



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE**

RESOLUÇÃO Nº 016/2024-CONSAD, de 21 de março de 2024.

Aprova o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC – 2024-2027, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN.

O VICE-REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE, faz saber que o Conselho de Administração – CONSAD, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 19, inciso XI do Estatuto da UFRN,

CONSIDERANDO a Portaria nº 800/2023-R, de 11 de maio de 2023, publicada no Boletim de Serviço nº 86/2023, de 11 maio de 2023;

CONSIDERANDO a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, publicada no DOU no dia 05 de abril de 2019, do Ministério da Economia – ME;

CONSIDERANDO a Resolução Deliberativa nº 1/2024 -CGE, 13 de março de 2024;

CONSIDERANDO a necessidade de se investir no aumento da produtividade, usabilidade, acessibilidade e otimização dos recursos de TI;

CONSIDERANDO a necessidade de se buscar a melhoria contínua da infraestrutura de TI;

CONSIDERANDO a busca da garantia na segurança da informação;

CONSIDERANDO a necessidade de se aprimorar qualitativa e quantitativamente os recursos humanos da área de TI da UFRN;

CONSIDERANDO a necessidade de se buscar a melhoria contínua do processo de contratação e execução dos serviços de TI;

CONSIDERANDO o que consta no processo nº 23077.023062/2024-87,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC – 2024-2027, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, aprovado com esta Resolução e dela sendo parte integrante.

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

Reitoria, em Natal, 21 de março de 2024.

HENIO FERREIRA DE MIRANDA

Vice-Reitor

PDTIC / UFRN

(2024 - 2027)

UFRN. Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação:
2024-2027. Natal-RN: UFRN, 2024.

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		Aprovação do Documento	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 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.

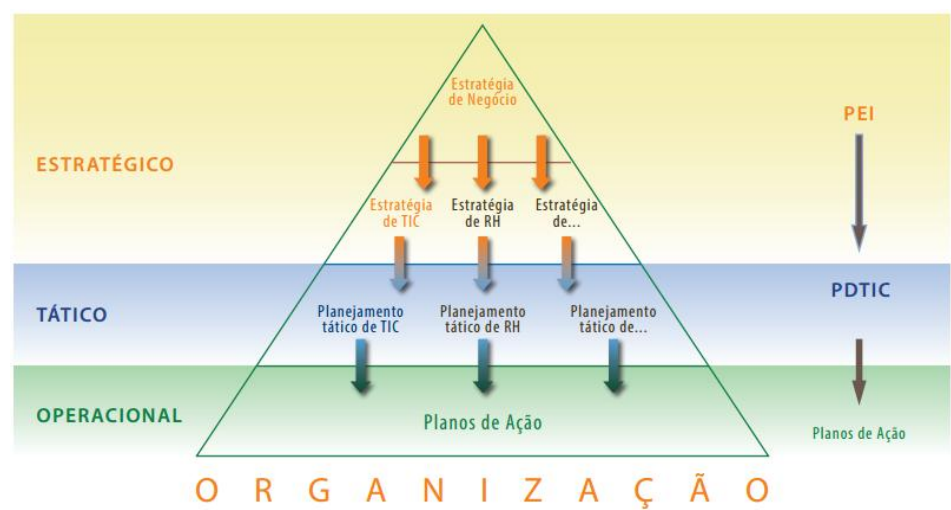


Figura 1. Relação entre níveis e instrumentos de planejamento. Fonte: Guia do PDTIC do SISP

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

Anexo da Resolução nº 016/2024-CONSAD, de 21 de março de 2024.

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 INFRA¹. 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 3². 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.

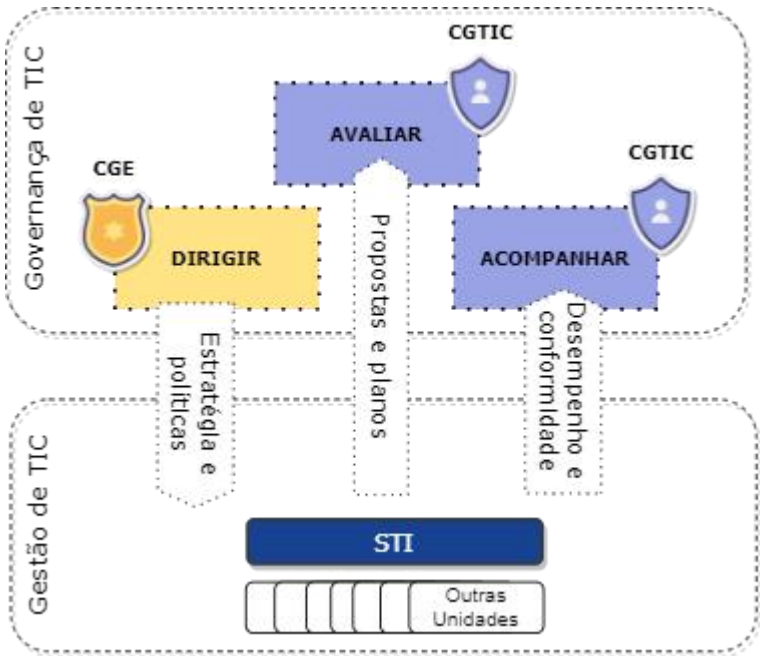


Figura 3. Representação das estruturas de governança e gestão de TIC da UFRN. Fonte: STI

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 unidades³, 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.

