

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS

**PLANO DIRETOR
DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO**

2026-2029

GRUPO DE TRABALHO

Com base na Portaria nº 194 do Gabinete Reitoral, de 19 de março de 2025, o Grupo de Trabalho responsável pela elaboração deste Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) foi constituído pelos seguintes servidores(as):

Área	Membro	Siape	Representação
Tecnologia da Informação e Comunicação	Reinaldo Cabral Silva Filho	1224919	NTI
	Donizetti Calheiros Marques Barbosa Neto	1738783	NTI
	Argos de Omena Albuquerque	1905705	NTI
	Bruno César Teixeira Cardoso	1612111	NTI
	Jairo Menezes de Barros Júnior	2363158	NTI
	Francisco Bruno de Souza Meneses	1842339	NTI
	Thiago Alexandre Tenório de Holanda Silva	2023516	NTI
	Matheus Nascimento Tavares	2996975	NTI
	Evertton de Lima Silva	3138440	NTI
	Wellington Batalha dos Santos	2209062	NTI
	Carlisson Borges Tenorio Galdino	1547733	Campus Arapiraca
	Marcelo Almeida Santana	1645188	Campus Arapiraca
	Diego Tenório Gomes	1731043	Campus do Sertão
	Tibério Lins Padilha	3305641	Campus CECA
Áreas de Negócio	Vladimir Caramori Borges de Souza	1357436	CTEC/Fórum dos Diretores
	Thiago Trindade Matias	1841905	Campus do Sertão/Fórum dos Diretores
	Willamys Cristiano Soares Silva	2579025	PROGRAD
	Abel Aurélio Duarte Filho	1739736	PROGINST
	José Vitor de Menezes Torres	1466417	PROPEP
	Alex Renner Silva Santos	1646850	PROEST
	Jaílson dos Santos Albuquerque	1612400	PROEX
	Viviane Regina Costa Sá	1837190	PROGEP
	Sirlandro Rodrigues de Amorim	3448294	SINFRA

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
31/08/2025	0.1	Elaboração da minuta preliminar com base no modelo do SISP e documentos produzidos pelo Grupo de Trabalho: Plano de Trabalho, Diagnóstico, Levantamento das Necessidades de TIC, Objetivos Estratégicos, Plano de Gestão de Pessoas, Plano Orçamentário e Plano de Riscos	Argos Albuquerque
17/09/2025	0.2	Alteração da estrutura do documento padrão para refletir o encadeamento lógico do planejamento realizado. A seção 7, passou a ser Diagnóstico da área de TIC, incluindo o resultado do PDTIC anterior e a Análise SWOT (antigo subitem 8.2). A Capacidade de execução passou a ser a seção 8 e o Inventário de Necessidades passou para a seção 9	Reinaldo Cabral
08/10/2025	0.3	Conclusão da revisão preliminar da minuta	Reinaldo Cabral
17/10/2025	1.0	Aprovação da minuta pelo Grupo de Trabalho	Grupo de Trabalho
02/04/2026	1.1	Atualização da vigência conforme deliberação do Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação em 01 de abril de 2026, atualização dos indicadores referentes aos resultados de 2025 (referencial histórico) e inclusão da restrição de acesso acerca do indicador de maturidade iSegTI, nos termos do art. 15 do Decreto no 10.748, de 16 de julho de 2021.	Reinaldo Cabral

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
1. INTRODUÇÃO	5
2. TERMOS E ABREVIACÕES.....	6
3. METODOLOGIA APLICADA.....	10
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	11
5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES	19
6. ORGANIZAÇÃO DA ÁREA DE TIC	20
7. DIAGNÓSTICO	25
8. CAPACIDADE ESTIMADA DE EXECUÇÃO	45
9. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES.....	47
10. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TIC.....	56
11. ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO.....	72
12. PLANO DE METAS E AÇÕES.....	73
13. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS	85
14. PLANO ORÇAMENTÁRIO	105
15. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS	111
16. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTIC	123
17. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	124
18.CONCLUSÃO	126
Apêndice A – Inventário de necessidades.....	126
Apêndice B – Evolução dos Indicadores de TIC e projetos vinculados	126
Apêndice C – Lista de necessidades identificadas	126
Apêndice D – Definição dos indicadores.....	126

APRESENTAÇÃO

O PDTIC é o 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, conforme artigo 2º, inciso XXV, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022. Este instrumento de planejamento orienta e acompanha a atuação da área de TIC, contendo a estratégia e o plano de ação para sua implementação no âmbito institucional.

Nesse contexto, o PDTIC é um instrumento de governança essencial para a execução das ações e projetos de TIC da UFAL e inclui as metas anuais a serem atingidas, a necessidade de investimentos, a identificação dos riscos a serem gerenciados e o planejamento relativo à gestão de pessoas. Estes elementos visam aumentar as chances de sucesso no alcance dos objetivos estratégicos definidos para a área de TIC de modo a impulsionar o desenvolvimento da Universidade.

O PDTIC também apresenta informações referentes à organização da área de TIC, os resultados obtidos com a execução do PDTIC anterior e uma análise contextual que apresenta as principais oportunidades, ameaças, pontos fortes e pontos fracos que serviram de subsídios para a sua elaboração. As necessidades de TIC, contidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), nos Planos de Desenvolvimento das Unidades (PDUs), nos apontamentos realizados pelos diretores das Unidades Acadêmicas (UAs), nas avaliações anuais da área de TIC pela comunidade acadêmica e nos relatórios de avaliação da Comissão Permanente de Avaliação (CPA), que também serviram de insumo essencial para a definição dos objetivos estratégicos para a área de TIC.

Espera-se que o PDTIC, enquanto instrumento de planejamento e promoção do controle social, seja capaz de atender as necessidades institucionais de TIC para os próximos quatro anos (2026-2029). Para isso, contará com a monitoração permanente do Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação (CGDSI), que também atuará na revisão anual do Plano Diretor para garantir o alinhamento às estratégias da instituição e adequação ao contexto tecnológico superveniente.

1. INTRODUÇÃO

O PDTIC direciona esforços e investimentos em TIC para que a UFAL atinja seus objetivos institucionais, fornecendo, por meio da definição de metas, mecanismos para avaliação dos resultados das iniciativas. Adicionalmente, em conformidade com os princípios da legalidade, publicidade e eficiência, o referido plano constitui uma ferramenta de controle social, permitindo à comunidade acadêmica o acompanhamento da atuação da área e da aplicação dos recursos de TIC em benefício do desenvolvimento institucional.

Este plano foi elaborado de forma colaborativa, com a participação de representantes da área de TIC e de diversas áreas de negócio da organização. Essa abordagem assegurou uma visão abrangente e integrada das demandas e expectativas em relação à TIC. Considerando a relevância estratégica da TIC para o alcance dos objetivos organizacionais, este documento estabelece uma sequência de ações voltadas ao desenvolvimento institucional.

Desse modo, o PDTIC (2026-2029), guia estratégico para a TIC na Universidade, garante que a TIC esteja alinhada com as metas e objetivos institucionais, atendendo de forma abrangente as diversas demandas da comunidade acadêmica, visando otimizar processos e impulsionar a inovação em toda a instituição.

O PDTIC da UFAL está alinhado aos seguintes referenciais:

- Avaliação dos Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- Avaliação Institucional da Comissão Permanente de Avaliação;
- Estratégia Federal de Governo Digital;
- Plano de Desenvolvimento Institucional da UFAL;
- Planos de Desenvolvimento das Unidades Acadêmicas.

Também são elementos relevantes que devem ser considerados no planejamento:

- A Política de Riscos;
- O Programa de Transformação Digital;
- Plano Anual de Capacitações;
- Plano Anual de Contratações.

2. TERMOS E ABREVIações

Termos ou Abreviações	Descrição
ANDIFES	Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior
Análise SWOT	Ferramenta estratégica de planejamento que faz parte da análise diagnóstica. Permite a identificação de fatores internos (Forças e Fraquezas) e fatores externos (Oportunidades e Ameaças) que influenciam o planejamento futuro.
Ascom	Assessoria de Comunicação
BI	Business Intelligence
BSC	Balanced Scorecard. Modelo adotado como estrutura complementar à metodologia de elaboração do PDTIC. Permitiu organizar os objetivos estratégicos em perspectivas adaptadas ao contexto público.
CGDSI	Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação. É um colegiado estratégico, permanente e de natureza deliberativa, com o objetivo de desenvolver e monitorar políticas e diretrizes estratégicas relativas à governança de TIC na UFAL.
CGTIC	Colégio de Gestores de Tecnologia da Informação e Comunicação
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
COBIT 2019	Framework de Governança e Gestão de TI. Uma das abordagens utilizadas para a elaboração do PDTIC. Foi aplicado para identificar e estruturar as necessidades de TIC com base em princípios como alinhamento com as metas institucionais e gerenciamento de riscos.
CPA	Comissão Permanente de Avaliação
EBIA	Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial
EFGD	Estratégia Federal de Governo Digital
ESR	Escola Superior de Redes
ETP	Estudo Técnico Preliminar
Enap	Escola Nacional de Administração Pública
Finep	Financiadora de Estudos e Projetos
GRSIC	Gestão de Riscos de Segurança da Informação e Comunicações
Governança de TIC	Refere-se à gestão e supervisão da área de TIC, sendo um instrumento essencial para a execução de ações e projetos de TIC. Busca aperfeiçoar a gestão da TIC e é monitorada pelo Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação (CGDSI).
IA	Inteligência Artificial
ICTI	Índice de Custos de Tecnologia da Informação
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
INDA	Infraestrutura Nacional de Dados Abertos
INPI	Instituto Nacional da Propriedade Industrial
ITIL 4	Framework de Gestão de Serviços de TI. Uma das metodologias aplicadas na elaboração do PDTIC. Oferece práticas voltadas à gestão de serviços de TI, focando na experiência do usuário, na melhoria contínua e na entrega eficiente de soluções.
Infraestrutura computacional	Conjunto de recursos físicos e lógicos necessários para suportar o processamento, armazenamento, transmissão e proteção da informação.
IoT	Internet of Things ou Internet das Coisas
Ipea	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
LOA	Lei Orçamentária Anual
ME	Ministério da Economia

MEC	Ministério da Educação
MGI	Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
NTI	Núcleo de Tecnologia da Informação
PAC	Plano Anual de Capacitação
PCA	Plano de Contratações Anual
PDA	Plano de Dados Abertos
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional. Documento de planejamento que serviu como fonte para a identificação das necessidades de TIC.
PDU	Plano de Desenvolvimento da Unidade. Documento de planejamento das unidades da UFAL, também utilizado como fonte para identificar as necessidades de TIC.
POSIC	Política de Segurança da Informação e Comunicações
PPDP	Política de Privacidade e de Proteção de Dados Pessoais
PPSI	Programa de Privacidade e Segurança da Informação
PROGINST	Pró-reitora de Gestão Institucional
PTD	Plano de Transformação Digital
Pnaes	Programa Nacional de Assistência Estudantil
Proford	Programa de Formação em Docência
RDC	Regime Diferenciado de Contratações Públicas
RNP	Rede Nacional de Ensino e Pesquisa
SGD	Secretaria de Governo Digital
SGSI	Sistema de Gerência da Segurança da Informação
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
SLA	Acordos de Nível de Serviço
SOC	Security Operations Center (Centro de Operações de Segurança). Sua implantação é uma das necessidades de alta prioridade identificadas e faz parte da estratégia de fortalecimento da segurança da informação na UFAL.
SPGC	Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações
Sala Cofre	Componente crítico da infraestrutura computacional. Estrutura física essencial que requer monitoração, redundância e contingência e para a qual o NTI mantém contratos de serviços essenciais.
Sefti	Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação
Sisp	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação. Área que o PDTIC visa planejar e gerir recursos e processos. É considerada de relevância estratégica para o alcance dos objetivos organizacionais da UFAL.
Transformação Digital	Processo estratégico que busca o desenvolvimento institucional. Envolve a informatização e a otimização de processos, resultando em mudanças significativas na operação da UFAL, como a viabilidade do ensino não presencial e a adoção do processo eletrônico.
UA	Unidade Acadêmica
WCAG 2.1	Web Content Accessibility Guidelines. Diretrizes de acessibilidade que a UFAL deve buscar seguir para garantir plataformas acessíveis, como o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e sites institucionais.
Wi-Fi	Wireless Fidelity

3. METODOLOGIA APLICADA

A elaboração do PDTIC (2026-2029) da UFAL baseou-se no Guia de PDTIC do SISP v2.1, COBIT 2019, ITIL 4 e BSC. Essas abordagens foram fundamentais para a condução da análise diagnóstica e elaboração do plano propriamente dito. A análise diagnóstica incluiu a caracterização da área de TIC da UFAL, a avaliação dos resultados do PDTIC vigente e uma Análise SWOT. Já o BSC, incorporado à metodologia de elaboração do PDTIC, favoreceu o alinhamento às estratégias da organização.

Durante a fase de definição dos objetivos estratégicos, as metodologias COBIT 2019 e ITIL 4 foram aplicadas para agrupar as necessidades institucionais em grandes temas de TIC. O COBIT 2019, atuando como um framework de governança e gestão de Tecnologia da Informação (TI), foi utilizado para identificar e estruturar as necessidades de TIC com base em princípios como o alinhamento com as metas institucionais, a entrega de valor, a otimização de recursos e o gerenciamento de riscos. Complementarmente, o ITIL 4 ofereceu práticas voltadas à gestão de serviços de TI, com foco na experiência do usuário, na melhoria contínua e na entrega eficiente de soluções, caracterizando também as necessidades operacionais e táticas. A categorização completa das necessidades, baseada no COBIT 2019 e ITIL 4, consta no “Apêndice A”.

Para assegurar a coesão e o alinhamento dos objetivos, o BSC foi adotado como uma estrutura complementar. Este modelo permitiu organizar os objetivos estratégicos em perspectivas adaptadas ao contexto público, substituindo a tradicional perspectiva financeira por 'resultados institucionais' e a perspectiva de clientes por 'comunidade acadêmica'. Essa adaptação visou manter o foco na geração de valor público e no apoio às atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão da Universidade, avaliando o desempenho com base em indicadores de impacto, eficiência dos serviços e satisfação da comunidade. O mapa estratégico resultante demonstra como os investimentos em pessoas e infraestrutura sustentam os processos internos, que, por sua vez, viabilizam a entrega de valor à Universidade e culminam nos resultados institucionais.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Leis

- Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 – Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública;
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 – Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil;
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Regula o acesso à informações (Lei de Acesso à Informação);
- Lei nº 12.462, de 4 de agosto de 2011 – Institui o Regime Diferenciado de Contratações Públicas (RDC).

