar a capacidade instalada, as responsabilidades e a distribuição dos recursos humanos, servindo como base para o planejamento, a priorização de	$\frac{\#\ unidades\ mapeadas}{\#\ unidades\ previstas} \times 100$	**A36.** Padronizar os processos de atendimento de requisição e incidentes nas unidades gestoras de TI **A37.** Implantar novo sistema de abertura de chamados **A38.** Implantar novo sistema de central de serviços de TI **A39.** Identificar os serviços de TI prestados pelas unidades da UFRN **A40.** Elaborar carta única de serviço de TI, Elaborar relatórios semestrais de uso da central de serviços de TI **A41.** Capacitação sobre os processos de gerenciamento de serviços de TI da UFRN **A42.** Capacitação sobre o sistema de central de serviços

demandas e a melhoria da alocação de recursos. Como resultado, contribui para maior transparência, eficiência operacional e fortalecimento da governança de TI, apoiando a tomada de decisão em todos os níveis da gestão. O indicador reflete a proporção das unidades com os dois mapeamentos realizados (serviços e força).		

🔹 M20. 800 participantes de ações de capacitação para profissionais de TI

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa ampliar a qualificação da comunidade universitária através das experiências vividas pela STI, por meio da promoção de ações de capacitação em temas relacionados à TI. Essas ações contribuem para o desenvolvimento de competências, melhoria do uso dos serviços e sistemas institucionais e disseminação de boas práticas de TI, fortalecendo a eficiência operacional e o alinhamento às diretrizes institucionais. O indicador considera o número total de participantes nas ações de capacitação promovidas pela STI, incluindo cursos, oficinas, treinamentos, palestras e demais iniciativas formativas. São contabilizadas tanto as ações realizadas diretamente pela STI (como oferta de cursos e palestras), quanto aquelas promovidas por meio de divulgação institucional e recomendação qualificada de iniciativas externas, desde que alinhadas às diretrizes e necessidades de TI da Universidade.	*Quantidade de participantes contabilizados nas ações de capacitação*	**A43.** Planejar, elaborar, divulgar e executar cursos de capacitação **A44.** Elaborar Plano de Capacitação de TIC

🔹 M21. Ampliar o quadro de servidores de TI efetivos

Descrição	Como medir	Ações
Ampliação do quadro de servidores efetivos de TI por meio do aumento do número de cargos de Analista de TI e Técnico de TI da UFRN, visando reduzir a dependência de vínculos temporários, mitigar riscos à continuidade dos serviços e fortalecer a capacidade técnica para atender às demandas estratégicas e operacionais da instituição.	*Quantidade de vagas ocupadas de Analistas e Técnicos de TI*	**A45.** Levantar dados para dimensionar objetivamente a força de trabalho de TI necessária **A46.** Diagnosticar as razões de desligamento de profissionais de TI **A47.** Desenvolver ações específicas aos profissionais de TI para aumentar a satisfação dos servidores da área

🔹 M22. Promover o balanceamento na distribuição do pessoal de TI em todas as unidades da UFRN

Descrição	Como medir	Ações
A meta tem como objetivo promover uma distribuição mais equilibrada da força de trabalho de TI entre as unidades da UFRN, reduzindo sobrecargas, assimetrias e riscos à continuidade dos serviços. O balanceamento deve considerar fatores como volume de demandas, complexidade dos serviços e capacidade instalada, permitindo uma alocação mais eficiente dos recursos humanos de TI. Como resultado, espera-se melhorar a eficiência operacional, aumentar a resiliência dos serviços e fortalecer a governança de TI, com maior alinhamento entre capacidade disponível e necessidades institucionais. O indicador considera unidades cuja alocação de pessoal de TI está compatível com critérios definidos, bem o como conjunto de unidades consideradas no escopo do mapeamento.	$\frac{\#\ unidades\ com\ distribuição\ adequada}{\#\ unidades\ avaliadas} \times 100$	**A48.** Normatizar distribuição de pessoas de TI **A49.** Diagnosticar problemas na distribuição de pessoas de TI **A50.** Construir modelo de distribuição de pessoas de TI **A51.** Conhecer os serviços prestados pelas unidades **A52.** Criar carta de serviços de TI única **A53.** Dimensionar a força de trabalho de TI

👥 Pessoas - OB08. Aprimorar os ambiente de trabalho presencial e remoto

🔹 M23. 4 ações de apoio ao uso seguro e eficiente dos recursos de TI no teletrabalho

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa fortalecer a segurança da informação e a eficiência operacional no contexto do teletrabalho, por meio da implementação de ações apoiem e	*Quantidade de ações realizadas relacionadas à segurança e eficiência no teletrabalho*	**A54.** Normatizar controles de segurança para uso de recursos de TI no teletrabalho **A55.** Disponibilizar ramais VOIP para home office **A56.** Disponibilizar solução de terminal remoto para home office

orientem os usuários no uso adequado dos recursos de TI. As ações previstas abrangem a disseminação de boas práticas, a padronização de procedimentos, a capacitação dos usuários e a adoção de medidas para mitigação de riscos, contribuindo para a proteção das informações institucionais e a continuidade dos serviços. Como resultado, espera-se reduzir vulnerabilidades associadas ao trabalho remoto, melhorar o desempenho no uso dos recursos tecnológicos e promover maior conformidade com as diretrizes de segurança e governança de TI da UFRN. O indicador considera apenas ações que gerem impacto direto e relevante para o usuário no uso dos recursos de TI no teletrabalho, resultando em melhorias de desempenho, segurança ou usabilidade.Exemplos incluem melhorias em soluções de acesso remoto, disponibilização de ferramentas de colaboração e iniciativas de orientação com aplicação prática no dia a dia.		

🔹 M24. 4 ações de melhorias físicas no prédio da STI

Descrição	Como medir	Ações
Realização de quatro intervenções estruturais no prédio da STI, com foco na adequação da infraestrutura, no conforto e na segurança dos ambientes de trabalho, contribuindo para a continuidade e a qualidade dos serviços de TI.	*Quantidade de intervenções estruturais concluídas.*	**A57.** Planejar melhorias em cada ano

💡 Inovação - OB09. Atualizar e modernizar a arquitetura de sistemas

🔹 M25. 8 integrações entre sistemas institucionais ou estruturantes do Governo

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa ampliar a interoperabilidade entre sistemas institucionais da UFRN e sistemas estruturantes do Governo, por meio da implementação de integrações que permitam a troca automatizada e padronizada de informações. Essas integrações contribuem para a redução de retrabalho, aumento da eficiência dos processos e melhoria da qualidade dos dados, fortalecendo a governança e a gestão da informação na Universidade. Para fins de mensuração, são consideradas apenas integrações efetivamente implantadas e em uso em ambiente de produção, garantindo que o resultado da meta represente valor real entregue às operações institucionais.	*Quantidade de integrações implantadas*	**A58.** Articular dependências com sistemas a serem integrados **A59.** Desenvolver integrações

🔹 M26. 6 novas soluções arquiteturais dos sistemas

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa promover a modernização do ambiente de sistemas da UFRN, por meio da definição e adoção de novas soluções arquiteturais alinhadas às boas práticas de desenvolvimento de software. Essas soluções têm como objetivo reduzir a dívida técnica, melhorar a manutenibilidade, aumentar a segurança e garantir maior desempenho e escalabilidade dos sistemas institucionais. Como resultado, espera-se fortalecer a sustentabilidade tecnológica e a capacidade de evolução contínua dos sistemas, contribuindo para a eficiência operacional e a governança de TI.	*Quantidade de soluções arquiteturais implantadas*	**A60.** Diagnosticar e priorizar os problemas arquiteturais a serem resolvidos **A61.** Desenvolver as soluções arquiteturais

🔹 M27. 4 melhorias críticas da arquitetura dos sistemas legados

Descrição	Como medir	Ações

A meta visa reduzir riscos operacionais e aumentar a estabilidade e a segurança dos sistemas legados da UFRN, por meio da implementação de melhorias críticas em sua arquitetura. Essas melhorias têm como foco a mitigação de vulnerabilidades, o aumento da confiabilidade e o fortalecimento da sustentação dos serviços essenciais suportados por esses sistemas. Como resultado, espera-se garantir maior continuidade dos serviços, reduzir incidentes e ampliar a resiliência do ambiente tecnológico institucional.	*Quantidade de melhorias críticas da arquitetura dos sistemas legados implantadas*	**A60.** Diagnosticar e priorizar os problemas arquiteturais a serem resolvidos **A61.** Desenvolver as soluções arquiteturais

🔹 M28. Sistema desenvolvido e monitorado como SaaS para nuvem

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa viabilizar a disponibilização de pelo menos uma solução operando em ambiente de nuvem no modelo Software as a Service (SaaS), seja por meio de implantação, adaptação ou evolução de soluções existentes. A iniciativa busca não apenas colocar a solução em produção e sob monitoramento, mas também gerar aprendizado institucional sobre operação em nuvem, incluindo aspectos como consumo de recursos, custos, desempenho, segurança e modelo de gestão do serviço. Como resultado, espera-se fortalecer a capacidade institucional de uso estratégico da nuvem, aprimorar práticas de operação e monitoramento de serviços digitais e criar base para expansão futura desse modelo em soluções de maior escala e criticidade, alinhando a TIC às necessidades institucionais e às melhores práticas de governança.	*Sistema implantado e monitorado com métricas de uso e custo*	**A62.** Priorizar e construir módulo para implantação na nuvem **A63.** Monitorar indicadores do uso de recursos do DC **A64.** Preparar infraestrutura do DC para simular nuvem pública