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.

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 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.

Histórico da STI

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

Anexo da Resolução nº 016/2024-CONSAD, de 21 de março de 2024.

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.

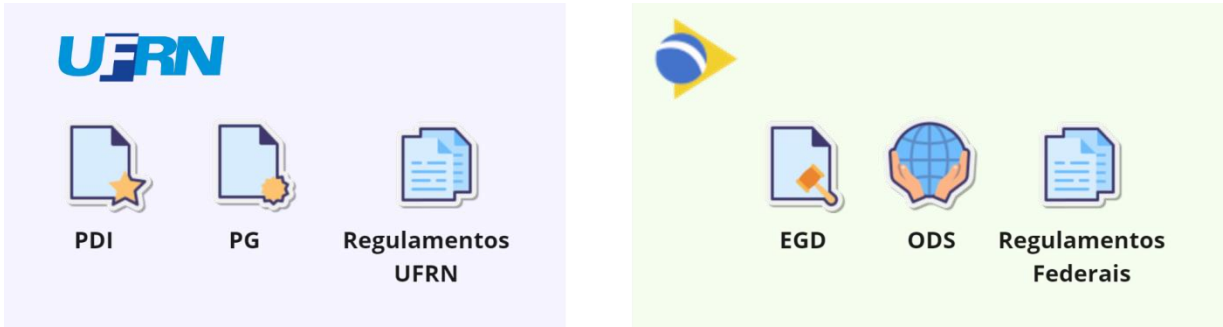


Figura 4. Principais referenciais estratégicos institucionais e governamentais relacionados a TIC da UFRN. Fonte: STI.

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 a Estratégia do Governo Digital (EGD), que institui princípios, objetivos e iniciativas que direcionam a transformação do governo por meio de tecnologias digitais. Durante a elaboração desta versão do PDTIC, uma nova versão da EGD (denominada recentemente de *Estratégia Nacional de Governo Digital*) está em processo final de elaboração, e por isso é usada como referência a versão pública e completa da [Estratégia mais recente](#), com vigência entre os anos de 2020 e 2023⁴. A EGD 2020-2023 possui dezoito objetivos associados a seis princípios, são eles:

1. Um Governo centrado no cidadão
 - **EGD-01.** Oferta de serviços públicos digitais
 - **EGD-02.** Avaliação de satisfação nos serviços digitais
 - **EGD-03.** Canais e serviços digitais simples e intuitivos
2. Um Governo integrado
 - **EGD-04.** Acesso digital único aos serviços públicos
 - **EGD-05.** Plataformas e ferramentas compartilhadas
 - **EGD-06.** Serviços públicos integrados
3. Um Governo inteligente
 - **EGD-07.** Políticas públicas baseadas em dados e evidências

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

- **EGD-08.** Serviços públicos do futuro e tecnologias emergentes
 - **EGD-09.** Serviços preditivos e personalizados ao cidadão
4. Um Governo confiável
- **EGD-10.** Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados no âmbito do Governo federal
 - **EGD-11.** Garantia da segurança das plataformas de governo digital e de missão crítica
 - **EGD-12.** Identidade digital ao cidadão
5. Um Governo transparente
- **EGD-13.** Reformulação dos canais de transparência e dados abertos
 - **EGD-14.** Participação do cidadão na elaboração de políticas públicas
 - **EGD-15.** Governo como plataforma para novos negócios
6. Um Governo eficiente
- **EGD-16.** Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação
 - **EGD-17.** O digital como fonte de recursos para políticas públicas essenciais
 - **EGD-18.** Equipes de governo com competências digitais

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 10.222/2020, 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

Anexo da Resolução nº 016/2024-CONSAD, de 21 de março de 2024.

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.
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.
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.
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.

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.

Mapa Estratégico

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.