Decretos

- Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023 – Regulamenta os art. 82 a art. 86 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o sistema de registro de preços para a contratação de bens e serviços, inclusive obras e serviços de engenharia, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022 – Regulamenta o disposto no § 3º do art. 8º da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contratos, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Decreto nº 10.947, de 25 de janeiro de 2022 – Regulamenta o inciso VII do caput do art. 12 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o plano de contratações anual e instituir o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Decreto nº 10.403, de 19 de junho de 2020 – Altera o Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, que dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados;

- 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 nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 – Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;
- Decreto nº 9.903, de 8 de julho de 2019 – Altera o Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, que institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal, para dispor sobre a gestão e os direitos de uso de dados abertos;
- 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 9.756, 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 9.488, de 30 de agosto de 2018 – Altera o Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e o Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, que dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP, do Poder Executivo federal;
- Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016 – Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016 – Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal;
- Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011 – Dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP, do Poder Executivo federal;
- Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 – Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

Instruções Normativas da Secretaria de Governo Digital

- Instrução Normativa SGD/MGI nº 6, de 29 de março de 2023 – Regulamenta os requisitos e

procedimentos para aprovação de contratações ou de formação de atas de registro de preços, a serem efetuados por órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo federal, relativos a bens e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC;

- Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 – Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- Instrução Normativa SLTI nº 1, 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.

Outras Instruções Normativas, Resolução e Norma Complementar

- Instrução Normativa SEGES/ME nº 81, de 25 de novembro de 2022 – Dispõe sobre a elaboração do Termo de Referência - TR, para a aquisição de bens e a contratação de serviços, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema TR digital;
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022 – Dispõe sobre a licitação pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica, para a contratação de bens, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 58, de 8 de agosto de 2022 – Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP, para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital;
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 67, de 8 de julho de 2021 – Dispõe sobre a dispensa de licitação, na forma eletrônica, de que trata a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e institui o Sistema de Dispensa Eletrônica, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021 – Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 5 de agosto de 2020 – Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de

serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

- Instrução Normativa GSI 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 SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 – Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Instrução Normativa SLTI nº 4, de 13 de abril de 2012 – Institui a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos – INDA;
- Resolução SETIC nº 3, de 13 de outubro de 2017 – Aprova as normas sobre elaboração e publicação de Planos de Dados Abertos, conforme disposto no Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;
- Norma Complementar GSI nº 4, de 14 de agosto de 2009 – Estabelece diretrizes para o processo de Gestão de Riscos de Segurança da Informação e Comunicações - GRSIC nos órgãos ou entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta.

Portarias

- Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024 – Altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- Portaria SGD/MGI nº 6.679, de 17 de setembro de 2024 – Altera os Anexos I e II e inclui os Anexos VII e VIII da Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023, que estabelece modelo para a contratação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023 – Estabelece modelo de contratação de software e de serviços de computação em nuvem, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- Portaria SGD/MGI nº 2.715, de 21 de junho de 2023 – Estabelece Modelo de Contratação e Gestão de Estações de Trabalho, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

- Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023 – Estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023 – Estabelece modelo para a contratação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023 – Institui o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- Portaria SGD 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.

Outros Documentos

- Guia de PDTIC do SISP (versão 2.1);
- Pesquisa de Avaliação de Satisfação;
- Plano de Dados Abertos da UFAL;
- Plano de Desenvolvimento Institucional da UFAL;
- Plano de Gestão de Riscos da UFAL;
- Plano de Transformação Digital da UFAL;
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (2020-2024) da UFAL;
- Planos de Desenvolvimento das Unidades Acadêmicas da UFAL;
- Política de Segurança da Informação da UFAL;
- Portaria GR/UFAL nº 735, de 17 de outubro de 2023 – Institui o Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação - CGDSI, colegiado estratégico, permanente e de natureza deliberativa, com o objetivo de desenvolver e monitorar políticas e diretrizes estratégicas relativas à governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
- Portaria GR/UFAL nº 736, de 17 de outubro de 2023 – Aprova a Política de Privacidade e de Proteção de Dados Pessoais da UFAL;

- Resolução CGGRCI/UFAL nº 1, de 15 de março de 2021 – Aprova a Política de Gestão de Riscos da UFAL;
- Resolução CONSUNI/UFAL nº 20, de 9 de março de 2021 – Institui o Programa de Transformação Digital da UFAL;
- Acórdão 1.855/2025 - Plenário – Analisa a contratação de serviços contínuos, com foco em planejamento de contratações e avaliação de preços. Embora o caso específico seja sobre alimentação, as diretrizes são relevantes para contratos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
- Acórdão 1.372/2025 - Plenário – Trata de auditoria sobre a conformidade de órgãos públicos com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), apontando o descumprimento de dispositivos e fazendo recomendações para melhorar a segurança e o tratamento de dados pessoais;
- Acórdão 309/2025 - Plenário – Foca na governança de TIC integrada à governança corporativa, aplicando os princípios no contexto do Ministério da Saúde (MS);
- Acórdão 3.706/2024 - 1ª Câmara – Trata da contratação de serviços contínuos de suporte de TIC, com recomendações para garantir a eficiência e a transparência;
- Acórdão 1.648/2024 - Plenário – Aborda a importância do acesso a dados abertos e da transparência das informações, ratificando a necessidade de publicar dados em formatos abertos e legíveis por máquina;
- Acórdão 616/2024 - Plenário – Analisa a implementação da Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial (EBIA). Avalia o andamento das ações do governo em relação à IA, incluindo a necessidade de diretrizes para o seu uso ético;
- Acórdão 390/2024 - Plenário – Aborda a governança de dados na administração pública federal, destacando a importância da Estratégia de Governo Digital (EGD) e plataformas de compartilhamento como o GovData e o ConectaGov;
- Acórdão 1688/2023 - Plenário – Relata o acompanhamento da governança de TIC na Rede Federal de Educação Tecnológica. Aponta problemas como a falta de transparência nos sites e a baixa implementação de políticas de segurança da informação.

5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

O NTI, no exercício de suas atribuições institucionais, adotará, além dos princípios gerais estabelecidos pela Constituição Federal de 1988 (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência), os seguintes princípios:

- **Alinhamento estratégico:** assegurar que as iniciativas de TIC tenham como propósito auxiliar a Instituição a alcançar seus objetivos estratégicos;
- **Segurança da informação:** prezar pela confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações;
- **Sustentabilidade:** as iniciativas de TIC devem considerar a eficiência energética, o descarte responsável, a seleção de fornecedores com compromisso ambiental, a aquisição de equipamentos de maior durabilidade e facilidade para o descarte e/ou reciclagem, além de priorizar a adoção de práticas sustentáveis;
- **Valorização das pessoas:** o incentivo à qualificação, o respeito e o reconhecimento pelas contribuições como parte essencial para o alcance dos objetivos da área de TIC.

6. ORGANIZAÇÃO DA ÁREA DE TIC

O NTI, unidade central de TIC da UFAL, vinculado à Reitoria, possui sede no prédio principal do Campus Aristóteles Calazans Simões, 1º andar, na Avenida Lourival Melo Mota, s/n, Cidade Universitária, Maceió-AL, ademais há outras unidades de TIC que atuam de forma independente, vinculadas diretamente à gestão central dos outros campi da UFAL.

O NTI é a área responsável por gerir a TIC e pelo planejamento, coordenação e acompanhamento das ações relacionadas às soluções tecnológicas e tem os seguintes objetivos:

- Aperfeiçoar a gestão e a governança em TIC na Universidade;
- Atuar na articulação com organizações públicas ou privadas, visando ao aumento da qualificação da equipe que compõe o NTI e à ampliação e melhoria dos serviços de TIC da Universidade;
- Coordenar a elaboração do PDTIC e atuar para o alcance dos objetivos e metas para a área de TIC;
- Estabelecer as regras, procedimentos e condições para uso racional dos recursos, serviços e soluções de TIC sob a responsabilidade do NTI;
- Gerenciar os riscos relacionados aos objetivos e metas definidos para a área de TIC;
- Planejar, executar e avaliar as ações de TIC da Universidade de forma alinhada ao PDI, às orientações dos órgãos de controle e às estratégias definidas por órgãos superiores;
- Prover e manter soluções e serviços de TIC para auxiliar o alcance dos objetivos da Universidade;
- Zelar pela integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados institucionais armazenados nos sistemas sob a responsabilidade do NTI;
- Zelar pelo cumprimento da POSIC da UFAL e propor aperfeiçoamentos.

Para o cumprimento de suas competências legais e da execução de suas atividades, o NTI dispõe da seguinte estrutura organizacional:

- **Coordenadoria Geral de Rede (CGR);**
- **Coordenadoria de Qualidade de Segurança da Informação (CQSI);**
- **Coordenadoria de Redes e Infraestrutura (CIN);**
- **Coordenadoria de Relacionamento Institucional (CRI);**

- **Coordenadoria de Service Desk (CSD);**
- **Coordenadoria de Sistemas (CS);**

Figura 1 - Organograma da área de TIC da UFAL



6.1. Coordenadoria Geral de Redes

Compete à Coordenadoria Geral de Redes:

- Apoiar a contratação e fiscalizar a execução de serviços de rede;
- Atender as demandas por serviços de rede da UFAL e assegurar o cumprimento dos acordos de nível de serviços de TIC prestados pelo NTI;
- Definir e manter atualizada a descrição dos serviços de redes que podem ser demandados pelos usuários;
- Elaborar projetos de expansão e de melhorias na rede;
- Especificar necessidades de materiais ou serviços para a manutenção ou expansão da rede UFAL;
- Gerenciar o ciclo de vida dos ativos que integram a rede UFAL;
- Monitorar o desempenho da rede, elaborar diagnóstico e coordenar as ações corretivas;
- Monitorar o uso e a demanda por expansões na rede;
- Planejar, coordenar e executar ações para implantação e manutenção da rede UFAL.

6.2. Coordenadoria de Qualidade de Segurança da Informação

Compete à Coordenadoria de Qualidade de Segurança da Informação:

- Assessorar o CGDSI da UFAL nas questões que envolvem segurança da informação;
- Definir e evoluir procedimentos, estratégias e ferramentas para aperfeiçoar a política e o sistema de segurança da informação da UFAL;

- Divulgar políticas, normas e orientações relacionadas à segurança da informação para a comunidade acadêmica;
- Estimular ações de capacitação e de profissionalização de recursos humanos em temas relacionados à segurança da informação;
- Estabelecer canais de comunicação com agentes internos e externos visando a cooperação e colaboração na prevenção e resposta a incidentes de segurança;
- Garantir segurança na conectividade e no acesso aos recursos de TIC sob a responsabilidade do NTI;
- Gerenciar e operar os sistemas e serviços que atuam na proteção e segurança da Infraestrutura computacional da UFAL;
- Identificar, monitorar, analisar, tratar e reportar vulnerabilidades e incidentes relacionados à segurança da informação;
- Mobilizar equipes e coordenar a resposta a incidentes, conforme o nível de exposição ao risco;
- Zelar pela disponibilidade e integridade dos dados de uso dos ativos e serviços de TIC da UFAL.

6.3. Coordenadoria de Redes e Infraestrutura

Compete à Coordenadoria de Redes e Infraestrutura:

- Administrar todos os sistemas e ativos que constituem a infraestrutura computacional central e mantê-los atualizados e em plena operação;
- Apoiar a contratação de materiais e serviços inerentes à manutenção da infraestrutura computacional e segurança da informação, bem como monitorar e fiscalizar a prestação destes serviços;
- Definir e manter atualizada a descrição dos procedimentos de operação da infraestrutura computacional;
- Gerenciar e operar o sistema de backup e de recuperação de dados;
- Gerenciar o compartilhamento dos recursos da infraestrutura computacional da UFAL;
- Monitorar o funcionamento dos links que conectam a UFAL à internet e atuar na resolução de incidentes;
- Operar e monitorar o funcionamento da infraestrutura computacional central da UFAL (hardware e software), atuar na prevenção e correção de falhas para garantir a continuidade dos serviços;
- Planejar e coordenar as ações de manutenção e evolução da infraestrutura computacional.

6.4. Coordenadoria de Relacionamento Institucional

Compete à Coordenadoria de Relacionamento Institucional:

- Assessorar a gestão do NTI;
- Coordenar as ações de contratação de soluções de TIC da UFAL;
- Gerenciar o relacionamento com atores relevantes para o setor (fornecedores, parceiros, órgãos governamentais, departamentos de TIC de outras instituições etc.);
- Monitorar a execução dos contratos sob a responsabilidade do NTI;
- Monitorar e comunicar o desempenho do setor com relação aos objetivos e metas definidos para o período;
- Promover ações em prol da melhoria contínua da governança e da gestão.

6.5. Coordenadoria de Service Desk

Compete à Coordenadoria de Service Desk:

- Acionar a garantia dos ativos de TIC da UFAL junto aos fornecedores e acompanhar a solução;
- Assistir e orientar os usuários com relação aos serviços providos pelo NTI;
- Apoiar a aquisição e fiscalização de serviços, soluções e ativos de TIC para os usuários finais;
- Definir e manter atualizado catálogo de materiais e serviços de TIC com os respectivos acordos de nível de serviço;
- Gerenciar as contas dos usuários da UFAL;
- Planejar, orientar e coordenar a prestação de assistência técnica aos usuários na instalação, utilização e operação dos recursos de hardware e software de propriedade da UFAL;
- Realizar a gestão de ativos de TIC e monitorar seu ciclo vida;
- Realizar ações visando o aumento da segurança da informação nos ativos de TIC utilizados diretamente pelos usuários;
- Receber, organizar, distribuir e monitorar a execução das demandas de serviço de TIC dos usuários.

6.6. Coordenadoria de Sistemas

Compete à Coordenadoria de Sistemas:

- Adotar procedimentos para garantir a qualidade interna e externa dos sistemas sob a

responsabilidade do NTI;

- Assegurar a integridade, a disponibilidade, a confiabilidade, a confidencialidade e a autenticidade de todos os dados contidos nos sistemas sob a responsabilidade do NTI;

- Atuar na aquisição e fiscalização de soluções e serviços de software sob a responsabilidade do NTI;

- Gerenciar a configuração e as mudanças dos sistemas de informação sob a responsabilidade do NTI;

- Gerenciar o desenvolvimento, a manutenção e a implantação de sistemas de informação na UFAL;

- Identificar oportunidades e analisar demandas por novas soluções baseadas em software;

- Identificar, tratar e gerir os incidentes ocorridos nos sistemas desenvolvidos e mantidos pelo NTI;

- Prover suporte aos usuários dos sistemas e atender demandas por dados e informações armazenadas nos sistemas;

- Selecionar, projetar e especificar soluções baseadas em software.

7. DIAGNÓSTICO

Esta seção estabelece uma visão holística da situação atual da área de TIC, por meio da análise integrada de quatro elementos: uma breve caracterização geral, os resultados do PDTIC anterior, a avaliação anual da área de TIC e a análise SWOT.

A caracterização geral provê uma dimensão do escopo de atuação da área de TIC. A revisão do PDTIC anterior fornece subsídios sobre o cumprimento de metas e o desempenho atual da área em relação aos indicadores. A avaliação anual da área de TIC revela a perspectiva da comunidade com relação à qualidade dos principais serviços e atuação geral da área de TIC. A análise SWOT contribui com uma visão prospectiva, identificando forças, fraquezas, oportunidades e ameaças que influenciam o planejamento futuro. Estas três visões constituem uma análise situacional para subsidiar o planejamento e a melhoria contínua da área de TIC.