💡 Inovação - OB10. Automatizar processos de trabalho e de negócio

🔹 M29. 100% dos processos automatizados atendidos dentro da SLA

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa garantir que os atendimentos realizados por meio de procedimentos automatizados cumpram integralmente os níveis de serviço acordados (SLA), assegurando maior confiabilidade, previsibilidade e qualidade na entrega dos serviços de TI. Essa meta está diretamente relacionada à meta M30, uma vez que a automação dos procedimentos de atendimento é o principal meio para reduzir variabilidade, eliminar falhas manuais e assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos. Como resultado, espera-se melhorar o desempenho operacional, aumentar a consistência dos atendimentos e fortalecer a percepção de qualidade dos serviços prestados pela TI.	$\frac{\#\ atendimentos\ dentro\ da\ SLA}{\#\ atendimentos\ impactados} \times 100$	**A65.** Automatizar os fluxos de práticas de gestão de TI, como incidentes e requisições **A66.** Diagnosticar e priorizar procedimentos para automatizar **A67.** Planejar e implementar automatização

🔹 M30. 6 procedimentos automatizados no atendimento de requisições e incidentes

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa aumentar a eficiência e a qualidade do atendimento de requisições e incidentes de TI por meio da implementação de procedimentos automatizados. A automação desses processos contribui para a padronização dos fluxos de trabalho, redução de erros operacionais e diminuição da necessidade de intervenções manuais, promovendo maior agilidade no atendimento. Como resultado, espera-se melhorar os níveis de serviço, otimizar o uso da força de trabalho e fortalecer a capacidade operacional da TI na UFRN.	*Quantidade de procedimentos automatizados implantados*	**A65.** Automatizar os fluxos de práticas de gestão de TI, como incidentes e requisições **A66.** Diagnosticar e priorizar procedimentos para automatizar **A67.** Planejar e implementar automatização

💡 Inovação - OB11. Fortalecer a área de Dados e IA na UFRN

🔹 M31. 4 soluções de IA com impacto nos objetivos estratégicos da UFRN

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa promover o uso estratégico de soluções institucionais de inteligência artificial para aprimorar a tomada de decisão e a eficiência operacional da UFRN. A iniciativa busca demonstrar, de forma concreta, a aplicação de IA como instrumento de apoio à automação de processos, análise de dados e melhoria de resultados institucionais. Como resultado, espera-se que pelo menos quatro objetivos estratégicos do Plano de Gestão sejam impactados por soluções de IA, evidenciando seu uso prático como ferramenta de apoio à eficiência e à tomada de decisão.	*Quantidade de indicadores do Plano de Gestão impactados por soluções institucionais de IA*	**A68.** Criar estrutura para pensar IA **A69.** Capacitar gestores para uso de ferramentas com IA

💡 Inovação - OB12. Levar tecnologia à comunidade externa

🔹 M32. 850 estudantes impactados pelas ações de extensão

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa ampliar o alcance das ações de extensão em Tecnologia da Informação da UFRN, promovendo a disseminação de conhecimento, o estímulo à formação tecnológica e a aproximação com estudantes da educação básica. As ações podem ocorrer tanto por meio de projetos estruturantes em escolas, como iniciativas de melhoria de infraestrutura, quanto por atividades educativas, como palestras, oficinas e visitas institucionais à STI. Como resultado, espera-se impactar diretamente estudantes da rede pública, contribuindo para a inclusão digital, o interesse pela área de TI e o fortalecimento do papel social da Universidade.	*Número de estudantes alcançados pelas ações.*	**A70.** Desenvolver software de gerenciamento do ambiente de TI implantado nas escolas **A71.** Diagnosticar situação da infraestrutura de TI das escolas do RN **A72.** Planejar implantação de melhorias de infraestrutura de TI nas escolas **A73.** Implantar melhorias de infraestrutura de TI nas escolas **A125.** Promover ações educativas para estudantes da educação básica

💡 Inovação - OB13. Manter, Renovar e Ampliar a infraestrutura de hardware e software

🔹 M33. 2.000 ativos de TI renovados

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa atualizar o parque tecnológico da UFRN por meio da aquisição e implantação de novos ativos de TI, priorizando a substituição de equipamentos obsoletos. Busca ainda aumentar o desempenho e a segurança dos recursos tecnológicos, além de garantir melhores condições para a continuidade e a qualidade dos serviços institucionais. O escopo do indicador desta meta considera apenas computadores de uso individual, monitores, access point e switches.	*Quantidade de ativos de TI renovados*	**A74.** Aquisições de computadores e monitores **A75.** Aquisições de ativos de rede **A76.** Planejar e implantar ativos de rede para ampliação da rede cabeada e sem fio

🔹 M34. 2.000 novos pontos de rede

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa ampliar a cobertura, a capacidade e a confiabilidade da infraestrutura de rede da UFRN por meio da implantação de novos pontos de rede. Busca ainda atender às demandas acadêmicas, administrativas e de serviços de TI, proporcionando melhor conectividade e suporte às atividades institucionais. O escopo do indicador desta meta considera apenas pontos de rede cabeada.	*Quantidade de pontos de rede implementados.*	**A74.** Aquisições de computadores e monitores **A75.** Aquisições de ativos de rede **A76.** Planejar e implantar ativos de rede para ampliação da rede cabeada e sem fio

🔹 M35. Ampliar para 85% a cobertura da rede wifi nos campi da UFRN

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa ampliar o acesso à rede sem fio nos campi da UFRN,	$\frac{\#\ prédios\ com\ cobertura\ WiFi}{\#\ prédios\ avaliados} \times 100$	**A74.** Aquisições de computadores e monitores **A75.** Aquisições de ativos de rede

promovendo maior mobilidade e suporte às atividades acadêmicas e administrativas. Espera-se aumentar a disponibilidade, a qualidade e a confiabilidade do acesso Wi-Fi, atendendo às demandas institucionais e fortalecendo a infraestrutura de conectividade. O indicador mede a proporção de prédios da UFRN que possuem cobertura Wi-Fi considerada adequada para uso institucional. A cobertura é estimada de forma simplificada, considerando o percentual de edifícios atendidos em relação ao total avaliado.		**A76.** Planejar e implantar ativos de rede para ampliação da rede cabeada e sem fio

M36. Softwares de 4 grupos diferentes adquiridos

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa diversificar e adequar o portfólio de soluções de software da UFRN às necessidades institucionais, por meio da aquisição de ferramentas em diferentes áreas estratégicas. Os grupos contemplados abrangem soluções de escritório, engenharia, TI e segurança, buscando ampliar a capacidade tecnológica e apoiar atividades acadêmicas e administrativas. Como resultado, espera-se garantir maior alinhamento das soluções utilizadas com os requisitos institucionais, promovendo eficiência, segurança e qualidade no uso de recursos de TI.	*Quantidade de grupos de softwares adquiridos.*	**A77.** Participar do processo licitatório de aquisição de softwares **A78.** Aprimorar o processo do atendimento das demandas de software solicitado pelo usuário

M37. Ampliar ou renovar 40% dos recursos de armazenamento e processamento dos datacenters

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa ampliar e modernizar a infraestrutura de armazenamento e processamento dos datacenters da UFRN, de forma a suportar o crescimento das demandas institucionais. As ações envolvem tanto a substituição de recursos obsoletos quanto a expansão da capacidade instalada, contribuindo para maior desempenho, confiabilidade e disponibilidade dos serviços de TI, com impacto direto na sustentação e evolução dos sistemas SIG, que demandam alta capacidade de armazenamento e processamento. Como resultado, espera-se reduzir riscos de indisponibilidade, garantir sustentabilidade tecnológica e melhorar a capacidade de atendimento às necessidades atuais e futuras da Universidade. O indicador é calculado por média ponderada, com maior peso para a capacidade de armazenamento em função da maior demanda da comunidade por esse tipo de recurso.	$\frac{\left(4 \times \frac{\triangle A}{A_{2024}} + 4 \times \frac{\triangle M}{M_{2024}} + 2 \times . \frac{\triangle P}{P_{2024}}\right)}{10} \times 100$ *, onde onde $\triangle A$, $\triangle M$, $\triangle P$ é a variação da capacidade atual e no ano de 2024 de Armazenamento, Memória e Processamento, respectivamente.*	**A79.** Diagnosticar cenário de consumo de recursos **A80.** Planejar aquisição de recursos de armazenamento e processamento **A81.** Racionalizar o uso dos recursos de armazenamento

M38. Atingir 1.500 usuários para o supercomputador NPAD

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa ampliar o uso da infraestrutura de computação de alto desempenho do NPAD, fortalecendo atividades de pesquisa, ensino e inovação na UFRN. O aumento do número de usuários contribui para maior aproveitamento do supercomputador, ampliando o suporte a projetos científicos e o desenvolvimento de soluções baseadas em alto poder computacional. Como resultado, espera-se fortalecer a produção científica, ampliar a capacidade de pesquisa e consolidar o NPAD como infraestrutura estratégica para a Universidade.	*Quantidade de usuários ativos no supercomputador.*	**A82.** Aprimorar infraestrutura do supercomputador **A83.** Divulgar o uso do supercomputador