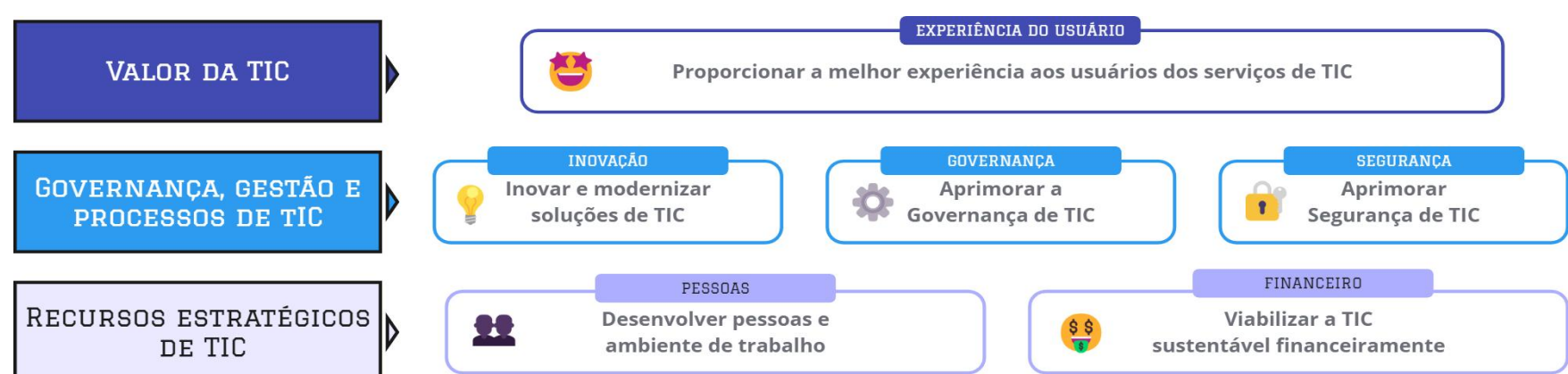


Figura 6. Mapa estratégico do PDTIC. Fonte: STI

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 20-23	ODS 15-30
Experiência do usuário	PDI-08, PDI-07	PG-04	EGD-01, EGD-02, EGD-04, EGD-05, EGD-06, EGD-08, EGD-09, EGD-12, EGD-16	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-06, EGD-08, EGD-09, EGD-12	ODS-09
Governança	PDI-02, PDI-07, PDI-11	PG-05	EGD-07, EGD-13	ODS-16
Segurança	PDI-10	PG-05	EGD-10, EGD-11, EGD-12	ODS-16
Pessoas	PDI-04, PDI-05	PG-06	EGD-18	ODS-08, ODS-03, ODS-05
Financeiro	PDI-03	PG-07	EGD-05	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.

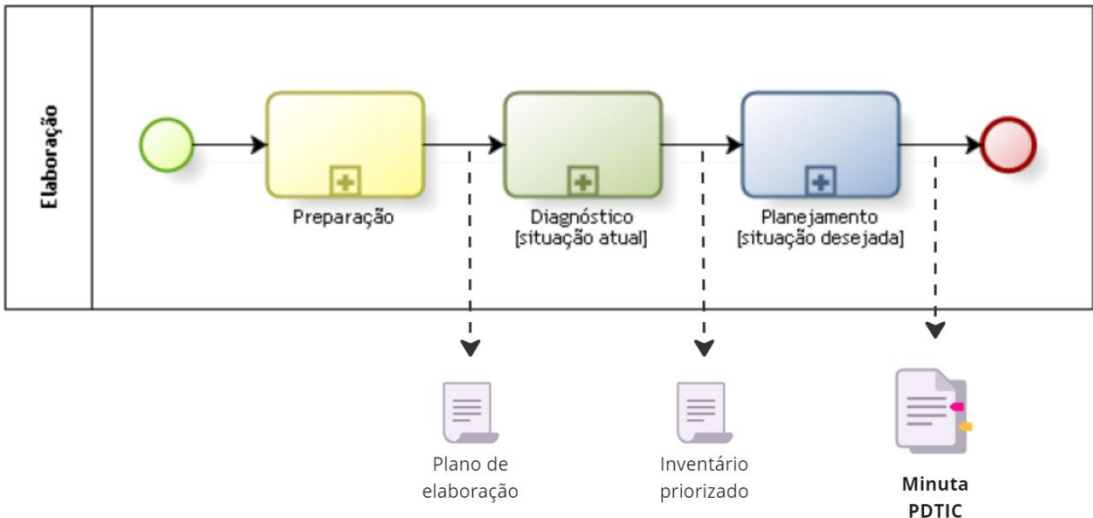


Figura 7. Os três subprocessos do processo de Elaboração, e seus principais artefatos de saída. Fonte: adaptação realizada pela STI no diagrama do processo de Elaboração do Guia do PDTIC do SISP.

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.