7.1. Caracterização geral

A área de TIC da UFAL tem atuação estratégica e essencial para o funcionamento da instituição. Entre 2020 e 2024, a equipe foi responsável por gerenciar mais de 7 mil computadores, 500 ativos de rede, 190 máquinas virtuais e uma Sala cofre, de forma comprometida com a segurança e a disponibilidade dos serviços. A abrangência da rede física, com mais de 500 km de cabos de rede e 100 km de fibras ópticas, além de 350 pontos de acesso Wi-fi, traduz o desafio de garantir conectividade em larga escala para toda a comunidade acadêmica.

Tabela 1 - Caracterização do escopo de atuação da área de TIC da UFAL com resultados entre 2020 e 2025

Escopo de Atuação	Servidores de TI da UFAL	Resultados
+ 7 Mil Computadores	30 Analistas em TI 15 Técnicos em TI 3 Assistentes em TI	Serviços Executados: 30.810 Projetos Executados: 247
1 Sala cofre		
+ 500 Ativos de Rede		
+ 30 Mil Usuários		
+ 200 Sites e Portais		
+ 7,4 Milhões de Linhas de Código		
+ 190 Máquinas Virtuais		
+ 500 Km de Cabos de Rede		
+ 100 Km de Fibras Ópticas		
+350 Pontos de Acesso Wi-fi		

Além da infraestrutura computacional, a unidade central de TIC da UFAL atua no desenvolvimento e manutenção de mais de 7,4 milhões de linhas de código, além dos mais de 200 sites e portais, que atendem cerca de 30 mil usuários internos e a sociedade civil. A execução de 247

projetos e mais de 30 mil solicitações de serviço nos últimos cinco anos refletem a capacidade técnica e o dinamismo da equipe em atender às demandas institucionais. Esses números revelam a dimensão operacional da área e seu papel estratégico na transformação digital da Universidade, promovendo apoio contínuo às atividades acadêmicas e administrativas.

7.2. Resultado do PDTIC Anterior

O PDTIC (2020-2024) definiu metas a serem alcançadas ao longo de sua vigência. As metas foram quantificadas em 21 indicadores, dos quais 11 foram alcançados, o que representa 52,38% de alcance das metas propostas. A “Tabela 2” apresenta a evolução dos indicadores relacionados com cada meta.

Considerando todas as ações realizadas neste período, em que o mundo foi acometido por uma pandemia, o Programa de Transformação Digital da UFAL, que englobou diversos projetos, proporcionou mudanças significativas na operação da UFAL, com destaque para a viabilidade do ensino em formato não presencial durante a pandemia, do aumento do quantitativo de serviços digitais oferecidos pela UFAL e da adoção do processo eletrônico.

Contudo, para promover estas transformações, a unidade central de TIC precisou atuar na atualização da infraestrutura computacional, na recuperação da infraestrutura de rede, dos serviços ofertados à comunidade e na melhoria da gestão, da governança e dos processos de trabalho. Os resultados desta atuação, bem como o reflexo dos obstáculos enfrentados ao longo do período, estão refletidos na avaliação dos alcances das metas, revelados pelos indicadores definidos no PDTIC.

O desempenho de alguns indicadores foi bem acima do planejado. Um deles é o “(I2) Capacidade de processamento instalada”, o qual esperava-se alcançar 300Hz em 2024, mas foram alcançados 403,2 Hz. A capacidade de armazenamento disponível teve meta em 25% e chegou a 83%. O número máximo de usuários conectados simultaneamente com meta de 8.464, alcançou 11.000.

Por outro lado, 10 dos 21 indicadores não atingiram a meta planejada. Em alguns casos foi observado que as metas estabelecidas não consideraram a incidência de riscos inerentes ao contexto da UFAL. Um exemplo são os indicadores “(I14) Taxa de disponibilidade da rede” e “(I19) Taxa de disponibilidade dos sistemas da UFAL”. A meta estabelecida para esses indicadores não levou em consideração o modelo de operação com relação à resiliência energética. A existência de apenas uma linha de fornecimento de energia, um único gerador e um único nobreak não viabiliza o alcance de um índice de 99,9% de disponibilidade, visto que há necessidade de realizar paradas para manutenção preventiva no gerador e nobreak que podem superar as 9 horas anuais (0,1%).

Outro aspecto que convém destacar é a utilização de indicadores que não estão sob o controle da área de TI. Por exemplo, “(I8) Tempo médio de resposta (em dias) aos pedidos de acesso à

informação” e “(I9) Ranking da UFAL com relação ao tempo de resposta para prover informação”, mensuram o desempenho da UFAL para prover informações à sociedade, contudo, a TIC é apenas uma das áreas que atua no provimento destas informações. Por isso, os indicadores não são capazes de retratar o desempenho isolado da TIC neste quesito.

É importante ressaltar que as ações realizadas para o alcance das metas estabelecidas são materializadas em projetos, inseridos dentro de um portfólio anual gerenciado pela gestão do NTI. O “Apêndice B” apresenta a evolução histórica de cada um dos indicadores e relaciona aos projetos executados para consecução das metas.

Tabela 2: Indicadores das metas do PDTIC (2020-2024)

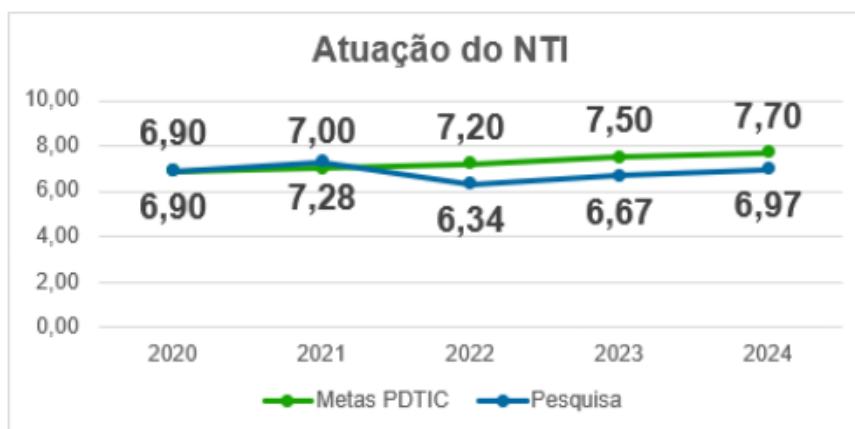
Indicador	2020		2021		2022		2023		2024	
	Plan.	Realiz.	Plan.	Realiz.	Plan.	Realiz.	Plan.	Realiz.	Plan.	Realiz.
(I1) Taxa de disponibilidade da estrutura computacional	99%	99,37%	99,30%	99,61%	99,50%	99,72%	99,90%	99,99%	99,90%	99,47%
(I2) Capacidade de processamento instalada	203.11	203,11	250.1	543	250.11	543	300	403.2	300	403,2
(I3) Capacidade de armazenamento disponível	10%	5,98%	40%	9%	35%	7%	25%	79%	25%	82,57%
(I4) Capacidade em estrutura e processos de segurança da informação	3,74%	3,74%	10%	17,75%	15%	17,75%	20%	17,75%	20%	58,00%
(I5) Boas práticas de segurança da informação institucionaliza das	4	5	5	5	6	4	7	16	7	14
(I6) Número de Vulnerabilidades no CAIS	1110	1151	1055	126	1002	40	952	25	952	79
(I7) Conjuntos de dados disponibilizado à sociedade	4	0	8	0	16	0	24	0	24	11
(I8) Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.	12,59	14,5	12,21	15,11	11,84	11,44	11,49	12,63	11,49	15,69
(I9) Ranking da UFAL para prover informação.	143	189	139	220	136	141	133	175	133	213
(I10) Média diária de operações no sistema SIG	16698	59842	17533	123697	18409	369262	19330	399627	19330	289133,35
(I11) Quantidade de módulos do	25	28	28	29	31	29	35	35	35	35

sistema SIG em uso										
(I12) Média diária de acessos aos sistemas SIG	320	1057	336	1154	353	1791	370	1848	370	1819
(I13) Total de indicadores institucionais interativos	10	0	20	20	30	33	40	47	40	58
(I14) Taxa de disponibilidade da rede	99,00%	99,98%	99,30%	99,67%	99,50%	99,15%	99,90%	99,42%	99,90%	99,85%
(I15) Uso de banda da rede/ banda disponível	7%	58%	10%	30,75%	15%	47%	20%	52%	20%	16,26%
(I16) Número máximo de usuários simultâneos conectados na rede Ufal	7312	3444,66	7677	2281	8061	4859	8464	5989	8464	11000
(I17) Avaliação do atendimento e suporte do NTI	3,65	3,79	3,75	3,48	3,8	3,35	3,9	3,5	3,9	3,5
(I18) Avaliação da qualidade dos sistemas da UFAL	3,4	3,36	3,5	3,36	3,65	3,31	3,8	3,29	3,8	3,29
(I19) Taxa de disponibilidade dos sistemas da UFAL	99%	97,27%	99,30%	97,73	99,50%	99,03%	99,90%	99,2%	99,90%	99,47%
(I20) Avaliação da conectividade e internet	3,1	3,12	3,2	2,04	3,3	2,76	3,5	2,37	3,5	2,37
(I21) Avaliação do NTI	7	7,28	7,2	6,34	7,5	6,67	7,7	6,97	7,7	6,97

7.3. Avaliação da TIC na perspectiva da comunidade acadêmica

O NTI realiza uma pesquisa de satisfação anual para obter subsídios para o planejamento de ações de melhoria. As avaliações foram iniciadas em 2020 e vêm contribuindo para priorizar as ações na área de tecnologia. A pesquisa de satisfação inclui as perspectivas de atendimento, conectividade e sistemas (em uma escala de 0 a 5), além de uma avaliação geral (em escala de 0 a 10), que indica uma percepção sobre a atuação do NTI.

Gráfico 1 - Avaliação da comunidade acadêmica sobre a atuação do NTI



No geral, a avaliação do NTI neste período pode ser considerada estável, com leve tendência de melhoria, conforme ilustra a “Gráfico 1”, porém ainda abaixo da meta projetada na ocasião do planejamento em 2020.

Para cada perspectiva avaliada pela comunidade foram realizadas análises qualitativas sobre os apontamentos realizados em forma de texto. A análise qualitativa agrupou as questões em categorias para que se fosse possível perceber com mais clareza os aspectos mais importantes a serem melhorados de forma e subsidiar a priorização para atender as necessidades indicadas pelos usuários. Para cada perspectiva, foi elaborada uma tabela que indica as categorias com maior frequência de comentários feitos pelos usuários. Cada categoria contém uma descrição e exemplos de respostas enviadas na ocasião da avaliação.

Tabela 3: Extratos mais relevantes da análise qualitativa sobre a atuação do NTI

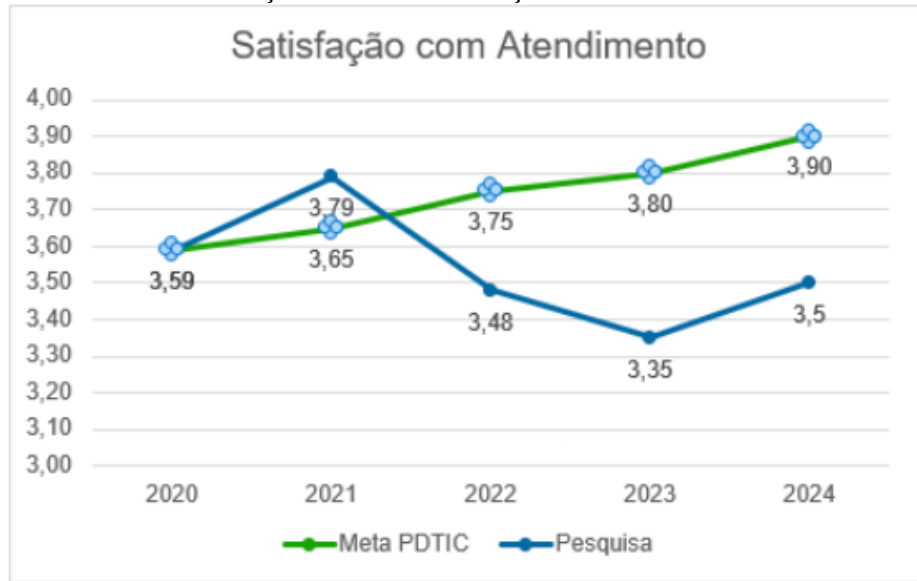
Categorização da Análise Qualitativa sobre Atuação do NTI			
Categoria	Freq.	Descrição	Exemplos de Respostas
Quadro de Profissionais	24	Refere-se à escassez de funcionários especializados e técnicos no setor, dificultando o atendimento e a resolução eficiente das demandas	"Falta pessoal, falta equipamento, falta investimento."; "Contratem mais gente para o campus Sertão."; "Precisamos de técnicos especializados e em maior número."
Comunicação e Relacionamento	18	Relaciona-se com a necessidade de melhorar a comunicação entre o NTI e os usuários, garantindo clareza, acessibilidade e respostas rápidas	"Melhorar a comunicação com os alunos."; "Enviar avisos de manutenção por e-mail."; "O diálogo do NTI com os usuários é nulo."
Modernização de Sistemas	16	Envolve a atualização e modernização dos sistemas utilizados pela Universidade, buscando torná-los mais funcionais, rápidos e intuitivos	"Tornar os sistemas mais funcionais e intuitivos."; "Melhorar o Sigaa, ele sempre dá problema."; "Precisamos de soluções mais modernas."
Capacitação e Formação	12	Refere-se à necessidade de aprimorar a formação e capacitação dos servidores, bolsistas e técnicos para garantir um atendimento qualificado	"Oferecer cursos ou tutoriais sobre os sistemas."; "Preparar melhor os bolsistas e a equipe técnica."; "Capacitação constante para o NTI."
Manutenção e Equipamentos	10	Refere-se à necessidade de manutenção e atualização de equipamentos de TI, incluindo hardware e periféricos, para garantir	"Revisar os cabos HDMI nas salas."; "Realizar manutenção constante nos laboratórios."; "Atualizar computadores e impressoras."

		um bom funcionamento das unidades	
Monitoramento e Transparência	8	Envolve a criação de mecanismos para monitorar e informar os usuários sobre o status dos serviços de TI, garantindo transparência e comunicação ativa	"Criar um sistema online para verificar a disponibilidade da internet."; "Sinalizar manutenções programadas."; "Transparência sobre status dos serviços."

As seções seguintes apresentam a evolução histórica nas perspectivas do atendimento, sistemas e conectividade.

7.3.1. Atendimento

Gráfico 2 - Evolução do nível de satisfação com o atendimento do NTI



A análise da evolução histórica denota que a qualidade do serviço de atendimento tem decaído. A meta estabelecida para este indicador não foi atendida. O período da pandemia, a ausência de atendimento presencial (devido à falta de espaço físico) e a dificuldade para realizar ligações para o NTI podem ter contribuído com este cenário. O retorno ao atendimento presencial na reitoria ocorreu em 2024 o que reforça este entendimento.