💡 Inovação - OB14. Prover novas soluções em TIC

🔹 M39. 7 novos produtos de TI lançados para comunidade		
Descrição	**Como medir**	**Ações**
A meta visa ampliar o portfólio de soluções digitais da UFRN, promovendo inovação por meio do lançamento de novos produtos de TI voltados à comunidade. Busca-se, sempre que possível, derivar os sistemas SIG — tradicionalmente monolíticos — em produtos menores e mais ágeis, capazes de atender de forma mais rápida e efetiva a problemas relevantes da comunidade acadêmica e da sociedade. Para fins de mensuração, são considerados apenas produtos com submissão de registro de software ao INPI e efetivamente disponibilizados para uso, considerando que o processo de concessão pode ser mais longo que o ciclo do PDTIC, garantindo ainda assim os benefícios institucionais associados à propriedade intelectual. Como resultado, espera-se fortalecer a inovação, ampliar o impacto das soluções digitais e consolidar a UFRN como referência no desenvolvimento de software público.	*Quantidade de registros de software submetidos dos novos produtos*	**A84.** Diagnosticar e priorizar as demandas de inovação **A85.** Planejar e construir os produtos priorizados **A86.** Acompanhar efetividade das entregas dos produtos

🔐 Segurança - OB15. Aprimorar níveis de privacidade dos dados dos usuários nos serviços de TIC

🔹 M40. 6 mecanismos de privacidade implantado nos SIGs		
Descrição	**Como medir**	**Ações**
A meta visa fortalecer a proteção de dados pessoais e a conformidade dos SIGs com as diretrizes de privacidade, por meio da implantação de mecanismos estruturados de controle. Os mecanismos devem ser relevantes e impactar diretamente o usuário, promovendo maior transparência, controle sobre seus dados e segurança no uso das soluções digitais. Como resultado, espera-se reduzir riscos de exposição indevida de dados, melhorar a confiança dos usuários e reforçar a conformidade com a legislação e os normativos institucionais de proteção de dados.	*Quantidade de mecanismos de privacidade implementados*	**A87.** Diagnosticar e priorizar quais mecanismos de privacidade devem ser implantados nos SIGs **A88.** Implantar nos SIGS mecanismos que aprimorem o nível de privacidade

🔐 Segurança - OB16. Aprimorar níveis de segurança dos serviços de TIC

🔹 M41. 0 problemas críticos de segurança nos sistemas SIG-UFRN		
Descrição	**Como medir**	**Ações**
A meta visa eliminar problemas críticos de segurança nos sistemas SIG-UFRN (SIGAA, SIPAC e SIGRH), fortalecendo a proteção da informação e a confiabilidade das soluções institucionais em ambiente de produção. A identificação e o acompanhamento de vulnerabilidades são realizados com apoio do SonarQube, considerando análises de código das versões ativas dos sistemas. Para fins desta meta, são considerados problemas críticos de segurança apenas aqueles identificados no código que, de fato, representam risco de exploração em produção, ou seja, que não possuem mecanismos de mitigação efetivos em outras camadas da aplicação ou da infraestrutura. Achados classificados como críticos pelo SonarQube, mas que estejam devidamente mitigados por controles compensatórios (como validações adicionais, controles de acesso, configurações de infraestrutura ou proteções em tempo de execução), não são contabilizados como problemas críticos para este indicador. Como resultado, espera-se garantir que não existam vulnerabilidades críticas	*Quantidade de problemas críticos de segurança*	**A89.** Diagnosticar e corrigir os problemas de segurança nos sistemas **A90.** Implantar um processo de ciclo de vida de desenvolvimento de software seguro **A91.** Monitorar e avaliar PCVDSS

efetivamente exploráveis nos sistemas, assegurando maior robustez das aplicações e aderência às boas práticas de desenvolvimento seguro.		

M42. 100% dos lançamentos de versões de sistemas usando o PCVDSS

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa assegurar que todos os lançamentos de versões de sistemas sejam realizados em conformidade com o Ciclo de Vida de Desenvolvimento Seguro de Software (SSDLC), fortalecendo a qualidade e a segurança das soluções digitais. A aplicação consistente do processo contribui para a redução de riscos, padronização das entregas e aumento da confiabilidade das versões implantadas. Para fins de mensuração, são considerados apenas lançamentos que apresentem evidências de conformidade com o SSDLC, garantindo que os controles de desenvolvimento seguro sejam efetivamente aplicados. Como resultado, espera-se melhorar a qualidade do software, reduzir incidentes em produção e fortalecer as práticas de desenvolvimento seguro na UFRN.	$\frac{\#\ lançamentos\ com\ o\ SSDLC}{\#\ lançamentos\ de\ versões} \times 100$	**A89.** Diagnosticar e corrigir os problemas de segurança nos sistemas **A90.** Implantar um processo de ciclo de vida de desenvolvimento de software seguro **A91.** Monitorar e avaliar PCVDSS

M43. 8 mecanismos de segurança implantados nos serviços de TI

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa elevar o nível de proteção dos serviços de TI da UFRN, por meio da implantação de mecanismos de segurança que atuem de forma preventiva, detectiva e corretiva. Os mecanismos devem contribuir diretamente para a redução de vulnerabilidades e o fortalecimento da capacidade de resposta a incidentes, aumentando a resiliência dos serviços institucionais. Para fins de mensuração, são considerados apenas mecanismos efetivamente implantados e em uso, garantindo que a meta represente a aplicação prática de controles de segurança nos serviços de TI. Como resultado, espera-se fortalecer a postura institucional de segurança da informação e aumentar a confiabilidade dos serviços prestados à comunidade.	*Quantidade de mecanismos implantados.*	**A92.** Implantar Programa de Privacidade do Governo - PPSI **A93.** Monitorar atendimento às metas do PPSI

M44. Normatização para 4 tipos de serviços compreendendo um padrão de segurança mínimo estabelecido

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa padronizar os requisitos de segurança aplicáveis aos serviços de TI da UFRN, por meio da definição de normativos que estabeleçam um nível mínimo de proteção. Os normativos devem contemplar diferentes categorias de serviços, orientando seu desenho, operação e evolução de forma consistente e alinhada às boas práticas de segurança da informação. Além disso, a meta busca regular como determinados serviços de TI devem ser ofertados em toda a Universidade, estabelecendo diretrizes que devem ser seguidas por qualquer unidade que deseje prover esses serviços, mesmo quando já ofertados pela STI. Para fins de mensuração, são considerados apenas normativos oficialmente publicados e vigentes, garantindo que as diretrizes tenham caráter institucional e aplicabilidade prática. Como resultado, espera-se elevar o nível de proteção dos serviços, reduzir riscos e promover maior uniformidade na adoção de controles de segurança na Universidade.	*Quantidade de normativos publicados*	**A94.** Normatizar medidas de controle de segurança dos serviços de TI ofertados por outras unidades (ex.: criação de sites, …), **A95.** Investigar quais são os principais serviços mais adequados para serem normatizados **A96.** Monitorar atendimento mínimo aos padrões estabelecidos

M57. Atingir índice de maturidade em Segurança da Informação do PPSI 2.0 (iSeg) igual ou superior a 0,4

Descrição	Como medir	Ações

A meta visa elevar o nível de maturidade da segurança da informação na UFRN, por meio da evolução do iSeg, indicador do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) do Governo Federal. O avanço no iSeg representa a implementação e o aprimoramento de diversos controles de segurança da informação, refletindo melhorias estruturais na gestão de riscos, proteção de dados e conformidade institucional. Para fins de mensuração, o indicador deve ser apurado conforme a metodologia estabelecida no PPSI, com base em evidências de atendimento aos controles. Como resultado, espera-se fortalecer a proteção dos ativos de informação e aumentar a capacidade institucional de prevenção e resposta a incidentes de segurança.	*Indicador iSeg da UFRN de acordo com o PPSI*	**A121.** Fortalecer os processos relacionados ao inventário e à gestão de ativos de informação, em consonância com as diretrizes do Controle 1 do PPSI; **A122.** Aperfeiçoar os procedimentos e mecanismos institucionais voltados à recuperação de dados e continuidade da informação, conforme previsto no Controle 11 do PPSI **A123.** Promover melhorias na gestão da infraestrutura de rede institucional, alinhadas às práticas estabelecidas no Controle 12 do PPSI. **A124.** Aprimorar as capacidades de monitoramento e defesa da rede institucional, em conformidade com as recomendações do Controle 13 do PPSI.

🔐 Segurança - OB17. Tornar os processos finalísticos mais confiáveis através da TI

🔹 M45. 30 campanhas de conscientização de segurança

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa fortalecer a cultura de segurança da informação na UFRN, por meio da realização de campanhas estruturadas de conscientização voltadas aos usuários. As campanhas devem promover a disseminação de boas práticas, orientar sobre riscos e reduzir a ocorrência de incidentes associados ao fator humano, como falhas de uso, desconhecimento ou comportamento inadequado. Uma campanha de comunicação é caracterizada como um conjunto planejado de ações coordenadas, com objetivo específico e mensagens consistentes, podendo envolver diferentes canais e formatos ao longo de um período. Para fins de mensuração, são consideradas apenas campanhas que atendam a esse conceito estruturado, não sendo contabilizadas ações isoladas de comunicação. Como resultado, espera-se aumentar o nível de conscientização dos usuários, reduzir vulnerabilidades associadas ao comportamento humano e fortalecer a postura institucional de segurança da informação.	*Número de campanhas produzidas e divulgadas.*	**A97.** Criar e divulgar cursos de capacitação de segurança **A98.** Criar, planejar e executar campanhas de conscientização de segurança **A99.** Diagnosticar a efetividade das campanhas, medindo a maturidade em segurança da informação dos usuários