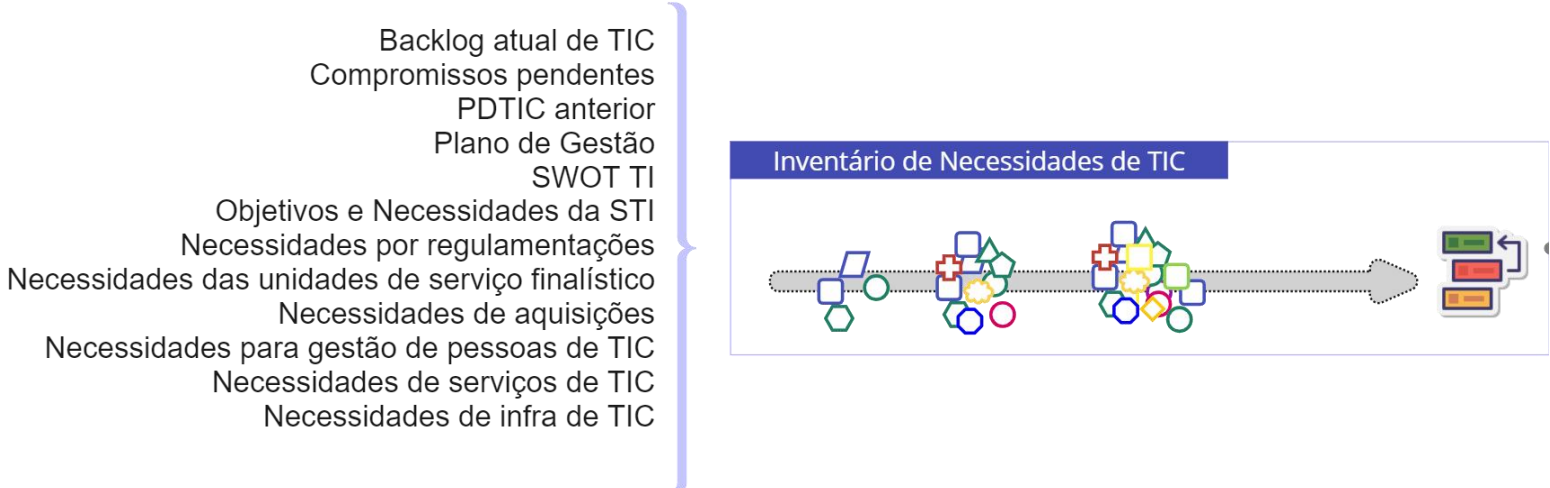


Figura 8. Aspectos considerados na construção do Inventário de Necessidades de TIC do PDTIC. Fonte: STI.

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.

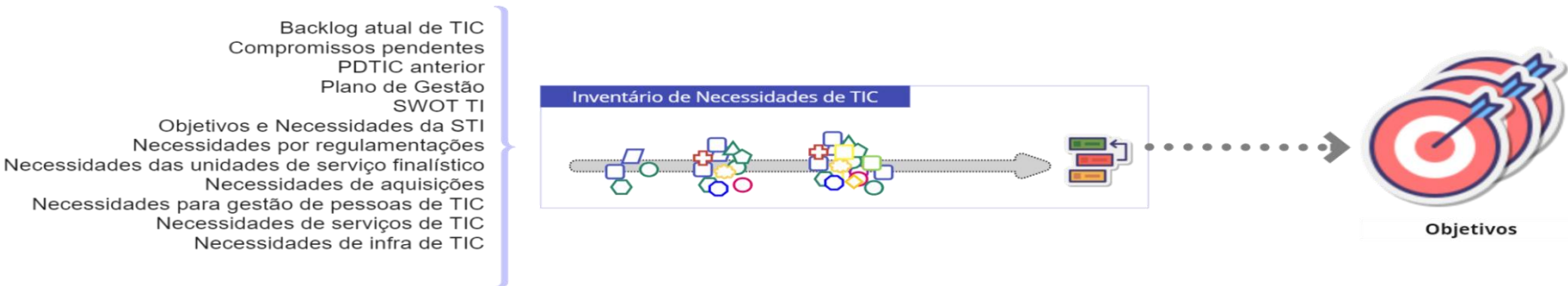


Figura 9. Relação entre Inventário de Necessidades e os Objetivos do PDTIC. Fonte: STI

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.