A análise das observações dos usuários revela fragilidades que afetam a qualidade do atendimento prestado, sobretudo nos aspectos relacionados à agilidade, comunicação institucional e usabilidade das plataformas.

Um dos pontos mais recorrentes é a demora nas respostas e na resolução de problemas. Relatos como “as respostas esperadas às vezes demoram a ser atendidas” e “seria importante agilizar o atendimento aos processos dos alunos” evidenciam a insatisfação com o tempo de retorno às demandas. Em momentos importantes, como o período de matrícula, essa lentidão provoca nos estudantes uma sensação de desamparo. Um exemplo disso aparece no pedido para que o NTI “tenha mais agilidade nas matrículas e responda com mais rapidez”, reforçando este entendimento.

Além disso, faltam informações claras e disponíveis sobre os serviços prestados pelo setor. Muitos usuários afirmam desconhecer o que é o NTI ou como acioná-lo, como evidenciam comentários como: “Seria bom divulgar o que é o NTI para os alunos” e “Não sei nem onde buscar atendimento quando tenho um problema com o sistema”. Esse desconhecimento pode ser reflexo de uma falha de comunicação institucional. Vários estudantes sugeriram ações simples, porém eficazes, como a elaboração de “uma cartilha digital explicando o funcionamento do NTI e os procedimentos básicos”, ou a utilização de “murais e redes sociais para manter os alunos informados”.

Tabela 4: Análise qualitativa sobre o atendimento

Categorização da Análise Qualitativa sobre o Atendimento			
Categoria	Freq.	Descrição	Exemplos de Respostas
Agilidade no Atendimento	120	Demandas apontam demora na resolução de problemas e necessidade de maior celeridade, especialmente em questões prioritárias	1. "Abri um chamado há duas semanas e ainda não recebi nenhuma atualização."2. "É frustrante esperar tanto tempo por uma solução."
Comunicação e Divulgação	88	Falta de clareza sobre o papel do NTI, canais de contato pouco acessíveis e ausência de tutoriais ou manuais explicativos	1. "Não sei a quem recorrer quando há problemas no SIGAA."2. "Não há guias explicativos de como acessar certos serviços."
Interface e Usabilidade	60	Sistema SIGAA descrito como confuso e ultrapassado, especialmente em dispositivos móveis. Recomendações para torná-lo mais intuitivo	1. "É difícil navegar no SIGAA pelo celular, nada funciona direito."2. "A interface do sistema parece de 20 anos atrás."
Capacitação e Atendimento Humanizado	52	Solicitações por maior preparo e cordialidade da equipe, além de sensibilidade em tratar demandas específicas	1. "O técnico foi rude e não parecia saber como resolver meu problema."2. "Faltam profissionais mais bem treinados para nos atender."
Falta de Recursos e Estrutura	47	Escassez de pessoal técnico, dificuldades no atendimento de unidades do interior, ausência de equipamentos adequados	1. "Os laboratórios estão sem computadores funcionando."2. "No campus do interior, ninguém resolve nossos problemas."
Política e Priorização de Demandas	40	Necessidade de priorizar demandas críticas, como folha de pagamento e problemas estruturais nos prédios	1. "Resolver a folha de pagamento deveria ser prioridade máxima."2. "Há problemas graves que são deixados de lado por meses."
Suporte Técnico e Equipamentos	25	Demandas por manutenção de computadores, impressoras e outros equipamentos sem recursos para atendimento eficaz	1. "Os computadores do laboratório de informática estão sem manutenção há meses."2. "As impressoras nunca têm toner disponível."

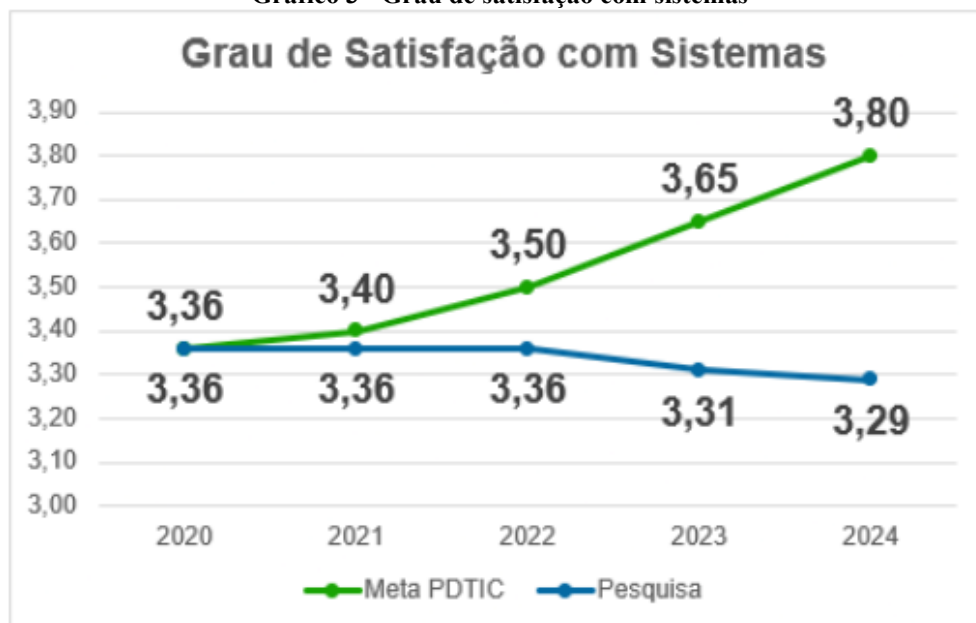
No que diz respeito aos sistemas e interfaces digitais, há percepção de que as ferramentas estão defasadas ou são pouco amigáveis. Comentários como “o sistema é confuso e difícil de usar”, “o SIGAA não é intuitivo” e “o site institucional precisa de melhorias no visual e na versão para celular” apontam para a necessidade de modernização. A ausência de elementos visuais acessíveis que facilitem a navegação dificulta o uso das plataformas para estudantes com menos familiaridade com tecnologia: “Para quem acabou de entrar na Universidade, é difícil entender como tudo funciona sem ajuda”.

Outro ponto relevante é a falta de integração entre os setores de atendimento, o que pode gerar desinformação e sensação de abandono. Um estudante relatou: “Quando tive um problema com o SIGAA, fui encaminhado de um setor para outro sem que ninguém resolvesse. Fiquei sem resposta por semanas.” Esse tipo de experiência demonstra a importância de um atendimento mais coordenado e com retorno ao usuário, mesmo que a demanda ainda não tenha sido totalmente resolvida.

Apesar das críticas, vale destacar que a equipe do NTI recebe elogios pela postura e comprometimento. Frases como “o atendimento foi excelente”, “os servidores são sempre educados e prestativos” e “nunca tive problemas com os funcionários, que sempre me ajudaram” mostram que as falhas estão mais relacionadas à estrutura e à organização do setor do que à atuação dos colaboradores.

7.3.2. Sistemas

Gráfico 3 - Grau de satisfação com sistemas



A evolução do nível de satisfação com os sistemas disponíveis à comunidade não tem sofrido uma variação significativa, com uma leve tendência de queda na percepção de qualidade dos usuários. No período de transição para o SIGAA Graduação, que ocorreu entre 2023 e 2024, já se esperava uma queda no indicador em função dos problemas inerentes à transição e mudanças na cultura.

A análise qualitativa revela que a percepção de qualidade dos sistemas apresenta desafios como lentidão e falhas de desempenho, complexidade da interface e baixa acessibilidade em dispositivos móveis. A lentidão e as falhas de desempenho são os problemas mais citados pelos usuários. Comentários como "o sistema é muito lento, especialmente no final do semestre" e "durante o período de matrícula, é quase impossível usar o SIGAA" indicam que os sistemas frequentemente operam de forma inadequada, especialmente em períodos de pico de uso. Isso sugere a necessidade

urgente de otimização da infraestrutura e dos processos internos do sistema, para garantir estabilidade e disponibilidade.

A complexidade da interface é outro aspecto alvo de críticas. Usuários relatam que "a interface do SIGAA é muito perdida, às vezes fico até perdida" e que a "página inicial do SIGAA tem muitas opções escondidas em outros menus". Essa dificuldade de navegação impacta na experiência do usuário.

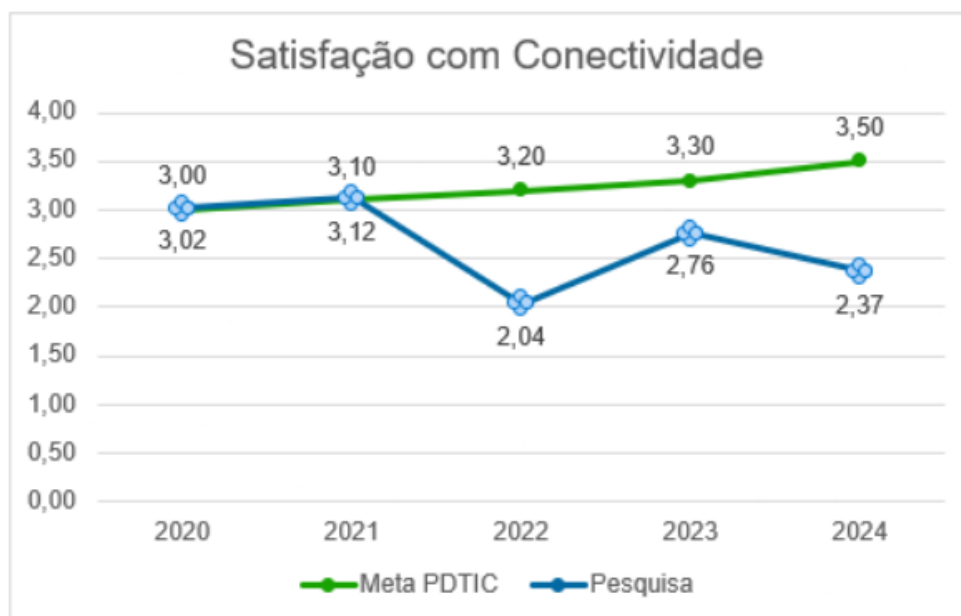
Tabela 5: Análise qualitativa nos comentários sobre os sistemas

Categorização da Análise Qualitativa sobre os Sistemas			
Categoria	Freq.	Descrição	Exemplos de Respostas
Lentidão e Falhas de Desempenho	20	Sistema lento, frequentemente fora do ar, especialmente em momentos de pico	1."O sistema é muito lento, especialmente no final do semestre." 2. "Durante o período de matrícula, é quase impossível usar o SIGAA."
Excesso de Burocracia e Lentidão em Processos Administrativos	18	Processos como bolsas e documentos demoram demais e são difíceis de completar	1."A solicitação de bolsa demora muito para ser processada, fico esperando dias." 2."O processo de requerimento de documentos é uma burocracia sem fim."
Interface Complexa e Confusa	15	A interface é difícil de navegar, opções e menus são confusos, dificultando o acesso	1."A interface do SIGAA é muito perdida, às vezes fico até perdida." 2."A página inicial do SIGAA tem muitas opções escondidas em outros menus."
Acessibilidade e Usabilidade em Dispositivos Móveis	15	A versão mobile do sistema é ruim, dificultando o acesso em dispositivos móveis	1."Usar o SIGAA no celular é uma experiência frustrante, é muito difícil de usar." 2. "A interface no celular não é amigável e não carrega direito."
Funcionalidades Insuficientes em Módulos Acadêmicos	12	Funcionalidades limitadas para avaliação de alunos e gestão de atividades acadêmicas	1. "O SIGAA não tem uma boa ferramenta para lançar notas de várias atividades ao mesmo tempo." 2."Precisamos de mais funcionalidades para acompanhar o progresso dos alunos."

Em suma, os dados revelam que, para melhorar a percepção de qualidade dos sistemas do NTI, é preciso otimizar o desempenho, a simplificar funcionalidades, melhorar a interface com foco na usabilidade e melhorar a acessibilidade em dispositivos móveis, além de considerar a expansão e o aprimoramento das funcionalidades acadêmicas.

7.3.3. Conectividade

Gráfico 4 - Grau de satisfação com conectividade



Desde 2021, com o aumento de equipamentos danificados por problemas na energia elétrica e a ausência de equipamentos para reposição de ativos de rede danificados, houve queda na percepção da comunidade acadêmica a respeito da qualidade da conectividade. Adicionalmente, o aumento do número de obras e acidentes sucessivos no meio físico (postes com as fibras óticas da UFAL) também influenciaram na disponibilidade da conexão e, consequentemente, aumentou a insatisfação dos usuários sem acesso à internet a partir da UFAL. A ausência de um contrato que possibilitasse a realização de reparos e a manutenção da infraestrutura de rede, também colaborou com a baixa qualidade da conectividade.

Tabela 6: Análise qualitativa sobre conectividade

Categorização da Análise Qualitativa sobre a Conectividade			
Categoria	Freq.	Descrição	Exemplos de Respostas
Instabilidade e quedas de internet	63	Conexões instáveis e quedas frequentes de internet, impossibilitando atividades	1."A internet cai muito no CIC", "Muita das vezes a Universidade fica sem acesso à internet", 2. "Sempre dar problemas na internet"
Velocidade da internet	45	Velocidade lenta e insatisfatória para atividades acadêmicas e profissionais	1."A internet é muito lenta", 2. "Melhorar a velocidade", 3."A internet é péssima, cai toda hora"
Cobertura da rede de Wi-fi	52	Sinal fraco ou inexistente em várias áreas do campus, com pontos cegos	1."Não tem internet em algumas salas", 2."Wi-fi em todas as áreas da UFAL", "O sinal da internet vive caindo, principalmente nos blocos mais distantes"
Infraestrutura e equipamento	27	Equipamentos antigos, falta de manutenção e infraestrutura precária	1."Equipamentos antigos, sinal fraco e cai com muita frequência", 2."A internet não funciona devido a equipamentos defeituosos", 3."O cabeamento de fibra ótica deveria ser feito de forma mais adequada"
Apoio e informações claras	18	Falta de informações claras sobre o funcionamento da rede e dificuldades para acesso	1."Necessito de mais informações sobre a manutenção da internet", 2."Não sabemos o que acontece quando a rede fica indisponível", 3."A comunicação sobre problemas de internet é muito fraca"

7.4. Análise SWOT

A Análise SWOT é uma ferramenta estratégica de planejamento que auxilia na identificação e avaliação de fatores internos e externos que podem influenciar no desempenho e sucesso de uma organização. Ao categorizar os fatores internos em Forças (Strengths) e Fraquezas (Weaknesses), e os fatores externos e incontrolláveis em Oportunidades (Opportunities) e Ameaças (Threats), é possível construir uma visão holística e estruturada da situação atual, auxiliando na formulação de estratégias e identificação de necessidades, visando reforçar os pontos fortes, mitigar as fraquezas, explorar as oportunidades e preparar-se para enfrentar as ameaças, de forma a contribuir como insumo para o planejamento da área de TIC da UFAL.