🔹 M46. 4 cursos de capacitação de segurança da informação para usuários

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa elevar o nível de conhecimento dos usuários da UFRN em segurança da informação, por meio da oferta e promoção de cursos de capacitação estruturados. Os cursos podem ser ministrados diretamente pela STI ou apenas promovidos e incentivados pela unidade, incluindo iniciativas internas ou externas, desde que contribuam para o desenvolvimento de competências básicas, o uso seguro dos recursos de TI e a redução de incidentes relacionados a falhas humanas. Como resultado, espera-se aumentar a conscientização, melhorar o comportamento dos usuários frente a riscos e fortalecer a segurança da informação na Universidade.	*Quantidade de cursos ofertados.*	**A97.** Criar e divulgar cursos de capacitação de segurança **A98.** Criar, planejar e executar campanhas de conscientização de segurança **A99.** Diagnosticar a efetividade das campanhas, medindo a maturidade em segurança da informação dos usuários

🔹 M47. 8 processos críticos da área finalística com riscos de TI monitorados e avaliados continuamente

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa fortalecer o controle sobre riscos de TI que impactam diretamente os processos finalísticos da UFRN, por meio do monitoramento e da avaliação contínua desses riscos. O escopo da meta está restrito a riscos de TI, que não se limitam a	*Quantidade de processos críticos monitorados quanto a riscos de TI.*	**A100.** Priorizar os processos críticos para mapeamento e monitoramento dos riscos de TI **A101.** Mapear riscos de TI de processos críticos priorizados **A.102** Monitorar riscos e planos de controle dos riscos priorizados

vulnerabilidades de segurança, mas também incluem aspectos como indisponibilidade de sistemas, falhas de integração, limitações tecnológicas e ineficiências nos processos suportados por TI. A identificação e o acompanhamento sistemático permitem a detecção tempestiva desses riscos, a priorização de ações e a mitigação de impactos sobre as atividades essenciais da instituição. Para fins de mensuração, são considerados apenas processos com riscos de TI formalmente registrados e submetidos a monitoramento e avaliação contínua, garantindo que a gestão de riscos seja efetiva e não apenas pontual. Como resultado, espera-se reduzir interrupções, melhorar a eficiência dos processos finalísticos e fortalecer a governança de riscos de TI na Universidade.		

🤩 Experiência do Usuário - OB18. Garantir evolução contínua das soluções de TIC

🔹 M48. 8 serviços de TI com alta disponibilidade

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa aumentar a continuidade e a confiabilidade dos serviços de TI críticos da UFRN, por meio da implantação de arquiteturas de alta disponibilidade. Os serviços devem ser estruturados com mecanismos que reduzam pontos únicos de falha e minimizem indisponibilidades, garantindo maior resiliência e suporte às atividades institucionais. Como resultado, espera-se reduzir interrupções, aumentar a confiabilidade dos serviços e fortalecer a capacidade institucional de continuidade operacional.	*Quantidade de serviços com Alta Disponibilidade (HA) implantado*	**A103.** Diagnosticar e priorizar os serviços de TI que devem ter alta disponibilidade **A104.** Implantar alta disponibilidade nos serviços priorizados

🔹 M49. 48 melhorias dos SIGs entregues

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa promover o aprimoramento contínuo dos sistemas SIGs, por meio da entrega de versões que incorporem melhorias relevantes para os usuários e para a instituição. As melhorias devem contribuir para a evolução funcional dos sistemas, melhoria da usabilidade e alinhamento às necessidades institucionais, garantindo maior valor entregue à comunidade. Para fins de mensuração, são considerados apenas releases que contenham melhorias relevantes e que estejam efetivamente disponibilizados para uso, assegurando que a meta represente avanços concretos nos sistemas. Como resultado, espera-se aumentar a qualidade dos SIGs, melhorar a experiência dos usuários e fortalecer a capacidade de evolução contínua das soluções institucionais.	*Quantidade de releases dos SIGs com melhorias relevantes.*	**A105.** (COPES) Priorizar o backlog institucional de melhorias dos SIGs **A106.** Planejar e implementar as melhorias priorizadas

🤩 Experiência do Usuário - OB19. Garantir satisfação do usuário no consumo dos serviços de TI

🔹 M50. 100% de novas soluções digitais acessíveis

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa promover a inclusão digital e garantir que todas as novas soluções digitais da UFRN sejam desenvolvidas com acessibilidade desde sua concepção. A adoção de critérios de acessibilidade assegura que sistemas e serviços possam ser utilizados por pessoas com diferentes necessidades, ampliando o acesso e a equidade no uso das soluções institucionais. Para fins de mensuração, são consideradas apenas soluções que	$\frac{\#\ novas\ soluções\ acessíveis}{\#\ novas\ soluções} \times 100$	**A107.** Identificar os serviços prestados pelos SIGs mais usados para priorização **A108.** Planejar mudanças para tornar os serviços acessíveis

apresentem evidências de conformidade com critérios mínimos de acessibilidade, garantindo que a meta represente a aplicação efetiva dessas diretrizes. Como resultado, espera-se melhorar a usabilidade das soluções, ampliar o acesso aos serviços digitais e fortalecer o compromisso institucional com a inclusão.		

M51. Adaptação de 8 serviços prestados pelos SIGs acessíveis

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa ampliar o acesso aos serviços prestados pelos SIGs, por meio da adaptação de funcionalidades para atendimento a critérios de acessibilidade. As adequações buscam atender usuários com diferentes perfis e necessidades, promovendo inclusão e melhoria da experiência de uso para toda a comunidade. Para fins de mensuração, são considerados apenas serviços com adaptações efetivamente implementadas e validadas quanto à acessibilidade, garantindo que a meta represente melhorias reais e verificáveis. Como resultado, espera-se ampliar o acesso aos serviços institucionais, reduzir barreiras de uso e fortalecer o compromisso da UFRN com a inclusão digital.	*Quantidade de serviços adaptados.*	**A107.** Identificar os serviços prestados pelos SIGs mais usados para priorização **A108.** Planejar mudanças para tornar os serviços acessíveis

M52. 8 campanhas de divulgação de boas práticas do uso da tecnologia

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa ampliar o conhecimento da comunidade da UFRN sobre o uso adequado de ferramentas tecnológicas, promovendo maior eficiência e autonomia no uso dos recursos de TI. As campanhas devem orientar quanto a funcionalidades, possibilidades de uso e boas práticas, contribuindo para o melhor aproveitamento das soluções disponíveis e para a redução de dificuldades operacionais no dia a dia. Serviços amplamente utilizados, como os oferecidos pela RNP e pela Google, são exemplos relevantes de ferramentas cujo uso adequado pode gerar ganhos significativos de produtividade e qualidade. Uma campanha é caracterizada como um conjunto planejado de ações coordenadas, com objetivo específico e mensagens consistentes, podendo envolver diferentes canais e formatos ao longo de um período. Para fins de mensuração, são consideradas apenas campanhas que atendam a esse conceito estruturado, não sendo contabilizadas ações isoladas de comunicação. Como resultado, espera-se melhorar a eficiência no uso das ferramentas tecnológicas, reduzir erros operacionais e aumentar a autonomia dos usuários.	*Quantidade de campanhas realizadas*	**A109.** Diagnosticar e priorizar os principais temas que beneficiarão os usuários **A110.** Criar e divulgar campanhas de boas práticas

M53. 80% do atendimento dos serviços de TI providos pela STI atendidos dentro da SLA

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa melhorar a confiabilidade e a percepção de qualidade dos serviços de TI prestados pela STI, por meio do cumprimento dos níveis de serviço acordados. O atendimento dentro do SLA contribui para maior previsibilidade, eficiência operacional e satisfação dos usuários, refletindo a capacidade da STI em responder adequadamente às demandas institucionais. Para fins de mensuração, são considerados todos os atendimentos concluídos no período, classificados conforme cumprimento ou não do SLA, com base em registros do sistema de gestão de serviços. Como resultado, espera-se elevar a qualidade dos serviços, reduzir atrasos no atendimento e fortalecer a confiança da comunidade nos serviços de TI da	$\frac{\#\ atendimentos\ dentro\ da\ SLA}{\#\ atendimentos} \times 100$	**A111.** Monitorar e avaliar tempos de atendimento ao usuário da carta de serviços **A112.** Implantar novo sistema de central de serviços de TI **A113.** Elaborar relatórios semestrais de uso da central de serviços de TI **A114.** Automatizar os fluxos de práticas de gestão de TI, como incidentes e requisições

Universidade.		

🔹 M54. Diminuir em 10% o tempo de 10 operações críticas nos 3 SIGs (SIPAC, SIGRH e SIGAA)

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa melhorar o desempenho dos sistemas SIGs, por meio da redução do tempo de execução de operações críticas nos sistemas SIPAC, SIGRH e SIGAA. As ações envolvem otimizações técnicas e funcionais, com foco na eliminação de gargalos, melhoria da eficiência operacional e aprimoramento da experiência do usuário.Para fins de mensuração, os tempos devem ser medidos de forma padronizada e comparável, garantindo que a redução observada represente ganho real de desempenho, comparando os tempos médios das operações antes e depois dos ajustes. Como resultado, espera-se aumentar a agilidade na execução das operações, melhorar a usabilidade dos sistemas e elevar a satisfação dos usuários.	*Quantidade de operações com desempenho melhorado*	**A115.** Monitorar a disponibilidades dos SIGs **A116.** Monitorar os logs de erros de execução **A117.** Elaborar relatórios semestrais de disponibilidade e monitoramento de erros dos SIGs **A118.** Diagnosticar principais problemas que geram erros e indisponibilidade nos SIGs **A119.** Propor ações para diminuir problemas que geram erros e indisponibilidade nos SIGs **A120.** Diagnosticar problemas de desempenho, investigando o tempo de atendimento às requisições dos sistemas

🔹 M55. Diminuir em 50% os erros de execução enfrentados pelos usuários nos 3 SIGs