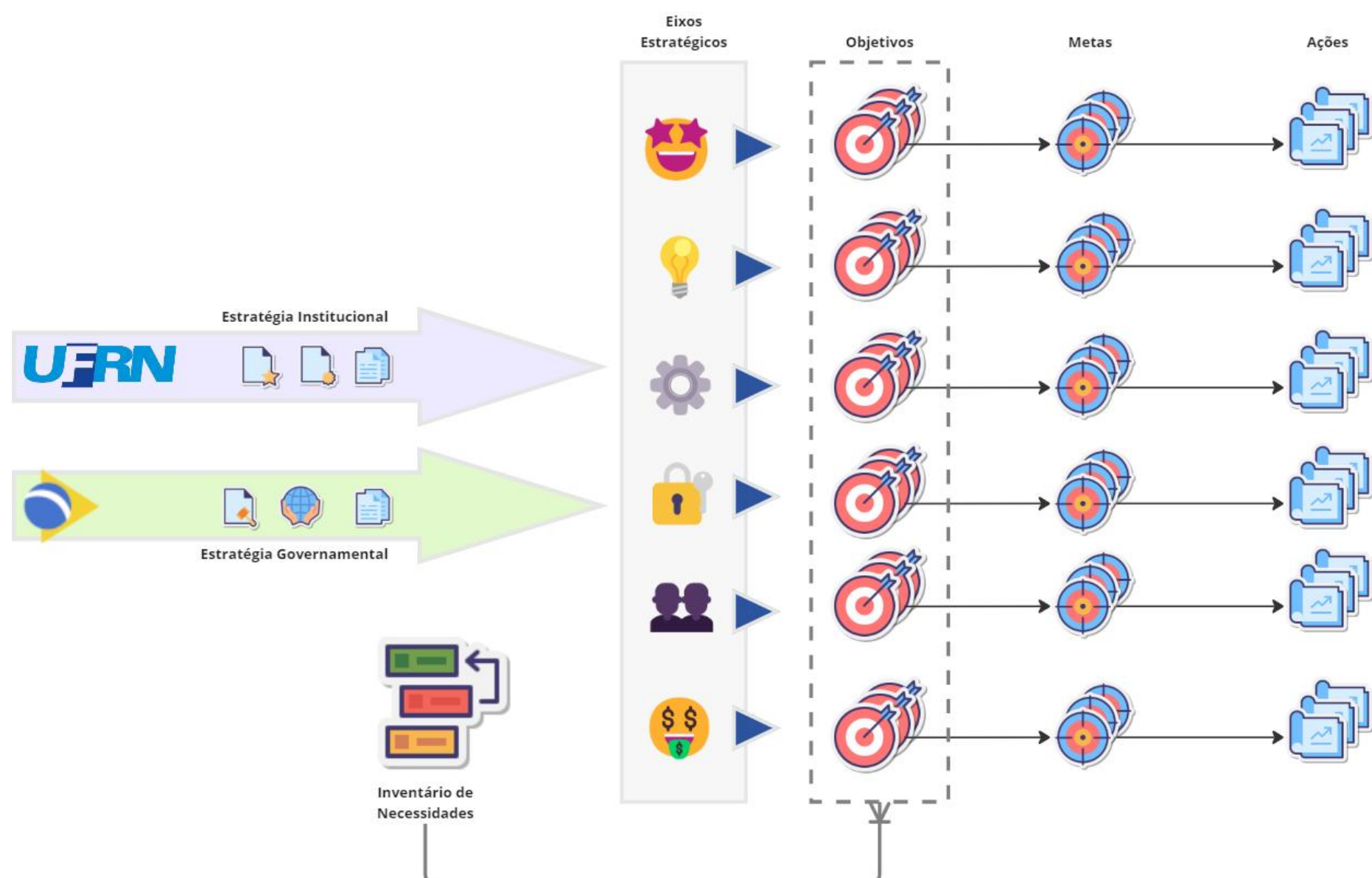


Figura 10. Modelo de planejamento do PDTIC relacionando os eixos estratégicos, objetivos, metas e ações. Fonte: STI

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.

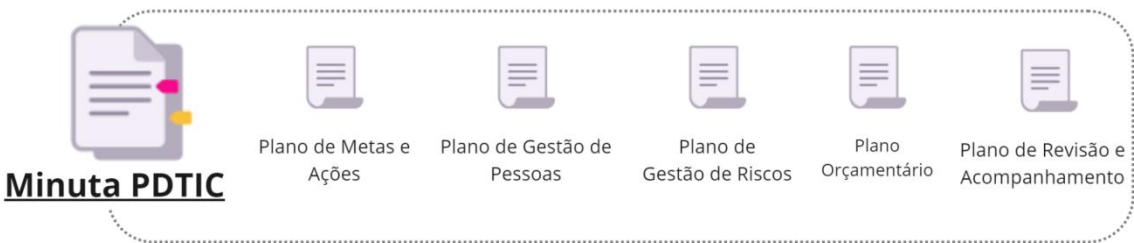


Figura 11. Planos que compõem o PDTIC. Fonte: STI

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)

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

Anexo da Resolução nº 016/2024-CONSAD, de 21 de março de 2024.