Os resultados do PDTIC anterior permitiram identificar iniciativas bem-sucedidas que consolidaram pontos fortes, como a qualificação da equipe e a integração de sistemas. Ao mesmo tempo, evidenciou desafios persistentes e áreas de deficiência, como o déficit de pessoal e a insuficiência orçamentária, que se manifestaram como fraquezas. A avaliação da área de TIC, realizada pela comunidade acadêmica, auxiliou na compreensão das percepções dos usuários e foi fundamental para assegurar que a análise refletisse as necessidades e expectativas de quem utiliza os serviços do NTI no dia a dia.

O cenário social, político e econômico atual e as tendências tecnológicas e das políticas públicas para o setor de TIC permitiram a identificação de cenários que poderiam influenciar as operações de TI. Por exemplo, a ascensão de novas tecnologias representa oportunidade para inovar, enquanto as restrições orçamentárias e a crescente demanda por segurança da informação foram classificadas como ameaças.

Finalmente, a análise considerou elementos inerentes à cultura organizacional do NTI. A cultura de planejamento contínuo, por exemplo, foi identificada como uma força que permeia as ações do NTI e contribui para sua resiliência e capacidade de adaptação.

Ao integrar esses múltiplos fatores – resultados históricos, feedback da comunidade, contexto externo e dinâmica interna – obteve-se como resultado uma ferramenta capaz de subsidiar a elaboração do próximo PDTIC de forma alinhada às necessidades da instituição. O resultado da Análise SWOT consta na “Tabela 7”.

Tabela 7: Análise de SWOT para o PDTIC (2026-2029)

Forças (Strengths)	Fraquezas (Weaknesses)
a) Nível de qualificação e conhecimento técnico da equipe b) Nível de Comprometimento, colaboração e espírito de equipe	a) Déficit de pessoal na área de TIC b) Falta de incentivos para retenção de talentos e ausência de gratificações c) Imprevisibilidade e insuficiência Orçamentária

c) Atuação organizada e ambiente físico de trabalho adequado d) Aumento da Integração entre sistemas e existência de planos para renovação contínua da infraestrutura e) Serviços institucionalizados f) Planejamento contínuo	d) Existência de sistemas legados e demanda constante de licenciamento e) Déficit na infraestrutura computacional f) Publicização limitada do escopo de atuação do NTI g) Falta de um regime de trabalho 24x7 h) Baixo nível de governança em TIC
Oportunidades (Opportunities)	Ameaças (Threats)
a) Ampliar a capacitação para o desenvolvimento contínuo da equipe b) Estabelecer parcerias institucionais e estratégicas para o desenvolvimento de inovações c) Adotar tecnologias emergentes d) Captação de recursos externos para investimentos e) Adoção de soluções de código aberto f) Integrar a equipe de TIC (incluindo os campi fora de sede) nas ações de alcance institucional	a) Limitações orçamentárias b) Evasão de profissionais qualificados c) Crescimento das demandas sem aumento proporcional da equipe d) Aumento dos riscos à segurança da informação e ataques cibernéticos e) Dependência de uma estrutura física fragilizada f) Dificuldade para acompanhar a evolução tecnológica g) Burocracia e entraves administrativos para a aquisição de tecnologia e a contratação de serviços h) Novas exigências legais e regulatórias

Como forma de possibilitar a recuperação de todos os aspectos discutidos durante a análise, subseções a seguir detalham cada um dos elementos que constituem a matriz SWOT resultante.

7.4.1. Forças

a) Nível de qualificação e conhecimento técnico da equipe

Caracterizada por elevado nível de formação e qualificação em diversas áreas de TIC. A busca contínua pela excelência é intrínseca à cultura da equipe, impulsionada, entre outros, pela disponibilidade de formação continuada por meio de plataformas de capacitação online, o que possibilita a atualização constante do conhecimento e a capacidade de propor soluções eficazes, mesmo com recursos limitados. Esse corpo técnico especializado, composto por servidores públicos de TIC com expertise relevante e um profundo conhecimento institucional com capacidade de inovação, assegura um suporte abrangente e o desenvolvimento de soluções internas de alta qualidade, otimizadas para as necessidades específicas da Universidade.

b) Nível de comprometimento, colaboração e espírito de equipe

A colaboração, o comprometimento e a forte integração entre as equipes impulsionam a geração de resultados e a entrega de valor à comunidade acadêmica. O ambiente de trabalho é caracterizado por um sólido espírito de equipe entre servidores e bolsistas, pela colaboração efetiva entre diferentes áreas e perfis técnicos, e por um consistente alinhamento com a missão institucional da UFAL. Essa coesão interna favorece a prestação de serviços de alta qualidade e possibilita o desenvolvimento de soluções internas personalizadas para atender às necessidades específicas da Universidade.

c) Atuação organizada e ambiente físico de trabalho adequado

A Unidade Central de TIC dispõe de espaço físico adequado e setores bem definidos, o que promove uma atuação organizada e com clareza das responsabilidades de cada área. Destacam-se a eficaz gestão de tarefas implementadas, sobretudo na sede, e a aplicação de uma gestão de portfólios de projetos abrangentes, bem estruturados e com indicadores de controle de qualidade para o acompanhamento.

d) Aumento da integração entre sistemas e existência de planos para renovação contínua da infraestrutura

O crescimento e a resiliência de uma instituição como a Universidade dependem criticamente do aumento da integração entre sistemas, de projetos para renovação contínua da infraestrutura e da manutenção de contratos essenciais. Em um cenário de infraestrutura em crescimento, onde o uso de sistemas acadêmicos e administrativos é constante e a integração de sistemas acadêmicos se torna vital, a robustez tecnológica é imperativa. Para garantir a continuidade das operações, a redundância na conectividade externa do Campus A. C. Simões tem se mostrado fundamental, assegurando que a infraestrutura tecnológica de servidores, redes e sistemas esteja sempre apta a suprir as demandas da Universidade. Além disso, a manutenção de contratos de serviços considerados essenciais ativos (Rede Lógica, Sala cofre, Suporte aos Sistemas Integrados de Gestão) que, juntamente com a disponibilidade de pregões de equipamentos e materiais de TIC, asseguram a perenidade e a eficiência dos serviços de TIC, mitigando riscos e promovendo um ambiente tecnológico confiável, capaz de evoluir e acompanhar o desenvolvimento institucional.

e) Serviços institucionalizados

A oferta de serviços da área de TIC tem foco nas necessidades institucionais e estão definidos e publicados em uma Carta de Serviços. Os serviços podem ser solicitados presencialmente, por telefone e e-mail. O estado da execução dos serviços pode ser acompanhado pelos usuários e contém informações sobre todo o histórico do atendimento.

f) Planejamento contínuo

O planejamento das ações de TIC é contínuo, diretamente alinhado aos objetivos da instituição é balizado por pesquisas de satisfação, aumentando as chances que as soluções implementadas atendam às necessidades e expectativas da comunidade acadêmica. Todas as ações são executadas por meio de projetos que integram o portfólio das unidades organizacionais da unidade central de TIC. Os projetos são vinculados a uma ou mais ações estratégicas definidas no PDTIC e contribuem para o alcance das respectivas metas estabelecidas para a área de TIC.

7.4.2. Fraquezas (Weaknesses)

a) Déficit de pessoal em TIC

O déficit de pessoal na área de TIC representa uma fragilidade interna crítica, comprometendo a eficiência e a capacidade de resposta. O quantitativo insuficiente de servidores, distribuídos de forma dispersa entre diversas unidades organizacionais, resulta em equipes reduzidas e dificulta a coordenação efetiva. Essa escassez de profissionais técnicos, exemplificada pela unidade central de TIC, com apenas 25 servidores para atender toda a UFAL, sobrecarrega a equipe existente e limita a execução de projetos, a manutenção de sistemas e, de forma crucial, a adaptação e a evolução do sistema integrado de gestão às necessidades específicas da Universidade a longo prazo. Adicionalmente, a concentração do conhecimento técnico em localidades específicas gera gargalos operacionais e dependência individual, impactando negativamente a qualidade dos serviços prestados à comunidade acadêmica e a capacidade de inovação da área de TIC.

b) Sobrecarga e concentração de funções

O cenário de sobrecarga e concentração de responsabilidades na equipe é um risco significativo para a eficiência e segurança operacional. Observa-se o acúmulo de atribuições cruciais, de alto nível de responsabilidade e sem a devida gratificação. Essa acumulação gera consequências como: dependência excessiva de poucos profissionais para serviços específicos, concentração de atividades e sistemas em poucas pessoas, aumento da exposição a falhas e comprometimento de processos inteiros, além da falta de disponibilidade da equipe para treinamentos aprofundados e atualização tecnológica, limitando o desenvolvimento de competências essenciais e a capacidade de inovação.

c) Falta de incentivos para retenção de talentos e ausência de gratificações

A ausência de funções gratificadas e de incentivos para a retenção de profissionais, especialmente para aqueles que assumem elevados níveis de responsabilidades, contribui significativamente para a perda de talentos qualificados, motivada, entre outros aspectos, pela disparidade salarial.

d) Imprevisibilidade e insuficiência orçamentária

A incerteza orçamentária representa um desafio crítico para a modernização e operação da área de TIC na UFAL. A falta de recursos financeiros impede investimentos necessários em novas tecnologias e atualização de sistemas, comprometendo a manutenção adequada das operações e serviços. A ausência de um percentual mínimo do orçamento destinado à TIC agrava essa escassez e imprevisibilidade, dificultando o planejamento a longo prazo e a resposta a demandas tecnológicas emergentes.

e) Existência de sistemas legados e demanda constante de licenciamento

A instituição enfrenta a dependência de uma infraestrutura legada (hardware e software). Essa

condição, sem a garantia de um orçamento contínuo para sua manutenção, limita a agilidade na adoção de novas tecnologias, demanda mais esforço de monitoramento, introduz vulnerabilidades operacionais que são agravadas pelas demandas constantes por adaptações do sistema integrado de gestão à realidade da UFAL.

f) Déficit na infraestrutura computacional

A infraestrutura computacional da UFAL apresenta um déficit significativo em diversas áreas. Em algumas localidades, faltam acesso e qualidade na conexão à internet, comprometendo a conectividade e o uso de recursos online essenciais para atividades acadêmicas e administrativas. O parque tecnológico é heterogêneo, com equipamentos antigos e parcialmente funcionais, dificultando a padronização e a modernização. Fora da Unidade Central de TIC, são comuns improvisações, como o reaproveitamento inadequado de equipamentos, uso de dispositivos "caseiros", impressoras ineficientes e desktops utilizados como servidores. Parte da infraestrutura é obsoleta, gerando gargalos de desempenho e riscos à segurança. Além disso, a falta de redundância do link de internet torna a Universidade vulnerável a interrupções, impactando negativamente todas as atividades que dependem de conectividade.

g) Publicização limitada do escopo de atuação do NTI

A publicização limitada do escopo de atuação do NTI representa um obstáculo para a percepção de valor e o alinhamento de expectativas da comunidade acadêmica. Essa limitação se manifesta pela falta de divulgação dos serviços oferecidos, bem como pela falta de clareza sobre os limites de atuação do NTI, impedindo que usuários compreendam plenamente como a área pode apoiá-los e o que a equipe pode e não pode oferecer. A falta de indicadores públicos de desempenho, a ausência de transparência sobre SLAs e a incipiente divulgação sobre as métricas de atendimento e eficiência limitam a percepção de qualidade do serviço prestado e dificultam a avaliação objetiva do desempenho da área de TI.

h) Regime de trabalho do setor restrito a 12x5 (12 horas, nos 5 dias uteis da semana)

O atual regime de trabalho do setor, limitado a 12 horas por dia, cinco dias por semana (12x5), representa uma significativa fragilidade para a Universidade. A ausência de previsão legal para a atuação remunerada nos finais de semana e fora do horário de expediente impede que ações importantes e urgentes sejam endereçadas prontamente. Consequentemente, o tempo de resposta para incidentes críticos depende exclusivamente do altruísmo e da boa vontade dos servidores, o que pode comprometer a continuidade dos serviços. A indisponibilidade de pessoal para a ampliação do regime de trabalho do setor também é uma restrição e reforça um cenário que precariza a capacidade de resposta a eventos inesperados e limita a demanda por disponibilidade contínua.

i) Baixo nível de governança

A inexistência de políticas e normativos internos que disciplinam a utilização dos recursos de TIC, a falta de um arcabouço normativo que facilite a criação e atualização desses documentos e a ausência de critérios e procedimentos claros para subsidiar a tomada de decisões, torna a instituição dependente da discricionariedade individual e fragiliza a gestão, a segurança e o desempenho da área de TIC. Além disso, a carência de processos de trabalho bem definidos diminui a eficiência, afeta a qualidade da alocação das pessoas e resulta em gargalos, atrasos e uma incapacidade de garantir a padronização e a repetibilidade das tarefas. A falta de pessoal também impede a execução de ciclos de melhoria, a implantação de novas práticas de boa governança e até a avaliação da qualidade dos produtos e serviços conforme normativos estabelecidos.