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa aumentar a confiabilidade e a usabilidade dos sistemas SIGs, por meio da redução dos erros de execução enfrentados pelos usuários nos sistemas SIPAC, SIGRH e SIGAA. A redução desses erros contribui para menor retrabalho, maior eficiência operacional e melhor experiência de uso, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados.Para fins de mensuração, são considerados apenas erros registrados nos logs que representem falhas efetivamente percebidas pelos usuários, desconsiderando registros técnicos ou eventos sem impacto direto na execução das operações.A apuração do indicador é realizada anualmente, considerando o total de erros registrados ao longo de todo o ano. Essa abordagem é necessária para neutralizar os efeitos da variação de uso dos sistemas ao longo dos meses, uma vez que períodos com maior volume de operações (como matrículas acadêmicas ou fechamentos administrativos) tendem a concentrar mais ocorrências de erros. Assim, a consolidação anual permite uma comparação mais estável e representativa da evolução real da qualidade dos sistemas. Como resultado, espera-se reduzir a ocorrência de falhas, melhorar a estabilidade dos sistemas e aumentar a satisfação dos usuários.	$\frac{\#\ inicial\ de\ erros - \#\ atual\ de\ erros}{\#\ inicial\ de\ erros} \times 100$	**A115.** Monitorar a disponibilidades dos SIGs **A116.** Monitorar os logs de erros de execução **A117.** Elaborar relatórios semestrais de disponibilidade e monitoramento de erros dos SIGs **A118.** Diagnosticar principais problemas que geram erros e indisponibilidade nos SIGs **A119.** Propor ações para diminuir problemas que geram erros e indisponibilidade nos SIGs **A120.** Diagnosticar problemas de desempenho, investigando o tempo de atendimento às requisições dos sistemas

🔴 🔹 M56. Garantir disponibilidade de 99,44% para os 3 SIGs

Descrição	Como medir	Ações
A meta visa garantir alta disponibilidade dos sistemas SIGs (SIPAC, SIGRH e SIGAA), assegurando a continuidade das atividades institucionais e a confiabilidade dos serviços prestados. A manutenção de níveis elevados de disponibilidade depende de monitoramento contínuo, gestão eficaz de incidentes e adoção de mecanismos de redundância e resiliência na infraestrutura.Para fins de mensuração, a disponibilidade é calculada com base no tempo efetivo de indisponibilidade percebida pelos usuários, considerando exclusivamente indisponibilidades não planejadas. Interrupções decorrentes de manutenções programadas e previamente comunicadas não são contabilizadas como indisponibilidade para este indicador. Uma disponibilidade de 99,44% corresponde, na prática, a aproximadamente até 4 horas de indisponibilidade não planejada por mês (ou cerca de 49 horas por ano), servindo como referência objetiva para o nível de serviço esperado.	$\frac{\left(\frac{TD_{sigaa}}{TT}\right)+\left(\frac{TD_{sipac}}{TT}\right)+\left(\frac{TD_{sigrh}}{TT}\right)}{3} \times 100$, *onde Tempos Totais (TT - período total considerado para medição) e os Tempo de disponibilidade (TD) de cada sistema.*	**A115.** Monitorar a disponibilidades dos SIGs **A116.** Monitorar os logs de erros de execução **A117.** Elaborar relatórios semestrais de disponibilidade e monitoramento de erros dos SIGs **A118.** Diagnosticar principais problemas que geram erros e indisponibilidade nos SIGs **A119.** Propor ações para diminuir problemas que geram erros e indisponibilidade nos SIGs **A120.** Diagnosticar problemas de desempenho, investigando o tempo de atendimento às requisições dos sistemas

GESTÃO DE PESSOAS

O Plano de Pessoas do PDTIC é o plano responsável por apresentar as ações referentes a pessoas de TI da UFRN, cujos principais objetivos são:

I. possibilitar a prestação de serviço de forma mais eficiente, atendendo às demandas de TI, identificando quem são e onde estão localizados os servidores de TI, padronizando o serviço prestado e gerindo de forma integrada a equipe de tecnologia da informação da UFRN;

II. promover o desenvolvimento de competências técnicas, gerenciais e de liderança;

III. melhorar a comunicação e engajamento das equipes de TI;

IV. reter talentos, e

V. reestruturar o modelo de dimensionamento das equipes de TI.

Na UFRN, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGESP é o órgão de planejamento e de gestão administrativa dirigido à formulação e implementação da política de Gestão de Pessoas da Universidade, sendo também responsável por supervisionar e coordenar as ações estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional e no Plano de Gestão. A PROGESP possui como competências: Coordenar o sistema de Gestão de Pessoas no âmbito da UFRN; Promover as ações estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional e no Plano de Gestão; Assessorar o Reitor nos assuntos de Gestão de Pessoas no âmbito da UFRN.

Diversos são os normativos que norteiam e auxiliam a PROGESP na promoção de uma gestão de pessoas eficiente, como a Política de Capacitação e Qualificação, Programa de Gestão e Desempenho, Política de Qualidade de Vida no Trabalho, Sistema de Avaliação de Desempenho, dentre outros. Todas as áreas estão contempladas nesses documentos, assim, a Tecnologia da Informação da UFRN está inserida nesse rol de normativos que serão apresentados com mais detalhes neste plano.

A seguir são discutidas as cinco perspectivas, que direta e indiretamente, serão afetadas pelas ações e entregas relacionadas às metas do objetivo OB07 “Aumentar a eficiência do quadro de pessoal de TI”” do eixo “Desenvolver pessoas e ambiente de trabalho”. Os indicadores das metas abordam: a oferta de cursos de capacitação específicos para as necessidades das equipes de TIC da UFRN; ampliar o quadro de servidores efetivos da área de TIC, buscando a manutenção dos talentos atuais; e, promover o balanceamento na distribuição das pessoas de TIC pelas unidades.

Gestão da Força de Trabalho

Atualmente a UFRN conta com 123 servidores efetivos, dos quais 37% estão alocados na STI e os demais em 38 unidades acadêmicas e administrativas. Além de servidores efetivos, algumas unidades, assim como a STI, contam com a colaboração, através de projetos institucionais normalmente celebrados com a fundação de apoio (Funpec), de outros tipos de vínculos como contratações CLT e bolsistas de pesquisa e inovação. Esta tem sido uma alternativa financiada por parcerias interinstitucionais com resultados que beneficiam direta e indiretamente a TIC da UFRN, porém está intrinsecamente dependente da viabilidade das parcerias.

Este quadro de servidores efetivos é responsável por atender a demanda de uma comunidade acadêmica de mais de 56.000 pessoas (entre servidores, estudantes e terceirizados). Na busca por reforçar este quadro, enfrenta-se vários desafios, em especial a retenção dos profissionais para garantir a continuidade das iniciativas. Com o mercado de trabalho do setor privado com ofertas agressivas de oportunidades, o apelo atrativo das duas principais carreiras de TI das Universidades, Analista e Técnico de TI, fica muito comprometido.

Outro desafio para gerenciar esta força de trabalho tem sido conhecer e acompanhar um corpo técnico distribuído por diversas unidades, bem como a compatibilidade das equipes e as demandas destas unidades. Fatores como quantidade de pessoas e suas áreas de atuação, tipos de demandas da unidade, bem como o volume e complexidade das mesmas, são fundamentais para diagnosticar e propor soluções para otimizar a atuação da força de trabalho. As ações de diagnóstico passam por conhecer com profundidade o perfil técnico do quadro de efetivos (formado hoje por um terço de cargos de nível superior), o que resultará numa visão mais clara das oportunidades que podem ser aproveitadas e lacunas que precisam ser preenchidas, sejam por capacitação, qualificação ou contratações.

A meta “Promover o balanceamento na distribuição do pessoal de TI em todas as unidades da UFRN” reúne várias ações responsáveis para contribuir com a gestão da força de trabalho, contemplando o diagnóstico da situação atual, bem como a construção de um novo modelo de distribuição que possa dimensionar e distribuir de uma forma mais eficiente as pessoas de TIC da UFRN.

Gestão de desempenho

A UFRN instituiu o Programa de Gestão e Desempenho - PGD por meio da Resolução nº 011/2022 – CONSAD, com o objetivo de disciplinar a execução das atividades da força de trabalho da Universidade, buscando a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços ao usuário. O modelo possui como principais características o planejamento e alinhamento estratégico, a desburocratização do processo de adesão, a integração dos processos, a descentralização da tomada de decisão, o foco no resultado, a mensuração das atividades por entrega e a transparência dos resultados.

O PGD é uma nova forma de organização do trabalho, sua filosofia traz o conceito do trabalho por entrega expandindo o processo de planejamento e acompanhamento para todas as modalidades previstas no modelo: presencial e teletrabalho. A modalidade de teletrabalho pode ser

executada de forma parcial (ou híbrida) ou integral, possibilitando maior flexibilidade na realização das atividades e oportunizando o trabalho de diferentes locais, característica relevante para equipes de TI.

Programa de Capacitação e Qualificação - PCQ

O Programa de Capacitação e Qualificação - PCQ, regulamentado pela Resolução nº 025/2017-CONSAD, tem por objetivo o desenvolvimento de competências, possibilitando o crescimento pessoal e profissional de seus servidores, bem como o desenvolvimento das competências institucionais da UFRN. A partir dele, os servidores podem realizar o planejamento e desenvolvimento da sua carreira através de ações de formação continuada que geram o desenvolvimento integral e permanente do servidor.