Eixo	Objetivo	Necessidade	Prioridade
		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)
		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)
	OB18. Garantir evolução contínua das soluções de TIC	Garantir alta disponibilidade dos serviços de TIC	★ ★ ★ (34)
EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO			

Eixo	Objetivo	Necessidade	Prioridade
		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.

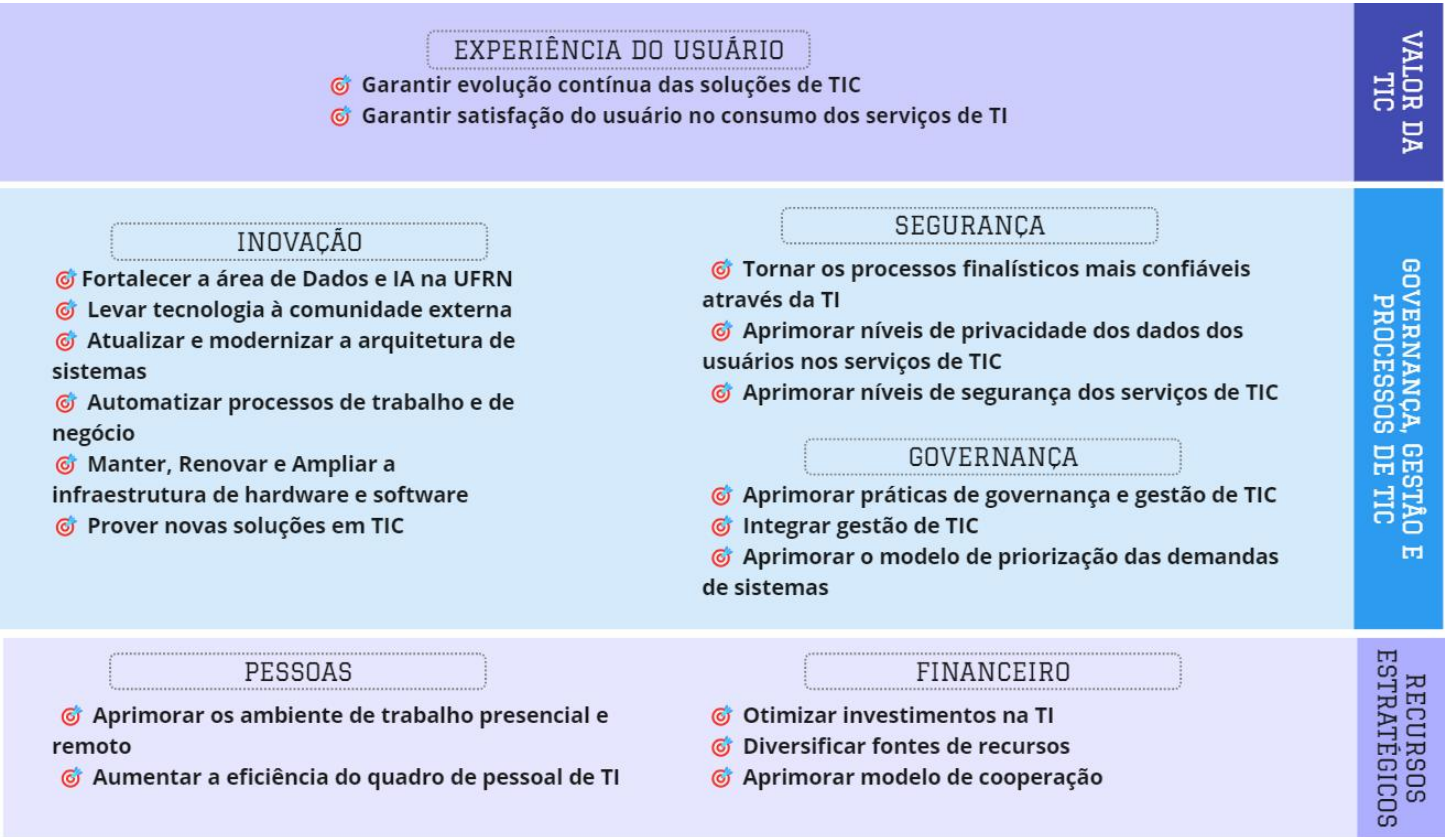


Figura 12. Mapa estratégico do PDTIC, apresentando os objetivos de cada eixo estratégico. Fonte: STI

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. O Quadro 7 apresenta a lista atual de metas, agrupadas em seus respectivos objetivos, e suas ações realizadoras. Vale destacar que as metas 39 e 49, relacionadas, respectivamente, 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](#).