7.4.3. Oportunidades (Opportunities)

a) Ampliar a capacitação para o desenvolvimento contínuo da equipe

Investir na capacitação contínua dos servidores é uma oportunidade estratégica para fortalecer a atuação institucional por meio da participação ativa em eventos da área e programas de desenvolvimento profissional. A ampliação de iniciativas como a plataforma ALURA, bem como o incentivo a participação em cursos e certificações ofertados por instituições como RNP e ENAP, promove a atualização técnica e de gestão, potencializando o know-how da equipe. A possibilidade de afastamento para treinamentos, tanto presenciais quanto online, reforça o compromisso com o aprendizado constante, permitindo que os servidores acompanhem as inovações tecnológicas e práticas de excelência no setor público. Dessa forma, a capacitação contínua deixa de ser apenas uma demanda e se consolida como uma oportunidade concreta de evolução institucional e valorização do capital humano.

b) Estabelecer parcerias institucionais e estratégicas para o desenvolvimento de inovações

Oportunidade para impulsionar a inovação por meio da colaboração com outras organizações. A construção de alianças com outras Universidades, centros de pesquisa e demais instituições viabiliza o desenvolvimento de projetos conjuntos, fomentando soluções inovadoras com impacto direto na melhoria dos serviços públicos, fortalece o ecossistema de inovação, favorecendo a troca de conhecimentos, o uso compartilhado de recursos e o desenvolvimento de tecnologias emergentes. O desenvolvimento de projetos de inovação também pode contar com a participação de alunos dos cursos de graduação da UFAL, quer seja em ações extensionistas como também em projetos de pesquisa, trabalhos de conclusão de curso, dissertações e teses, com foco em soluções criativas e sustentáveis que beneficiem a Instituição.

c) Adotar tecnologias emergentes

A adoção de tecnologias emergentes representa uma oportunidade estratégica para transformar processos institucionais e ampliar a eficiência dos serviços prestados. O crescimento do uso de IA, por exemplo, aliado a outras tendências tecnológicas, pode contribuir com a modernização de fluxos internos e a digitalização de serviços, reduzindo a burocracia e melhorando o atendimento à comunidade acadêmica e, na educação, otimizar desde o gerenciamento de dados até a personalização do aprendizado. A incorporação dessas tecnologias fortalece a capacidade da instituição de inovar e responder com agilidade às demandas contemporâneas e dar suporte direto para melhoria do desempenho das áreas finalísticas (ensino, pesquisa e extensão).

d) Captação de recursos externos para investimentos

A captação de recursos externos viabiliza a ampliação dos investimentos na área de TIC para atender a toda a Universidade. A articulação política, especialmente junto ao Poder Legislativo, pode facilitar a destinação de verbas parlamentares para a melhoria da infraestrutura institucional. Além disso, a participação ativa da UFALem editais de fomento oferecidos por órgãos como CNPq, MEC, RNP, Finep e outras agências de apoio à pesquisa, representa um caminho possível para atrair financiamentos voltados a projetos inovadores e potencializar a realização de ações estruturantes com maior autonomia e sustentabilidade.

e) Adoção de soluções de código aberto

A adoção de soluções tecnológicas de código aberto, que sejam eficientes e caracterizadas pelo baixo custo pode otimizar recursos e ampliar a autonomia institucional. A utilização de softwares livres permite a redução de gastos com licenciamento e fortalece a cultura de colaboração e o compartilhamento de conhecimento, aspectos que favorecem o desenvolvimento sustentável e contínuo de tecnologias alinhadas aos princípios da administração pública.

f) Integrar a equipe de TIC (incluindo os campi fora de sede) nas ações de alcance institucional

Integrar a equipe de TIC dos campi fora de sede às ações de alcance institucional é uma oportunidade valiosa para ampliar a força de trabalho e promover uma atuação mais coesa e eficiente em toda a Universidade. O alinhamento entre as equipes técnicas, independentemente da localização, permite o compartilhamento de conhecimentos, a padronização de práticas e a execução colaborativa de projetos estratégicos. Ao envolver servidores de diferentes unidades nos projetos institucionais, fortalece-se o senso de pertencimento, otimiza-se o uso dos recursos humanos disponíveis e aumenta-se a capacidade de entrega de soluções tecnológicas inovadoras. Essa integração amplia o impacto das ações de TIC e reforça o compromisso com uma gestão descentralizada, colaborativa e mais

alinhada às necessidades da comunidade acadêmica como um todo.

7.4.4. Ameaças (Threats)

a) Limitações orçamentárias

As limitações orçamentárias representam um desafio para o fortalecimento da área de TIC, especialmente diante dos sucessivos cortes financeiros impostos pelo governo federal. A redução da dotação orçamentária e a instabilidade no financiamento público comprometem a capacidade da instituição de investir em infraestrutura tecnológica, inovação e qualificação da equipe, impactando diretamente na manutenção e expansão de serviços essenciais e na implementação de soluções modernas e eficientes.

b) Evasão de profissionais qualificados

A evasão de profissionais qualificados em TIC é uma ameaça crescente à sustentabilidade e à eficiência das áreas tecnológicas das instituições públicas. A escassez de profissionais no mercado, aliada aos altos salários e benefícios oferecidos por empresas privadas, torna a retenção de talentos um desafio constante. Muitos servidores acabam sendo cooptados por oportunidades mais atrativas, o que resulta na perda de conhecimento estratégico, descontinuidade de projetos e sobrecarga das equipes remanescentes. Além disso, a ausência de incentivos competitivos e a falta de reconhecimento profissional dentro da estrutura pública contribuem para a evasão de servidores altamente capacitados.

c) Crescimento das demandas sem aumento proporcional da equipe

O crescimento contínuo das demandas por serviços de TIC, sem a devida expansão da equipe, representa um desafio para a manutenção da qualidade, segurança e agilidade no atendimento institucional. A crescente quantidade de solicitações, impulsionada pelo aumento do número de usuários e necessidade de ampliação dos serviços digitais, tem sobrecarregado os profissionais da área. Essa realidade é agravada pela complexidade crescente do ambiente tecnológico, que exige constante atualização técnica, integração de sistemas diversos e atenção rigorosa à segurança da informação. A pressão por transformação digital e melhorias contínuas, necessárias para manter a qualidade dos serviços e a conformidade com padrões de segurança ocorre em um contexto de recursos humanos limitados, dificultando uma resposta ágil e segura às demandas.

d) Aumento dos riscos à segurança da informação e ataques cibernéticos

O aumento dos ataques cibernéticos e das ameaças à segurança da informação representa uma das principais vulnerabilidades enfrentadas pelas instituições públicas. A ausência de uma estrutura robusta de proteção, aliada à falta de manutenção e atualização contínua dos sistemas, expõe a

Universidade a riscos como vazamentos de dados sensíveis, comprometimento de sistemas acadêmicos e administrativos, interrupções em serviços essenciais perdas operacionais, danos à imagem institucional e impactos diretos à comunidade acadêmica. Ignorar essa ameaça é comprometer não apenas a integridade dos dados, mas também a continuidade e a confiabilidade dos serviços digitais que sustentam as atividades da Universidade.

e) Dependência de uma infraestrutura física fragilizada

A Universidade enfrenta desafios recorrentes como quedas no fornecimento de energia e manutenções na rede elétrica durante o horário de funcionamento, que impactam diretamente na disponibilidade dos sistemas. Além disso, a presença de equipamentos obsoletos, a ausência de equipamentos adequados e a falta de manutenção preventiva e corretiva agravam a instabilidade operacional. A infraestrutura da UFAL, incluindo equipamentos, rede elétrica e até aspectos externos como a falta de serviços regulares de jardinagem, contribui para um ambiente vulnerável a falhas e intempéries. Essa realidade compromete a eficiência da área de TIC, aumentando o risco de interrupções nos serviços essenciais e dificultando a implementação de soluções modernas e resilientes.

f) Dificuldade para acompanhar a evolução tecnológica

A rápida evolução tecnológica tem imposto um ritmo intenso de transformação digital que muitas instituições públicas, como a UFAL, enfrentam dificuldades para acompanhar. A incapacidade de adquirir novas ferramentas, atualizar sistemas e atender às demandas digitais emergentes compromete a eficiência dos serviços e a capacidade de inovação. Essa defasagem tecnológica resulta em perda de competitividade frente a outras instituições que conseguem se adaptar mais rapidamente às mudanças, adotando soluções modernas e eficientes. A ausência de investimentos contínuos em tecnologia e capacitação torna ainda mais desafiadora a integração de novas tendências, como inteligência artificial, automação e computação em nuvem, limitando o potencial da instituição em oferecer serviços de qualidade, seguros e alinhados às expectativas da sociedade.

g) Burocracia e entraves administrativos para a aquisição de tecnologia e a contratação de serviços

A burocracia administrativa representa um obstáculo à agilidade na área de TIC, dificulta a aquisição de tecnologias e a contratação de serviços essenciais para atender às demandas crescentes da Universidade. Embora necessários para garantir a legalidade e a transparência, esses procedimentos frequentemente retardam a implementação de soluções inovadoras e a capacidade de resposta da TIC frente aos desafios operacionais imediatos.

h) Novas exigências legais e regulatórias

O estabelecimento de novas exigências regulatórias em TIC no setor público, como a LGPD, o PPSI, a LAI, as diretrizes de Governança de Dados e de Contratações de TIC (comumente orientadas por órgãos de controle como o TCU), e a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal, impõem ao setor uma ameaça de sobrecarga e concentração de responsabilidades. Isso ocorre porque o cumprimento dessas normativas exige a implementação de novos e complexos controles de segurança e privacidade, como os do PPSI, que demandam grandes investimentos em infraestrutura, ferramentas e capacitação, além da conformidade com padrões de transparência, interoperabilidade e eficiência na gestão e disponibilização de recursos e dados públicos.

Essa demanda acarreta o acúmulo de atribuições sem a devida gratificação e com um time que não cresce proporcionalmente à demanda de serviços, resultando na dependência excessiva de poucos profissionais para funções cruciais. Essa centralização aumenta a exposição a falhas pela superalocação em tarefas diárias, comprometendo a qualidade dos serviços e a resiliência do setor.

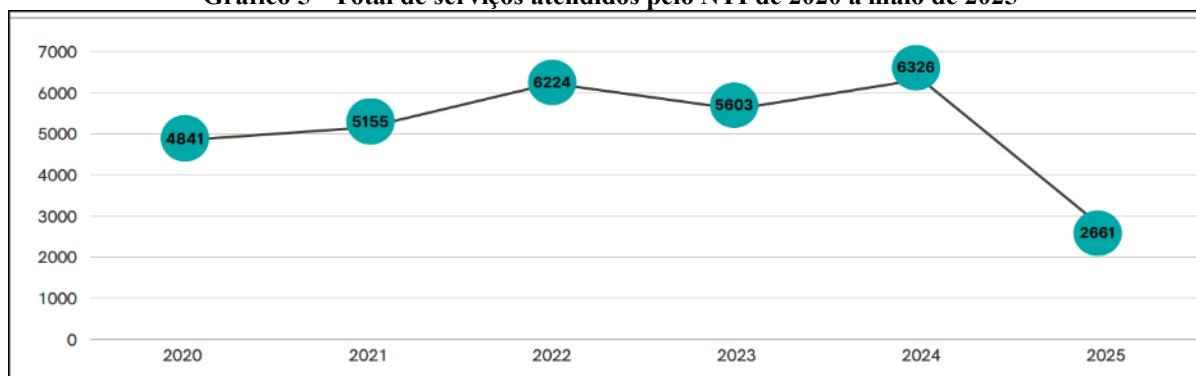
8. CAPACIDADE ESTIMADA DE EXECUÇÃO

A capacidade de execução da área de TIC está baseada na força de trabalho da unidade central, que atua diretamente nas ações de suporte aos objetivos institucionais e na disponibilidade orçamentária para viabilizar a execução das ações que demandam de investimentos.

A força de trabalho da unidade central, constituída por 31 servidores (sendo 22 da área de TIC, 2 administradores e 7 assistentes em administração) e 47 bolsistas, executam, anualmente, uma média de 5,6 mil solicitações de serviço e entregam uma média de 43 projetos.

O número de serviços executados pelo NTI tem apresentado estabilidade, com suave tendência de crescimento (Gráfico 5). Contudo, em função da incidência da pandemia e das limitações de espaço físico de 2021 a 2024, o NTI limitou a gama de serviços ofertado à comunidade. A manutenção de computadores, por exemplo, foi um dos serviços prejudicado neste período. Por outro lado, também houve uma atuação intensiva do desenvolvimento de soluções para minimizar o número de solicitações de serviço. Um dos exemplos foi a execução do projeto UFAL em Números, que possibilitou a diminuição expressiva de solicitações de informações por meio da disponibilidade dos dados de forma aberta.

Gráfico 5 - Total de serviços atendidos pelo NTI de 2020 a maio de 2025



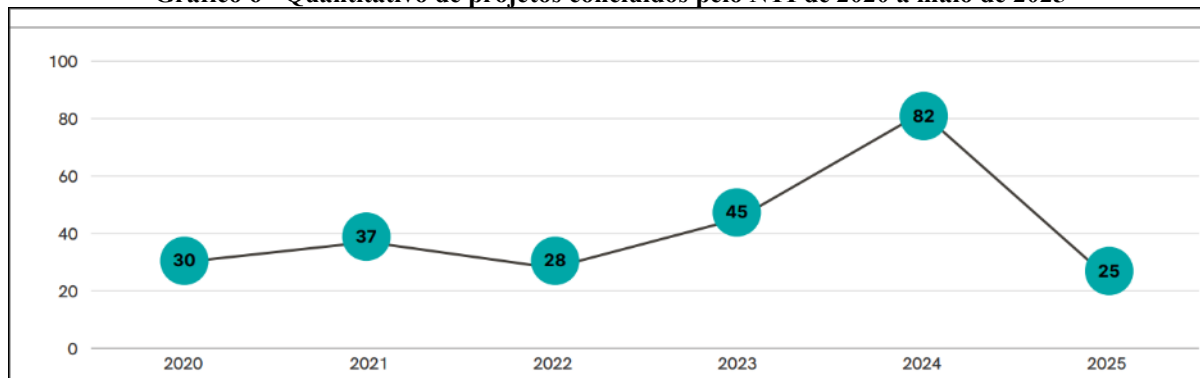
Desde 2020, pode-se observar uma tendência de aumento da capacidade de executar projetos (Gráfico 6). No período que incluiu a pandemia, foram executados projetos importantes para a UFAL, a exemplo da implantação do processo digital, a solução para viabilizar as aulas remotas durante a pandemia, a recuperação da Sala cofre, e a possibilidade de prover chips para os alunos em vulnerabilidade social sem conectividade disponível nas suas casas.

Neste período também foram feitos avanços na reestruturação da rede lógica da UFAL, aumento da banda de conectividade, desenvolvimento de soluções inovadoras para atender necessidades institucionais, implantação do módulo graduação do SIGAA, implantação da nova rede

sem fio com suporte a Wi-fi 6, recuperação da infraestrutura computacional, evolução do painel UFAL em Números, implantação de controles de segurança da informação, etc.

Em 2024 houve um aumento expressivo do número de projetos, influenciado, em parte, pela sinergia e do sentimento de valorização e pertencimento resultante da percepção de qualidade do novo ambiente de trabalho do NTI.

Gráfico 6 - Quantitativo de projetos concluídos pelo NTI de 2020 a maio de 2025



No âmbito da execução de serviços, é esperada a manutenção da média de 5,6 mil atendimentos. Embora o NTI tenha investido esforços para atuar nas causas dos eventos que implicam em solicitações de usuário, também é esperado um aumento de chamados relativos a novos serviços ou decorrentes de problemas relacionados às novas soluções ofertadas à comunidade.

Com relação ao número de projetos, a expectativa é que o NTI tenha sua capacidade de execução de projetos similar a 2024, com 82 projetos concluídos, especialmente como efeito das ações contínuas de integração da equipe, descontinuidade de sistemas legados e com um possível incremento de pessoal na equipe.

9. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

O processo de identificação das necessidades teve como fontes: PDI, PDUs, a avaliação anual da atuação da área de TIC, a avaliação institucional realizada anualmente pela CPA e a análise diagnóstica, elaborada por este Grupo de Trabalho, que incluiu a caracterização da área de TIC da UFAL, a avaliação dos resultados obtidos no PDTIC vigente e uma análise SWOT, contendo os pontos fracos, pontos fortes, ameaças e oportunidades para a área de TIC, considerando o cenário atual.

A identificação das necessidades no PDI e nos PDUs foi realizada a partir da análise dos referidos documentos. Conforme estratégia definida pelo Grupo de Trabalho, as necessidades identificadas nos PDUs publicados foram remetidas aos respectivos diretores para confirmação do entendimento. Os diretores de unidade fizeram a devolutiva, fizeram destaques e tiveram oportunidade de acrescentar novas necessidades. Também foram recebidas contribuições de diretores de unidades que ainda não possuíam PDU aprovado.