O Plano que apresenta a previsão das atividades de capacitação ofertadas pela UFRN é o Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP), cuja elaboração se fundamenta nas análises das respostas do instrumento do Levantamento de Necessidade de Capacitação (LNC), nas demandas dos programas específicos, nas competências institucionais e gerenciais mapeadas, como também na análise dos seguintes documentos: Plano de Desenvolvimento Institucional, Plano de Gestão da UFRN, resultados de avaliações institucionais, auditorias internas e externas, relatórios de órgãos de controle, legislações externas e internas que determinem e/ou demandem ações de capacitação ou qualificação e resultados de grupos focais específicos.

O LNC é preenchido anualmente pelos servidores e, de posse dos resultados, o PDP é elaborado e as ações de capacitação são planejadas e ofertadas pela Divisão de Capacitação e Educação Profissional - DCEP/DDP. Ao final de cada capacitação, os servidores avaliam os impactos que a atividade gerou no desempenho de suas funções na instituição. Dessa forma, as ações de desenvolvimento propostas no PDP contemplam as competências de inovação e tecnologia, comunicação, gestão estratégica, entre outras, favorecendo a qualidade da prestação do serviço ofertado ao usuário e facilitando a comunicação e o engajamento das equipes.

Monitoramento e Avaliação de Pessoas

O Sistema de Avaliação de Desempenho da UFRN tem como objetivo o desenvolvimento de pessoas, da instituição e o aperfeiçoamento da gestão de pessoas. Além disso, busca identificar os aspectos do trabalho que facilitam ou dificultam o desempenho do servidor, facilitar o relacionamento interpessoal nas equipes, promover a participação do servidor no planejamento e execução das ações do setor, possibilitar o acompanhamento da gestão nos resultados dos processos de trabalho e sua melhoria, oferecer informações sobre o desempenho dos servidores para viabilizar o trabalho de acompanhamento organizacional, contribuir para o levantamento das necessidades de capacitação, subsidiar as progressões funcionais por mérito, coletar informações diagnósticas para subsidiar o planejamento e a execução de políticas e ações referentes à carreira dos servidores técnico-administrativos em educação e à gestão universitária em geral, identificar as atividades de ensino e ensino em serviço/preceptoria realizadas pelos técnico-administrativos em educação inerentes ao seu processo de trabalho.

O ciclo de avaliação de desempenho dos servidores na UFRN é anual e é regido conforme a Resolução nº 110/2019-CONSAD. Considera em sua abordagem a avaliação das competências, baseada em conhecimento, habilidade, comportamento e atitude, assim como em metas para o período, considerando os processos de trabalho planejados para o servidor. Participam da Avaliação de Desempenho todos os servidores técnico-administrativos em educação, ocupantes ou não de função de gestão, e docentes ocupantes de funções de gestão em todos os níveis hierárquicos. Os conceitos de avaliação obtidos por cada servidor (Não Atende, Atende Parcialmente, Atende ou Supera), junto aos dados qualitativos propiciados pelo sistema de Avaliação de Desempenho, orientam uma série de processos institucionais importantes, como a progressão por mérito, a movimentação de pessoas, entre outros.

Política de Qualidade de Vida no Trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho - QVT consiste em práticas individuais e coletivas de trabalho, gestão organizacional e promoção à saúde, que proporcionem satisfação, reconhecimento socioprofissional, relações interpessoais harmoniosas, ambiente laboral saudável e equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal.

Na UFRN, esta área é regulamentada pela Resolução nº 012/2017-CONSAD que instituiu o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho cujas ações buscam contemplar as diretrizes previstas na Política de Qualidade de Vida no Trabalho (Resolução nº 011/2017-CONSAD), bem como propor ações pensadas e desenvolvidas de acordo com os eixos norteadores dessa mesma política.

O Programa proporciona crescimento profissional e satisfação pessoal por meio da realização de eventos e projetos nas áreas médicas, nutricionais, esportivas, cognitivas, organizacionais, etc. O objetivo da Política de QVT é despertar na UFRN a adoção de ações e práticas que promovam o bem-estar no trabalho de maneira sustentável e duradoura.

A fim de contribuir para a melhoria da organização do trabalho, considerando a comunicação da equipe, o reconhecimento e engajamento, além de estimular o desenvolvimento dos servidores, a Política de QVT baseia-se em quatro eixos que norteiam todas as ações que são desenvolvidas na UFRN, a saber:

- promoção da saúde e segurança no trabalho: contribuir para o favorecimento e manutenção dos mais elevados níveis de bem-estar físico, mental e social dos servidores;
- desenvolvimento de pessoas: promover o desenvolvimento pessoal e profissional permanente do servidor público, respeitando a diversidade em suas mais variadas formas e a liberdade do pensamento, adequando as competências individuais aos objetivos da instituição, orientado pelas políticas de Gestão de Pessoas e pela identidade institucional, comprometido com a função social da UFRN;

- lazer e vida social: promover vivências necessárias aos seres humanos, caracterizando-se por experiências lúdicas, culturais e, até mesmo, relaxantes; e
- práticas de gestão do trabalho: estimular as práticas inerentes à gestão, em seus diversos segmentos, para desenvolver nos servidores o comprometimento, a motivação e a humanização no contexto do trabalho.

ORÇAMENTO

Esta Proposta Orçamentária de TIC é um dos produtos do processo de planejamento deste PDTIC, tendo em vista que o processo de planejamento implica estimar recursos, inclusive financeiros, que serão necessários ao cumprimento das metas planejadas. Com base nos valores estimados para as ações realizadoras das metas, consolidaram-se os dados para apurar a proposta orçamentária apresentada no Quadro 8. Cabe ressaltar que as estimativas orçamentárias são classificadas nas seguintes categorias econômicas:

- custeio: são recursos aplicados nas despesas com contratos de prestação de serviços, aquisição de materiais de consumo, diárias, passagens, bolsas e benefícios aos estudantes;
- investimento: são recursos aplicados no patrimônio, tais como: obras, construções, instalações e aquisição de equipamentos e materiais permanentes, que são incorporados à Universidade.

Os valores monetários considerados na construção desta proposta baseiam-se em estimativas de mercado e referências de contratações anteriores. As metas que não contemplam o orçamento discriminado têm seu custeio realizado pela Universidade por meio de pagamentos aos recursos humanos envolvidos na execução destas.

Meta	Recurso Orçamentário (R$)							
	2024		2025		2026		2027	
	Custeio	Invest.	Custeio	Invest.	Custeio	Invest.	Custeio	Invest.
M20. 800 participantes de cursos de capacitação para profissionais de TI	R$ 44.000	-	R$ 44.000	-	R$ 44.000	-	R$ 44.000	-
M23. 4 ações de apoio ao uso seguro e eficiente dos recursos de TI no teletrabalho		R$ 362.000	-	-	-	-	-	-
M33. 2.000 ativos de TI renovados	-	R$ 3.270.000	-	R$ 3.270.000	-	R$ 3.270.000	-	R$ 3.270.000
M34. 2.000 novos pontos de rede	R$ 550.000		R$ 550.000		R$ 550.000		R$ 550.000	
M35. Ampliar para 80% a cobertura da rede wifi nos campi da UFRN	-	R$ 500.000	-	R$ 500.000	-	R$ 500.000	-	R$ 500.000
M36. Softwares de 4 grupos diferentes adquiridos	R$ 1.701.296	-	R$ 1.701.296	-	R$ 1.701.296	-	R$ 1.701.296	-
M37. Ampliar ou renovar 40% dos recursos de armazenamento e processamento dos datacenters	-	R$ 1.300.000	-	R$ 1.300.000	-	R$ 1.300.000	-	R$ 1.300.000
M46. 4 cursos de capacitação de segurança da informação para usuários	R$ 11.000	-	R$ 11.000	-	R$ 11.000	-	R$ 11.000	-
M56. Garantir que os 3 SIGs apresentem 99,44% de disponibilidade	R$ 2.000.000	-	R$ 2.000.000	-	R$ 2.000.000	-	R$ 2.000.000	-

Quadro 8. Proposta Orçamentária de TIC para o período 2024-2027

GESTÃO DE RISCOS

Administrar as ameaças e oportunidades ao serviço prestado é essencial à eficiência da gestão, especialmente no contexto de incertezas e volatilidade do gerenciamento de TI no setor público. Nesta esfera somos suscetíveis a mudanças de normas e regulamentações, sérias restrições orçamentárias, e ainda, mais recentemente, muita dificuldade de retenção de talentos, principalmente para órgãos (como as IFES) cuja carreira de TIC tem salários muito menores que os do setor privado. Neste cenário é primordial que se maximize as chances de sucesso com os recursos disponíveis. Portanto, mitigar, pelo menos, riscos críticos como a perda de um storage com dados institucionais, vazamentos de dados pessoais, ou a indisponibilidade do sistema acadêmico no período de matrícula on-line, precisa ser tão prioritário e importante quanto qualquer outra atividade da gestão.

A governança corporativa da UFRN já endereça essa questão através da implantação de seu modelo de Gestão de Riscos (GR) abrangendo riscos estratégicos da Universidade e operacionais dos processos de trabalho das dezenas de unidades. Desde 2018, a UFRN implanta e executa gradativamente o Processo de Gestão de Riscos (PROGERIS) baseado em padrões como ISO 31000 e COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). A Figura 13 ilustra as dez etapas do PROGERIS executadas tanto nas perspectivas de riscos estratégicos quanto operacionais da instituição e suas unidades.