Objetivo	Meta	Ações
FIN - OB01. Aprimorar modelo de cooperação	M01. 9 cooperadas com termos ativos com colaborações técnicas implantadas na versão de referência	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
	M02. 30 colaborações técnicas dos SIGs feitas pelas cooperadas implantadas na versão de referência	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	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	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	A12. Aprimorar resolução de transferência dos SIGs A13. Otimizar gestão das demandas de cooperação
	M06. 80% de cooperadas satisfeitas com a rede	A14. Preparar pesquisas de satisfação anuais
FIN - OB02. Diversificar fontes de recursos	M07. 100% dos serviços de nuvem do DC em conformidade com a norma de bilhetagem	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
	M08. 2 projetos financiados por parcerias externas à UFRN	A18. Articular projetos com ministérios para criação de produtos A19. Articular projetos com ministérios para levar os SIGs a outras instituições
	M09. 22 ações de divulgação das ações de TI da UFRN em âmbito local, regional ou nacional	A20. Apresentar palestras sobre ações de TI da UFRN A21. Elaborar e publicar campanhas de divulgação de ações de TIC da UFRN
FIN - OB03. Otimizar investimentos na TI	M10. 4 ações para racionalização do custo 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

Objetivo	Meta	Ações
GOV - OB04. Aprimorar o modelo de priorização das demandas de sistemas	M11. 100% das demandas de evolução de sistemas são priorizadas pelo COPES	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	
GOV - OB05. Aprimorar práticas de governança e gestão de TIC	M13. 100% dos conjuntos de dados do PDA disponibilizados	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	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	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	
GOV - OB06. Integrar gestão de TIC	M17. 5 indicadores de central de serviços monitorados de todas as unidades prestadora de serviço	
	M18. Todos os chamados das carta de serviços de TI de todas as unidades gerenciados por uma plataforma única	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
PES - 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	A43. Planejar, elaborar, divulgar e executar cursos de capacitação A44. Elaborar Plano de Capacitação de TIC
	M20. 800 participantes de cursos de capacitação para profissionais 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 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
	M21. Ampliar o quadro de servidores de TI efetivos	
	M22. Promover o balanceamento na distribuição do pessoal de TI em todas as unidades da UFRN	
PES - 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	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
	M24. 4 ações de melhorias físicas no prédio da STI	A57. Planejar melhorias em cada ano
INO - OB09. Atualizar e modernizar a arquitetura de sistemas	M25. 6 integrações entre sistemas institucionais ou estruturantes do Governo	A58. Articular dependências com sistemas a serem integrados A59. Desenvolver integrações
	M26. 6 novas soluções arquiteturais dos sistemas	A60. Diagnosticar e priorizar os problemas arquiteturais a serem resolvidos A61. Desenvolver as soluções arquiteturais
	M27. 4 melhorias críticas da arquitetura dos sistemas legados	
	M28. Sistema desenvolvido e monitorado como SaaS para nuvem	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
INO - OB10. Automatizar processos de trabalho e de negócio	M29. 100% dos processos automatizados atendidos dentro da SLA	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	
INO - OB11. Fortalecer a área de Dados e IA na UFRN	M31. 4 Indicadores do PG impactados pela IA	A68. Criar estrutura para pensar IA A69. Capacitar gestores para uso de ferramentas com IA
INO - OB12. Levar tecnologia à comunidade externa	M32. 4.000 estudantes impactados pelas ações de extensão	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
INO - OB13. Manter,	M33. 2.000 ativos de TI renovados	A74. Aquisições de computadores e monitores A75. Aquisições de ativos de rede

Objetivo	Meta	Ações
Renovar e Ampliar a infraestrutura de hardware e software	M34. 2.000 novos pontos de rede	A76. Planejar e implantar ativos de rede para ampliação da rede cabeada e sem fio
	M35. Ampliar para 80% a cobertura da rede wifi nos campi da UFRN	
	M36. Softwares de 4 grupos diferentes 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	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 1.100 usuários para o supercomputador NPAD	A82. Aprimorar infraestrutura do supercomputador A83. Divulgar o uso do supercomputador
INO - OB14. Prover novas soluções em TIC	M39. 7 novos produtos de TI lançados para comunidade	A84. Diagnosticar e priorizar as demandas de inovação A85. Planejar e construir os produtos priorizados A86. Acompanhar efetividade das entregas dos produtos
SEG - OB15. Aprimorar níveis de privacidade dos dados dos usuários nos serviços de TIC	M40. 6 mecanismos de privacidade implantado nos SIGs	A87. Diagnosticar e priorizar quais mecanismos de privacidade devem ser implantados nos SIGs A88. Implantar nos SIGS mecanismos que aprimorem o nível de privacidade
SEG - OB16. Aprimorar níveis de segurança dos serviços de TIC	M41. 0 problemas críticos de segurança nos sistemas SIG-UFRN	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
	M42. 100% dos lançamentos de versões de sistemas usando o PCVDSS	
	M43. 8 mecanismos de segurança implantados nos serviços de TI	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	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
SEG - OB17. Tornar os processos finalísticos mais confiáveis através da TI	M45. 30 campanhas de conscientização de segurança	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	
	M47. 8 processos críticos da área finalística com riscos de TI monitorados e avaliados continuamente	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
ExU - OB18. Garantir evolução contínua das soluções de TIC	M48. 4 serviços de TI com alta disponibilidade	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	A105. (COPES) Priorizar o backlog institucional de melhorias dos SIGs A106. Planejar e implementar as melhorias priorizadas
ExU - OB19. Garantir satisfação do usuário no consumo dos serviços de TI	M50. 100% de novas soluções digitais acessíveis	A107. Identificar os serviços prestados pelos SIGs mais usados para priorização A108. Planejar mudanças para tornar os serviços acessíveis
	M51. Adaptação de 8 serviços prestados pelos SIGs acessíveis	
	M52. 8 campanhas de divulgação de boas práticas do uso da tecnologia	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	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
	M54. Diminuir em 10% o tempo de 10 operações críticas nos 3 SIGs (SIPAC, SIGRH e SIGAA)	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	
	M56. Garantir que os 3 SIGs apresentem 99,44% de disponibilidade	