As necessidades identificadas a partir da avaliação anual da atuação da área de TIC foi feita a partir da análise qualitativa das sugestões e críticas realizadas pelos usuários. As observações foram agrupadas por tema ou questão chave e a sua relevância foi destacada pela quantidade de observações associadas à cada questão.

O levantamento culminou com uma lista preliminar de 183 necessidades. Após análise, foi constatado que parte destas necessidades (48) não pertenciam ao escopo de atuação da área de TIC da UFAL. O item #110 “Aquisição de novos computadores para o laboratório e sala de professores”, é um exemplo. Neste caso, a unidade organizacional deve incluir a previsão desta aquisição em seu plano de aquisições. Indiretamente, a área de TIC, por meio da comissão de TIC, assegura a presença de critérios técnicos de qualidade nos itens para que a aquisição seja adequada ao uso e que tenha longevidade, sob a ótica da sustentabilidade. Os itens #21, #46, #57, #58, #61, #65, #114, #115, #139 e #148 são casos similares.

Outro exemplo fora do escopo de atuação da área de TIC é o item, “Desenvolvimento de trilhas de capacitação online, sistemas de EAD internos ou uso de plataformas como Moodle.”. Neste caso, entende-se que o desenvolvimento de trilhas de capacitação, para todos os níveis de ensino, compete à área finalística. Mesmo nos casos em que o propósito seja a qualificação técnica de servidores em ferramentas de TIC para atuação acadêmica ou administrativa, esta demanda deve ser conduzida pelo PAC ou pelo Proford da UFAL. Os itens #24, #51 e #132 também se enquadram neste caso.

Por fim, as necessidades consideradas fora do escopo da atuação da área de TIC foram excluídas da lista de necessidades identificadas (Apêndice C) e resultou em um conjunto de 134 necessidades.

9.1. Critérios de priorização

Após a identificação de todas as necessidades, foi realizada uma caracterização visando agrupá-las. Para realizar este agrupamento foram utilizados os objetivos do COBIT 2019 e as práticas do ITIL 4. O COBIT 2019, oferece um conjunto de objetivos que ajudam a identificar e estruturar as necessidades de TIC com base em princípios como alinhamento com as metas institucionais, entrega de valor, otimização de recursos e gerenciamento de riscos. Ao aplicar os objetivos do COBIT 2019, é possível mapear as áreas críticas que precisam de atenção, como segurança da informação, continuidade de serviços, conformidade regulatória, inovação e suporte à tomada de decisão. Esses objetivos funcionam como guias para entender o que a TIC deve entregar para apoiar a missão institucional e gerar valor público.

Por outro lado, o ITIL 4 complementa essa visão ao oferecer práticas voltadas à gestão de serviços de TI, com foco na experiência do usuário, na melhoria contínua e na entrega eficiente de soluções. As práticas do ITIL 4 ajudam a caracterizar necessidades operacionais e táticas, como gerenciamento de incidentes, requisições, mudanças, ativos e configuração, além de práticas voltadas à governança e à estratégia. Além de apoio à priorização das necessidades, esta caracterização também auxiliou na definição dos objetivos estratégicos para área de TIC.

Tendo em vista as possíveis limitações ao atendimento de todas as necessidades, foram estabelecidos três critérios de priorização: amplitude, viabilidade e exigência legal e importância operacional.

A amplitude é um critério que trata do alcance da ação proposta, ou seja, quantas pessoas, setores ou unidades da instituição serão beneficiadas diretamente. Demandas que impactam um número maior de usuários tendem a gerar maior valor agregado, promovendo ganhos em escala e contribuindo para a melhoria da experiência institucional como um todo.

O critério viabilidade avalia se a necessidade pode ser efetivamente atendida dentro das condições reais da instituição e considera aspectos como disponibilidade de recursos financeiros, técnicos e humanos. Ao analisar a viabilidade, é possível evitar o comprometimento de recursos com necessidades que, embora desejáveis, não são exequíveis no momento, garantindo que os esforços sejam direcionados para ações que tenham maior chance de sucesso.

O uso de exigência legal como critério visa manter a Instituição em conformidade com as leis, normas técnicas de segurança da informação e diretrizes de órgãos reguladores, protegendo a

instituição contra riscos jurídicos, sanções administrativas e danos à reputação.

A importância operacional é um critério que avalia a criticidade da necessidade para o funcionamento contínuo e seguro da infraestrutura de TIC. Isso inclui ações relacionadas à segurança da informação, disponibilidade de sistemas, conectividade, suporte técnico e continuidade de serviços essenciais.

9.2. Necessidades Identificadas

Tabela 8: Identificação das Necessidades de TIC da UFAL

ID	Necessidade	Prior.	Origem	Unidade ou Área demandante	Categorias COBIT 2019	Categorias ITIL V4.0
1	Integração e customização do SIGAA para gerenciar bolsas e voluntários PIBIC/PIBITI	Média	PDI	Pesquisa e Pós-graduação	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
2	Adequação do SIGAA para cadastro e emissão de certificados de voluntários	Baixa	PDI	Pesquisa e Pós-graduação	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
3	Suporte para plataformas de ensino remoto, gravação e disponibilização de conteúdo	Média	PDI	Pesquisa e Pós-graduação	DSS01 Gerenciar operações	Gerenciamento de Serviços
5	Implica em demandas de apoio técnico especializado em sistemas de inovação e propriedade intelectual	Baixa	PDI	Pesquisa e Pós-graduação	APO03 Gerenciar arquitetura empresarial	Gerenciamento de Riscos e Segurança
6	Necessidade de sistemas de submissão, edição e publicação de trabalhos científicos	Baixa	PDI	Pesquisa e Pós-graduação	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
7	Apoio a ferramentas de análise de produção científica e visualização de dados bibliométricos	Baixa	PDI	Pesquisa e Pós-graduação	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
8	Integração sistêmica entre sistemas institucionais e a Plataforma Carolina Bori (MEC)	Baixa	PDI	Pesquisa e Pós-graduação	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
9	Gerenciamento de acessos, controle de segurança da informação e suporte técnico para o uso dos sistemas Clarivate InCites e Sistema Financiar	Baixa	PDI	Pesquisa e Pós-graduação	APO13 Gerenciar segurança	Gerenciamento de Riscos e Segurança
10	Desenvolvimento ou adoção de sistema/módulos para acompanhamento de execução, prestação de contas e geração de relatórios de projetos de pesquisa	Baixa	PDI	Pesquisa e Pós-graduação	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
11	Suporte multilíngue em CMS institucional, com sistema de tradução integrado	Média	PDI	Pesquisa e Pós-graduação	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
12	Atualização e manutenção da infraestrutura de servidores e suporte técnico especializado para o SEER/OJS	Média	PDI	Pesquisa e Pós-graduação	BAI04 Gerenciar disponibilidade e capacidade	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
13	Desenvolvimento ou ampliação de portal institucional, com funcionalidades de navegação estruturada, busca e integração de dados	Média	PDI	Pesquisa e Pós-graduação	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
14	Infraestrutura de TIC para coworkings: redes de dados (cabramento, Wi-fi), segurança da informação, controle de acesso e suporte a ambientes de trabalho remoto	Baixa	PDI	Pesquisa e Pós-graduação	BAI04 Gerenciar disponibilidade e capacidade	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
15	Demanda por políticas de controle de acesso, segurança da informação e gestão de contratos com fornecedores externos	Alta	PDI	Pesquisa e Pós-graduação	APO13 Gerenciar segurança	Gerenciamento de Riscos e Segurança
16	Regulamentação da Plataforma para desenvolvimento ou aquisição de sistema para agendamento, controle e relatórios sobre uso de equipamentos	Baixa	PDI	Pesquisa e Pós-graduação	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
17	Sistema de Business Intelligence (BI) integrado ao SIGAA para dashboards de: Taxas de evasão, retenção e desempenho por curso. Alertas automáticos para CPA e coordenações sobre indicadores críticos	Média	PDI	Ensino	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio

18	Ferramenta de análise preditiva (ex.: Python/R + Power BI) para identificar estudantes em risco	Baixa	PDI	Ensino	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
19	Módulo de avaliação docente digital (com relatórios automatizados)	Média	PDI	Ensino	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
20	Plataforma acessível (WCAG 2.1) para: AVA (Moodle com leitores de tela como NVDA). Sites institucionais com tradução para Libras (Hand Talk ou VLibras)	Alta	PDI	Ensino	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
22	Sistema de gestão do Atendimento Educacional Especializado (NAC) para agendamento de atendimentos e monitoramento de demandas	Alta	PDI	Ensino	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
23	Infraestrutura escalável: Servidores de alta disponibilidade para streaming de aulas. Ferramentas de proctoring (ProctorU ou Safe Exam Browser)	Alta	PDI	Ensino	BAI04 Gerenciar disponibilidade e capacidade	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
25	Plataforma de mobilidade acadêmica: Integração com sistemas de Universidades parceiras (ex.: Erasmus+). Módulo no SIGAA para validação automática de créditos	Baixa	PDI	Ensino	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
26	Sistema de gestão para estudantes estrangeiros: Portal multilíngue (inglês/espanhol) com informações sobre vistos, moradia, etc.Chatbot para tirar dúvidas (ex.: Dialogflow)	Baixa	PDI	Ensino	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
27	Wi-fi 6 em todos os campi (com priorização para acervos digitais e AVAs)	Média	PDI	Ensino	BAI04 Gerenciar disponibilidade e capacidade	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
28	Sistema de inventário digital: Banco de dados georreferenciado (QGIS ou ArcGIS) para mapear salas/laboratórios. Integração com SIPAC para gestão de manutenções	Baixa	PDI	Ensino	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
29	Salas inteligentes: Projetores interativos (como Smart Boards). Sistemas de videoconferência para aulas híbridas	Baixa	PDI	Ensino	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
30	Portal de transparência: Dados abertos em formatos reutilizáveis (CSV, JSON). Módulo de prestação de contas do PNAES em tempo real	Alta	PDI	Ensino	APO01 Gerenciar o framework de gerenciamento de TI	Habilitar Valor para o Cliente
31	Integração de sistemas: SIGAA + SIPAC + SID (gestão de estágios) para evitar retrabalho	Média	PDI	Ensino	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
32	Ferramenta de gestão de riscos (ex.: GRC da SAP)	Baixa	PDI	Ensino	APO12 Gerenciar risco	Gerenciamento de Riscos e Segurança
33	Módulo avançado de extensão no SIGAA com: Cadastro de projetos vinculados a grupos do CNPq, Relatórios automáticos de impacto social, Integração com sistemas do CNPq e CAPES	Baixa	PDI	Extensão	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
34	Sistema de digitalização de projetos/relatórios com: Armazenamento em nuvem (ex: AWS Educate), Metadados para busca por temática/público-alvo	Baixa	PDI	Extensão	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
35	Soluções de inclusão digital: Plataforma acessível (WCAG 2.1) com recursos para: Tradução em Libras (VLibras). Leitores de tela para deficientes visuais	Alta	PDI	Extensão	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
36	Ferramentas para extensão remota: Kits de conexão móvel (roteadores 4G) para equipes em campo, Aplicativo offline para coleta de dados em áreas sem internet	Baixa	PDI	Extensão	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
37	Portal unificado de extensão com: Banco de dados de ações searchable, Integração com redes sociais (postagem automática de resultados)	Baixa	PDI	Extensão	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
39	Painel de BI para extensão com: Mapa interativo de cobertura municipal, Gráficos de metas vs. realização (ex: 322 ações vinculadas a grupos CNPq), Exportação para relatórios do Consuni	Baixa	PDI	Extensão	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
40	Sistema de avaliação de impacto: Formulários eletrônicos para comunidades atendidas, Análise de sentimentos em redes sociais (Python + NLTK)	Baixa	PDI	Extensão	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
41	Solução de colaboração: Licenças de Microsoft Teams/GSuite para: Voluntários externos Parcerias com escolas públicas	Baixa	PDI	Extensão	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente

42	Infraestrutura para eventos: Plataforma híbrida (presencial+virtual) com: Inscrições integradas ao SIGAA, Certificados automáticos	Baixa	PDI	Extensão	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
43	Readequação da rede de internet no IM/Novo	Média	PDU	IM	BAI04 Gerenciar disponibilidade e capacidade	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
44	Instalação de ramais telefônicos nos gabinetes dos docentes	Baixa	PDU	IM	BAI05 Gerenciar capacidade e desempenho	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
47	Manutenção e atualização de equipamentos de informática para docentes, técnicos administrativos e laboratórios de ensino e pesquisa	Baixa	PDU	IF	DSS01 Gerenciar operações	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
48	Suporte para a infraestrutura de rede, incluindo a expansão e melhoria da conectividade (com e sem fio) para atender às demandas de ensino, pesquisa e extensão	Média	PDU	IF	BAI04 Gerenciar disponibilidade e capacidade	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
49	Necessidade de softwares especializados para as atividades de pesquisa, incluindo análise de dados, simulação e modelagem, e ferramentas de colaboração	Baixa	PDU	IF	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
52	Suporte e desenvolvimento de plataformas para a gestão de dados de pesquisa, incluindo armazenamento, organização e compartilhamento de dados	Baixa	PDU	IF	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
53	Apoio no desenvolvimento e manutenção de plataformas para eventos de extensão, como o Expofísica, e para a divulgação de atividades do IF	Baixa	PDU	IF	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
54	Suporte para a implementação de ferramentas de ensino online e híbrido, incluindo plataformas de videoconferência e ambientes virtuais de aprendizagem	Baixa	PDU	IF	DSS01 Gerenciar operações	Gerenciamento de Serviços
56	Suporte para a infraestrutura de TI necessária para a operação de equipamentos de grande porte, como o Microscópio Eletrônico de Transmissão (MET) e outros equipamentos do Grupo de Nano-Fotônica e Imagens	Baixa	PDU	IF	DSS01 Gerenciar operações	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
60	Resolver problemas de internet e ar-condicionado nas salas de aula, laboratórios, sala de informática e sala de videoconferência	Média	PDU	IEFE	DSS01 Gerenciar operações	Gerenciamento de Serviços
63	Apoio no desenvolvimento e manutenção de plataformas para eventos e atividades acadêmicas	Baixa	PDU	IEFE	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
64	Desenvolvimento de um sistema de controle do patrimônio através de software de gestão de dados	Baixa	PDU	ICF	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
66	Apoio no desenvolvimento e manutenção de plataformas para gestão de dados e informações acadêmicas	Média	PDU	ICF	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
68	Modernização de salas e ambulatórios com foco em conectividade	Baixa	PDU	FOUFAL	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
71	Aprimorar a infraestrutura de TI para atender às necessidades dos cursos e programas	Média	PDU	FEAC	APO03 Gerenciar arquitetura empresarial	Melhoria Contínua
72	Suporte técnico para a utilização de ferramentas e plataformas digitais para ensino, pesquisa e extensão	Baixa	PDU	FEAC	DSS01 Gerenciar operações	Gerenciamento de Serviços
73	Desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação para gestão acadêmica e administrativa	Baixa	PDU	FEAC	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
74	Disponibilizar recursos de TI para inovação pedagógica e metodologias ativas de aprendizagem	Baixa	PDU	FEAC	APO03 Gerenciar arquitetura empresarial	Habilitar Valor para o Cliente
75	Reestruturar as salas com conectividade	Média	PDU	FAMED	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
84	Agilidade no Atendimento: Demandas apontam demora na resolução de problemas e necessidade de maior celeridade, especialmente em questões prioritárias	Alta	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	DSS02 Gerenciar solicitações de serviço e	Gerenciamento de Serviços