Figura 13. Processo da Gestão de Riscos da UFRN. Fonte: SGP

Durante a elaboração inicial do PDTIC 2024–2027, o inventário de riscos ainda encontrava-se em construção e consolidação. Ao longo dos dois primeiros anos de execução do plano, houve amadurecimento significativo das práticas de gestão de riscos da TIC, possibilitando: consolidação do inventário estratégico de riscos do PDTIC; definição e padronização dos critérios de classificação; identificação de responsáveis pelos riscos; definição de respostas e controles preventivos; consolidação de controles de contingência, e; estruturação do Plano de Gestão de Riscos de TIC

Como resultado desse processo, foi instituído o Plano de Gestão de Riscos de TIC da STI/UFRN, responsável por operacionalizar o acompanhamento sistemático dos riscos associados aos objetivos estratégicos do PDTIC. O plano estabelece: aplicação da metodologia da UFRN de gestão de riscos; cronograma periódico de revisão e atualização; monitoramento contínuo dos riscos críticos; acompanhamento dos controles implementados; definição de responsáveis; acompanhamento dos indicadores relacionados; revisão periódica dos níveis de exposição, e; avaliação da efetividade dos controles preventivos e corretivos.

A consolidação dessas práticas permitiu elevar a maturidade da governança e gestão de TIC da UFRN, fortalecendo a capacidade institucional de antecipar cenários críticos, priorizar ações estratégicas e reduzir vulnerabilidades associadas à execução do PDTIC.

Mapa de riscos

O inventário consolidado de riscos do PDTIC registrou 73 riscos estratégicos associados aos objetivos do plano, abrangendo diferentes dimensões relacionadas à governança, sustentabilidade operacional, segurança, infraestrutura, cooperação técnica, capacidade de execução e continuidade dos serviços de TIC da UFRN. A partir desse levantamento, foi possível estruturar o Mapa de Riscos do PDTIC e consolidar o Plano de Gestão de Riscos de TIC, permitindo organizar os riscos identificados por objetivo estratégico, acompanhar sua evolução e estabelecer controles e ações de tratamento associados. A tabela a seguir apresenta a distribuição dos riscos mapeados para cada objetivo estratégico do PDTIC, bem como a quantidade de riscos classificados nas faixas de maior criticidade, possibilitando uma visão consolidada da exposição dos objetivos estratégicos da TIC institucional aos principais fatores de risco identificados durante a execução do plano.

Eixo	Objetivo Estratégico do PDTIC	Riscos Mapeados	Riscos Alto/Muito Alto
Financeiro	Aprimorar modelo de cooperação	9	9
Financeiro	Diversificar fontes de recursos	5	4
Financeiro	Otimizar investimentos na TI	3	2
Governança	Aprimorar o modelo de priorização das demandas de sistemas	3	3
Governança	Aprimorar práticas de governança e gestão de TIC	4	3
Governança	Integrar gestão de TIC	2	2
Pessoas	Aumentar a eficiência do quadro de pessoal de TI	10	8

Pessoas	Aprimorar os ambientes de trabalho presencial e remoto	3	3
Inovação	Atualizar e modernizar a arquitetura de sistemas	4	4
Inovação	Automatizar processos de trabalho e de negócio	1	1
Inovação	Fortalecer a área de Dados e IA na UFRN	2	2
Inovação	Levar tecnologia à comunidade externa	2	2
Inovação	Manter, renovar e ampliar a infraestrutura de hardware e software	3	2
Inovação	Prover novas soluções em TIC	4	4
Segurança	Aprimorar níveis de privacidade dos dados dos usuários nos serviços de TIC	2	2
Segurança	Aprimorar níveis de segurança dos serviços de TIC	6	6
Segurança	Tornar os processos finalísticos mais confiáveis através da TI	3	2
Experiência do usuário	Garantir evolução contínua das soluções de TIC	1	1
Experiência do usuário	Garantir satisfação do usuário no consumo dos serviços de TI	9	5
Total		**73**	**65**

Quadro 9. Quantidade de riscos mapeados em cada objetivo estratégico

A matriz de riscos apresentada a seguir consolida a distribuição dos 73 riscos identificados no PDTIC conforme suas combinações de probabilidade e impacto, permitindo visualizar a concentração dos riscos em cada faixa de criticidade. A classificação considera o produto entre os níveis de probabilidade e impacto atribuídos a cada risco[6], resultando em graus classificados como Baixo, Moderado, Alto ou Muito Alto. A análise da matriz evidencia concentração significativa de riscos nas faixas de impacto Grande e Crítico, especialmente associados a probabilidades Moderada e Alta, demonstrando que parte relevante das ameaças identificadas possui potencial concreto de comprometer objetivos estratégicos da TIC institucional caso não sejam adequadamente monitoradas e tratadas. Essa visualização também auxilia na priorização das ações de mitigação, no direcionamento dos controles preventivos e no acompanhamento contínuo da exposição aos riscos associados à execução do PDTIC.

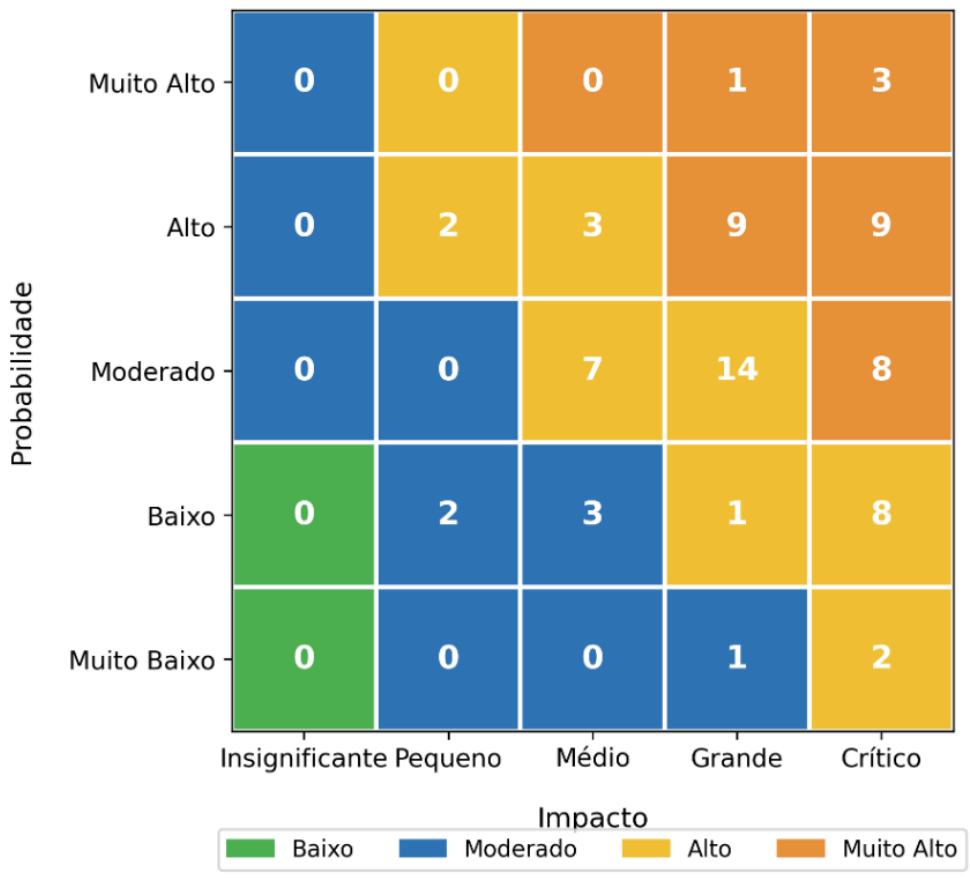

Figura 14. Mapa de riscos do PDTIC distribuídos por probabilidade e impacto

As informações apresentadas nesta seção possuem caráter predominantemente quantitativo e consolidado, com foco em demonstrar a distribuição dos riscos estratégicos associados aos objetivos do PDTIC, seus níveis de criticidade e a visão geral da exposição institucional da TIC. O detalhamento operacional dos riscos identificados, incluindo causas, consequências, controles preventivos e corretivos, responsáveis, ações de tratamento, planos de resposta e histórico de acompanhamento, é gerenciado continuamente por meio da ferramenta GERIFES, utilizada institucionalmente pela UFRN para operacionalização do processo de gestão de riscos. Dessa forma, os relatórios periódicos de execução e acompanhamento do Plano de Gestão de Riscos de TIC concentram informações mais detalhadas sobre a evolução dos riscos, efetividade dos controles implementados, atualização dos níveis de exposição e operacionalização das ações de monitoramento e mitigação associadas à execução do PDTIC.

[6] Para a categorização do risco, usam-se as tabelas de Impacto e de Probabilidade, com a seguinte ponderação: Tabela de Impacto: 1. Insignificante: não afeta os objetivos; 2. Pequeno: pouco afeta os objetivos; 3. Médio: torna incerto ou duvidoso o alcance do objetivo; 4. Grande: torna improvável o alcance dos objetivos; 5. Crítico: capaz de impedir o alcance do objetivo. Tabela de Probabilidade: 1. Muito baixa: evento extraordinário; 2. Baixa: evento casual, inesperado; 3. Moderada: evento esperado de frequência reduzida; 4. Alta: evento usual de frequência habitual; 5. Muito alta: evento que se repete seguidamente.

Fatores Críticos de Sucesso

Em termos gerais, fatores críticos de sucesso são requisitos necessários para o alcance do sucesso na execução das ações estabelecidas no PDTIC. A ausência ou mesmo a presença de forma precária de tais fatores podem comprometer as ações e, consequentemente, os resultados estratégicos do plano em longo prazo. Os principais fatores críticos de sucessos relacionados às metas estabelecidas no plano são pontuados no Quadro 10.