Quadro 7. Lista de metas e ações realizadoras para o atendimento dos objetivos

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 122 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/preceptorial 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;

Anexo da Resolução nº 016/2024-CONSAD, de 21 de março de 2024.

- 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

Para a gestão de riscos do PDTIC é implementado o PROGERIS baseado essencialmente nas ameaças ao sucesso dos objetivos e suas metas. A partir da construção do mapa de riscos e definição dos controles, o monitoramento será realizado periodicamente para minimizar os riscos associados.⁶

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, conseqüentemente, os resultados estratégicos do plano em longo prazo. Os principais fatores críticos de sucessos relacionados às metas estabelecidas no plano são pontuados no Quadro 8.

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.

⁶ A construção do mapa de riscos está em fase de finalização até a finalização desta versão do PDTIC, com o comprometimento de início da fase de monitoramento assim que o plano entrar em vigor, e os artefatos da gestão de riscos consolidados irão compor o PDTIC na sua primeira revisão anual.

Suficiência de recursos humanos.	Primordial para a execução das metas definidas.
----------------------------------	---

Quadro 9. 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](#)
- [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 026-2019-CONSUNI](#)
- [Política de gestão de projetos - CONSAD 009/2021](#)
- [Plano de Continuidade de TIC](#)
- [POSIC \(2022\)- Res CGE 06-2022](#)
- [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 \(EGD 2020-2022\)](#)
- [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; ([2020-2023](#))
- [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 10.782, de 30 de agosto de 2021](#) - Altera o Decreto nº 9.319, de 21 de março de 2018, que institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital.
- [Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020](#) - institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- [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 9.637, de 26 de dezembro de 2018](#) - institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação;
- [Decreto nº 9.319, de 21 de março de 2018](#) - instituiu o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabeleceu a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-digital).
- [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 10.222, de 5 de fevereiro de 2020](#) - Aprova a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética.
- [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;

Anexo da Resolução nº 016/2024-CONSAD, de 21 de março de 2024.

- [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 PagTeseouro 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
Aplicativo para ajudar a encontrar bolsas e estágios
Solução digital para acervos digitais gratuitos da biblioteca
Aplicativo para o RU (cardápio, pagamento, ...)
Aplicativo para circular (horários e localização)
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
Aplicativo do Mesa Virtual

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	Novo sistema de matrícula (matrícula online e processamento de matrícula)
ACADÊMICO	DECLARAÇÃO DE COORIENTAÇÃO DE TCC.
ACADÊMICO	Inclusão de nome social para inscrições da comunidade externa em ações de extensão
ACADÊMICO	Formulário de Prestação de Serviços
ACADÊMICO	Progressão/Promoção Docente MS e EBT
ACADÊMICO	Melhorias no Módulo da CPDI
ACADÊMICO	Módulo Projeto Pedagógico (PPC) no SIGAA

Anexo da Resolução nº 016/2024-CONSAD, de 21 de março de 2024.

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	Melhoria na importação de Notas de Dotação e Notas de Crédito
ADMINISTRATIVO	Negação de Assinaturas de documentos
ADMINISTRATIVO	Integração do SIPAC com Sistema PagTesouro
RH	Alteração no cálculo de compensação de débitos
RH	Fluxo das provas/etapas do concurso público para professor efetivo
RH	Pareceres emitidos pela CPDI acerca dos projetos de solicitação de vagas
RH	APRIMORAMENTO DO MÓDULO DE CONCURSOS PARA TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS
RH	Aposentadoria
RH	Modulo Capacitação
RH	Desenvolvimento de Módulo BPEq