Fator Crítico de Sucesso	Relevância
Articulação entre as unidades de TIC	Relevante em metas que necessitem de coordenação das atividades envolvendo as diferentes unidades de TIC da instituição.
Orçamento Suficiente	Necessário para metas que demandem atividades como aquisições ou capacitações, por exemplo.
Conhecimento Técnico	Fator relevante para metas que necessitem de conhecimentos dessa natureza.
Comprometimento da Alta gestão	Necessário para desimpedir e institucionalizar metas que precisem de articulação institucional.
Monitoramento Periódico do Plano	Primordial para que as metas do plano sejam periodicamente avaliadas e atualizadas, se necessário.
Articulação com a comunidade acadêmica	Relevante em metas que necessitem de ações relacionadas à conscientização dos usuários, por exemplo.
Competência em Gestão de TIC	As metas do plano devem ser convertidas em ações, na forma de projetos, por exemplo.
Articulação com as unidades administrativas	Importante para maior eficácia em processos como de aquisições e contratações dos ativos de TIC.
Suficiência de recursos humanos.	Primordial para a execução das metas definidas.

Quadro 10. Fatores Críticos de Sucesso do PDTIC.

REVISÃO E ACOMPANHAMENTO

Tendo em vista que o PDTIC não é um planejamento estático e imutável, ao longo de sua vigência, ele deverá ser revisto e, quando necessário, atualizado para atender as necessidades e estratégias da UFRN. Dessas revisões, esperam-se adequações que permitam acomodar novas demandas, atualizar planejamentos (orçamentário, de pessoal etc.) com o objetivo de garantir o alinhamento do PDTIC aos objetivos institucionais.

Assim, obrigatoriamente, uma vez por ano, uma revisão geral do PDTIC vigente deverá ser realizada. Facultativamente, outras revisões pontuais poderão ocorrer em qualquer tempo. Em qualquer dos casos, o documento revisado será encaminhado para aprovação pela autoridade máxima da instituição.

Adicionalmente, mecanismos de monitoramento e controle deverão ser implementados para acompanhar a evolução do Plano. O acompanhamento deve considerar as metas e ações realizadoras priorizadas para cada ano de execução. O documento revisado deverá contemplar os achados e as observações identificados por esses mecanismos. A revisão e o acompanhamento ficarão sob a responsabilidade do Comitê Gestor de TIC (CGTIC) da UFRN.

ANEXO I. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Documentos da UFRN

- PDI - 2020-2029
- Plano de Gestão 2023-2027
- CARTA DE SERVIÇOS DA UFRN
- Estatuto da UFRN
- Regimento Geral da UFRN
- Regimento interno da reitoria
- PDA - 2022-2024
- PDA - 2025-2027
- Organograma Geral da UFRN
- PDTIC - 2019-2023
- PDTI - 2016-2017
- RELATÓRIOS DO PDTIC
- Sistema de Governança da UFRN (Res 13-2022 CONSAD)
- Política de Governança de TIC - CGE
- Política de Gerenciamentos de Serviços de TI
- Política de Gestão de Ativos
- Política de Backup
- Catálogo de Serviços de TI
- Política de Controle de Acesso
- Política de Gestão de Identidade
- Política de acessibilidade RES Nº 002/2022- CONSEPE/CONSAD
- Política de gestão de projetos - CONSAD 009/2021
- Plano de Continuidade de TIC
- POSIC - Res CGE 16-2025
- Proteção de dados UFRN
- Procedimentos de classificação, tratamento e acesso à informação - RES 001-2021 CONSAD

Documentos do Governo Federal

- Guia de PDTIC do SISP
- Guia de GOVTIC do SISP
- Roteiro de Métricas do SISP
- Estratégia de Governo Digital (EGD 2024-2027)
- Guia Ágil do SISP
- Metodologia de Gerenciamento de Projetos do SISP
- Método de Dimensionamento de Quadro de Pessoal do SISP – MQP-SISP
- Guia referencial para medição de desempenho e manual para construção de indicadores
- Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI)
- Framework privacidade e segurança
- Modelos e Padrões de Governo Eletrônico: ePING, eMAG, ePWG;

Legislação

- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988
- Lei Nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação
- Decreto Nº 8.777, de 11 de Maio de 2016 - Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal
- Política de Governo Aberto - instituída pelo Decreto nº 10.160, de 9 de dezembro de 2019
- Plano Plurianual – PPA; (2024-2027)
- Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO
- Lei Orçamentária Anual – LOA
- PORTARIA Nº 778, DE 4 DE ABRIL DE 2019 - Dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISP
- Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet - Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil
- Lei federal nº 14.129, de 29 de março de 2021 (Lei do Governo Digital)
- Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024 - Institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- Decreto 9.094/2018 - Simplificação no atendimento aos usuários do Serviço Público
- Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019 - institui o portal único "gov.br" e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal.
- Decreto nº 9.854, de 25 de junho de 2019 - institui o Plano Nacional de Internet das Coisas e dispõe sobre a Câmara de Gestão e Acompanhamento do Desenvolvimento de Sistemas de Comunicação Máquina a Máquina e Internet das Coisas;
- Decreto nº 12.572, de 4 de agosto de 2025 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação e dispõe sobre a governança da segurança da informação no âmbito da administração pública federal;
- Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro de 2022 - Dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal.
- Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados:
- Portaria GSI nº 93, de 18 de outubro de 2021 - Aprova o Glossário de Segurança da Informação.
- Instrução Normativa GSI nº 3, de 28 de maio de 2021 - Dispõe sobre os processos relacionados à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.
- Decreto nº 12.573, de 4 de agosto de 2025 - Institui a Estratégia Nacional de Cibersegurança.
- Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.
- Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC pelos órgãos e entidades integrantes do SISP.
- Instrução Normativa SLTI nº 01, de 19 de janeiro de 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- Lei nº 14.351, de 25 de maio de 2022 Institui o Programa Internet Brasil;
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 - Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.
- Decreto nº 10.494, de 23 de setembro de 2020 - Institui o PagTesouro como plataforma digital para pagamento e recolhimento de valores à Conta Única do Tesouro Nacional.

- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 - Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 , dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos
- Portaria MCTI nº 4.617, de 6 de abril de 2021 - Institui a Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial e seus eixos temáticos.
- A Estratégia Nacional de Inovação estabelece as iniciativas para o tema nos próximos 4 anos, dando continuidade à Política Nacional de Inovação , formalizada no Decreto nº 10.534 , de 28 de outubro de 2020.
- Instrução Normativa GSI/PR nº 1, de 13 de junho de 2008. Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta.
- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 27 DE MAIO DE 2020. Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.
- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 30 DE AGOSTO DE 2021. Dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.
- Acórdão nº 1200/2014 TCU. Prevê o diagnóstico acerca de situação da estrutura de recursos humanos das áreas de TI das instituições públicas federais

ANEXO II. BACKLOG DE NOVOS PRODUTOS

PRODUTO
Eligere - novo sigeleição
Aplicação de controle de espaço físico
Módulo no SIGAA Mobile para ajudar a encontrar bolsas e estágios
Solução digital para acervos digitais gratuitos da biblioteca
Gestão de projetos acadêmicos
Ferramenta para analisar plágio
Central única de serviços da UFRN
Central única de serviços de TI
Aplicação de survey como monkey survey
Aplicação de controle institucional de atas de reunião
Módulo e/ou recursos para permitir a assinatura de documentos do Mesa Virtual no app do Meu Campus
Novo sistema de matrícula (matrícula online e processamento de matrícula)
Sistema de Concurso
Portal de Servicos Publicos do RH
CadUnico
Planeja+

ANEXO III. BACKLOG DE MELHORIAS DOS SIGS

Contexto	MELHORIAS
ACADÊMICO	Ajustes no RID - Atendimento a resolução 021/2023 (NOVO)
ACADÊMICO	NEE - AEE (Atendimento Educacional Especializado)
ACADÊMICO	Novo Regulamento de Graduação
ACADÊMICO	Novo Regulamento de Pós Graduação
ACADÊMICO	Novo Regulamento de Extensão
ACADÊMICO	Adaptações do Módulo de Estágio para utilização nos cursos técnico e integrados.
ACADÊMICO	SIGPS Gestor - ampliar o SIGPS para uso dos gestores quanto a todo gerenciamento e análise de documentação dos processos seletivos
ACADÊMICO	DECLARAÇÃO DE COORIENTAÇÃO DE TCC.
ACADÊMICO	Progressão/Promoção Docente MS e EBTT
ACADÊMICO	Melhorias no Módulo da CPDI
ACADÊMICO	Módulo Projeto Pedagógico (PPC) no SIGAA
ACADÊMICO	Permitir que docentes externos e visitantes possam submeter projetos de extensão
ADMINISTRATIVO	Integração do Protocolo com Polare
ADMINISTRATIVO	Visualizar o processo na hora de assinar
ADMINISTRATIVO	Negação de Assinaturas de documentos
RH	Alteração no cálculo de compensação de débitos
RH	Pareceres emitidos pela CPDI acerca dos projetos de solicitação de vagas
RH	APRIMORAMENTO DO MÓDULO DE CONCURSOS PARA TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS
RH	Desenvolvimento de Módulo BPEq
RH	Cadastro/consulta do PPP (Perfil Profissiográfico Previdenciário)
RH	Confirmação Eletrônica de Recebimento de documentos
RH	Gerenciar Avaliação de Evasão
ACADÊMICO	Melhorias no Módulo de Residência
ACADÊMICO	Diploma Digital de Pós-Graduação
ACADÊMICO	Carga Horária Docente
ACADÊMICO	Fluxo de TCC
ACADÊMICO	Melhorias na Emissão de certificados no SIGEventos
ACADÊMICO	SUBMISSÃO DE AÇÃO DE EXTENSÃO por docente colaborador e/ou servidores da UFRN