					pequenos incidentes	
85	Comunicação e Divulgação: Falta de clareza sobre o papel do NTI, canais de contato pouco acessíveis e ausência de tutoriais ou manuais explicativos	Alta	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	APO08 Gerenciar relacionamentos	Habilitar Valor para o Cliente
86	Interface e Usabilidade: Sistema SIGAA descrito como confuso e ultrapassado, especialmente em dispositivos móveis. Recomendações para torná-lo mais intuitivo	Baixa	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
87	Capacitação e Atendimento Humanizado: Solicitações por maior preparo e cordialidade da equipe, além de sensibilidade em tratar demandas específicas	Alta	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	APO07 Gerenciar recursos humanos	Gerenciamento de Serviços
88	Falta de Recursos e Estrutura: Escassez de pessoal técnico, dificuldades no atendimento de unidades do interior, ausência de equipamentos adequados	Alta	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	APO07 Gerenciar recursos humanos	Gerenciamento de Serviços
89	Política e Priorização de Demandas: Necessidade de priorizar demandas críticas, como folha de pagamento e problemas estruturais nos prédios	Alta	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	APO05 Gerenciar portfólio	Melhoria Contínua
90	Suporte Técnico e Equipamentos: Demandas por manutenção de computadores, impressoras e outros equipamentos sem recursos para atendimento eficaz	Alta	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	DSS01 Gerenciar operações	Gerenciamento de Serviços
91	Lentidão e Falhas de Desempenho: Sistema lento, frequentemente fora do ar, especialmente em momentos de pico	Alta	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	DSS01 Gerenciar operações	Gerenciamento de Serviços
92	Excesso de Burocracia e Lentidão em Processos Administrativos: Processos como bolsas e documentos demoram demais e são difíceis de completar	Baixa	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	APO05 Gerenciar portfólio	Melhoria Contínua
93	Interface Complexa e Confusa: A interface é difícil de navegar, opções e menus são confusos, dificultando o acesso	Baixa	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
94	Acessibilidade e Usabilidade em Dispositivos Móveis: A versão mobile do sistema é ruim, dificultando o acesso em dispositivos móveis	Média	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
95	Funcionalidades Insuficientes em Módulos Acadêmicos: Funcionalidades limitadas para avaliação de alunos e gestão de atividades acadêmicas	Baixa	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
96	Instabilidade e quedas de internet: Conexões instáveis e quedas frequentes de internet, impossibilitando atividades	Alta	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	DSS01 Gerenciar operações	Gerenciamento de Serviços
97	Velocidade da internet: Velocidade lenta e insatisfatória para atividades acadêmicas e profissionais	Alta	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	DSS01 Gerenciar operações	Gerenciamento de Serviços
98	Cobertura da rede de Wi-fi: Sinal fraco ou inexistente em várias áreas do campus, com pontos cegos	Alta	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	DSS01 Gerenciar operações	Gerenciamento de Serviços
99	Infraestrutura e equipamentos: Equipamentos antigos, falta de manutenção e infraestrutura precária	Alta	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	DSS01 Gerenciar operações	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
100	Apoio e informações claras: Falta de informações claras sobre o funcionamento da rede e dificuldades para acesso	Média	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	APO08 Gerenciar relacionamentos	Habilitar Valor para o Cliente
101	Quadro de Profissionais: Refere-se à escassez de funcionários especializados e técnicos no setor, dificultando o atendimento e a resolução eficiente das demandas	Média	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	APO07 Gerenciar recursos humanos	Gerenciamento de Serviços
102	Comunicação e Relacionamento: Relaciona-se com a necessidade de melhorar a comunicação entre o NTI e os usuários, garantindo clareza, acessibilidade e respostas rápidas	Alta	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	APO08 Gerenciar relacionamentos	Habilitar Valor para o Cliente
103	Modernização de Sistemas: Envolve a atualização e modernização dos sistemas utilizados pela Universidade, buscando torná-los mais funcionais, rápidos e intuitivos	Baixa	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	BAI03 Gerenciar soluções	Melhoria Contínua
104	Capacitação e Formação: Refere-se à necessidade de aprimorar a formação e capacitação dos servidores, bolsistas e técnicos para garantir um atendimento qualificado	Alta	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	APO07 Gerenciar recursos humanos	Melhoria Contínua
105	Manutenção e Equipamentos: Refere-se à necessidade de manutenção e atualização de equipamentos de TI, incluindo hardware e periféricos, para garantir um bom funcionamento das unidades	Alta	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	DSS01 Gerenciar operações	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas

106	Monitoramento e Transparência: Envolve a criação de mecanismos para monitorar e informar os usuários sobre o status dos serviços de TI, garantindo transparência e comunicação ativa	Alta	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica	MEA01 Monitorar, avaliar e mensurar o desempenho e a conformidade	Melhoria Contínua
108	Ampliar o acesso e a qualidade da internet na Unidade Palmeira dos Índios, incluindo a reativação do laboratório de informática e melhoria da velocidade da internet nos computadores e Wi-fi	Média	PDU	Campus Arapiraca	BAI04 Gerenciar disponibilidade e capacidade	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
109	Ampliação e melhoria da rede Wi-fi nas dependências da FDA, visando oferecer um acesso à internet de alta velocidade e estável para alunos, professores e funcionários	Média	PDU	FDA	BAI04 Gerenciar disponibilidade e capacidade	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
117	Desenvolvimento de um sistema de controle do patrimônio através de software de gestão de dados	Baixa	PDU	Campus Arapiraca	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
118	Apoio no desenvolvimento e manutenção de plataformas para eventos e atividades acadêmicas e de extensão	Baixa	PDU	Campus Arapiraca	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
119	Necessidade de softwares especializados para atividades de pesquisa, análise de dados, simulação, modelagem e colaboração	Baixa	PDU	Campus Arapiraca	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
120	Implementação da política de Relatórios Técnicos on-line com corpo editorial	Baixa	PDU	IC	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
121	Ativar um repositório de TCC'S e Dissertações on-line	Média	PDU	IC	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
122	Desenvolvimento de um sistema de controle do patrimônio do ICF através de software de gestão de dados	Baixa	PDU	IC	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
123	Falta de um sistema informatizado para acompanhamento de egressos	Média	PDU	ICHCA	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
124	Desenvolvimento ou aquisição de sistemas de informação para otimizar a gestão acadêmica, administrativa e financeira da FDA	Baixa	PDU	FDA	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
125	Disponibilização de recursos de TI para apoiar o ensino remoto, a produção de materiais didáticos digitais e o desenvolvimento de pesquisas acadêmicas	Baixa	PDU	FDA	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
126	Ambientes Interativos de Aprendizagem baseados na Web e Educação On-line	Baixa	PDU	IC	BAI03 Gerenciar soluções	Habilitar Valor para o Cliente
127	Disponibilidade de recursos tecnológicos digitais de informação e comunicação para melhoria dos processos de ensino-aprendizagem, de pesquisa, de extensão e de gestão	Baixa	PDU	ICHCA	APO03 Gerenciar arquitetura empresarial	Melhoria Contínua
128	Necessidade de manutenção no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) e ao Sistema Integrado de Gestão e Recursos Humanos (SIGRH), para eles	Média	PDU	IP	DSS01 Gerenciar operações	Gerenciamento de Serviços
129	Disponibilizar recursos de TI para inovação pedagógica e metodologias ativas de aprendizagem	Média	PDU	Campus Arapiraca	APO03 Gerenciar arquitetura empresarial	Habilitar Valor para o Cliente
136	Conexão com internet em alguns pontos do prédio da FOUFAL	Média	Feedback dos diretores	FOUFAL	BAI04 Gerenciar disponibilidade e capacidade	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
137	Apoio da gestão UFAL, seja por uso da assinatura de algum software ou pelo desenvolvimento de um software próprio	Média	Feedback dos diretores	FOUFAL	APO06 Gerenciar orçamento e custos	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
144	Estabilização da cobertura de rede sem fio dentro do laboratório	Média	Feedback dos diretores	IM	BAI04 Gerenciar disponibilidade e capacidade	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
149	Instalação de controle informatizado de acesso às salas, via perfil de usuários cadastrados com acesso por cartão magnético, para docentes, discentes e técnicos	Baixa	Feedback dos diretores	FAMED	APO13 Gerenciar segurança	Gerenciamento de Riscos e Segurança
150	Implantação de sistema de perfil de usuários móveis para os computadores da Famed, permitindo que o	Baixa	Feedback dos diretores	FAMED	APO13 Gerenciar	Gerenciamento de Riscos e

	usuário acesse seus arquivos e programas a partir de qualquer computador da unidade				segurança	Segurança
152	Aumentar a equipe de REDES e Suporte	Média	Análise SWOT	GT PDTIC	APO07 Gerenciar recursos humanos	Gerenciamento de Serviços
153	Diversificar a qualificação dos servidores (servidores serem qualificados em mais de uma especialidade)	Alta	Análise SWOT	GT PDTIC	APO07 Gerenciar recursos humanos	Melhoria Contínua
154	Tornar todos os sistemas integrados	Média	Análise SWOT	GT PDTIC	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
155	Treinamento constante dos usuários internos da comunidade acadêmica para uso dos novos canais, sistemas e Serviços	Baixa	Análise SWOT	GT PDTIC	APO07 Gerenciar recursos humanos	Melhoria Contínua
156	Oferecer treinamentos e capacitações contínuas para os gestores e equipes de TIC / Aprimorar a Gestão do Portfólio de Projetos e Estabelecer critérios objetivos de priorização	Alta	Análise SWOT	GT PDTIC	APO05 Gerenciar portfólio	Melhoria Contínua
157	Gratificações inadequadas para a função exercida	Média	Análise SWOT	GT PDTIC	APO07 Gerenciar recursos humanos	Gerenciamento de Serviços
158	Migrar e integrar os sistemas legados, mais colaboração dos gestores diretos desses sistemas	Alta	Análise SWOT	GT PDTIC	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
159	Falta de pessoal qualificado para atuar nesse escopo	Alta	Análise SWOT	GT PDTIC	APO07 Gerenciar recursos humanos	Gerenciamento de Serviços
160	Definir trilhas no aprendizado, estabelecer metas e cobrar um feedback da equipe	Média	Análise SWOT	GT PDTIC	MEA01 Monitorar, avaliar e mensurar o desempenho e a conformidade	Melhoria Contínua
161	Unificar os serviços e soluções	Baixa	Análise SWOT	GT PDTIC	APO03 Gerenciar arquitetura empresarial	Melhoria Contínua
162	Ter uma equipe específica e especializada para atuar nesse escopo / Estruturar uma Política de Segurança da Informação / Alinhar-se com Normas e Boas Práticas vigentes	Alta	Análise SWOT	GT PDTIC	APO13 Gerenciar segurança	Gerenciamento de Riscos e Segurança
163	Treinamentos específicos e presenciais	Média	Análise SWOT	GT PDTIC	APO07 Gerenciar recursos humanos	Melhoria Contínua
164	Definir processos; Reuniões periódicas para reavaliação dos fluxos e processos	Média	Análise SWOT	GT PDTIC	APO01 Gerenciar o framework de gerenciamento de TI	Melhoria Contínua
165	Ver projetos de fomento via MEC/FNDE/RNP	Baixa	Análise SWOT	GT PDTIC	APO06 Gerenciar orçamento e custos	Gerenciamento de Serviços
166	Política de renovação constante do parque tecnológico	Alta	Análise SWOT	GT PDTIC	BAI04 Gerenciar disponibilidade e capacidade	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
167	Gratificações para disponibilidade aos FDS e feriados	Média	Análise SWOT	GT PDTIC	APO07 Gerenciar recursos humanos	Gerenciamento de Serviços
168	Firmar parcerias com outros órgãos de TI do governo, ex, Dataprev, SERPRO, Petrobras, BB	Média	Análise SWOT	GT PDTIC	APO08 Gerenciar relacionamentos	Melhoria Contínua
169	Ver projetos de fomento via MEC/FNDE/RNP	Baixa	Análise SWOT	GT PDTIC	APO06 Gerenciar orçamento e custos	Gerenciamento de Serviços

170	Melhor priorização e planejamento das demandas	Alta	Análise SWOT	GT PDTIC	APO05 Gerenciar portfólio	Melhoria Contínua
171	Implantação de um SoC	Alta	Análise SWOT	GT PDTIC	APO13 Gerenciar segurança	Gerenciamento de Riscos e Segurança
172	Elevar o NTI a nível de superintendência	Baixa	Análise SWOT	GT PDTIC	APO01 Gerenciar o framework de gerenciamento de TI	Melhoria Contínua
173	Desenvolvimento de Soluções Internas Customizadas	Baixa	Análise SWOT	GT PDTIC	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
174	Fortalecimento da Infraestrutura de TI	Média	Análise SWOT	GT PDTIC	BAI04 Gerenciar disponibilidade e capacidade	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas
175	Gestão de Segurança da Informação e Conformidade Legal	Alta	Análise SWOT	GT PDTIC	APO13 Gerenciar segurança	Gerenciamento de Riscos e Segurança
176	Expansão e Integração de Sistemas	Média	Análise SWOT	GT PDTIC	BAI03 Gerenciar soluções	Gerenciamento de Produtos e Portfólio
177	Capacitação e Retenção de Talentos em TI	Alta	Análise SWOT	GT PDTIC	APO07 Gerenciar recursos humanos	Melhoria Contínua
178	Governança e Transparência em TI	Alta	Análise SWOT	GT PDTIC	EDM01 Assegurar o estabelecimento e manutenção de um framework de governança	Gerenciamento de Riscos e Segurança
179	Inovação e Adoção de Tecnologias Emergentes	Baixa	Análise SWOT	GT PDTIC	APO04 Gerenciar inovação	Habilitar Valor para o Cliente
180	Burocracia administrativa: Processos de compras, contratos e implementação de novas soluções podem ser lentos devido a exigências legais	Baixa	Análise SWOT	GT PDTIC	APO06 Gerenciar orçamento e custos	Melhoria Contínua
181	Melhorar a publicidade das ações de TI que são realizadas no NTI	Média	Análise SWOT	GT PDTIC	APO08 Gerenciar relacionamentos	Habilitar Valor para o Cliente
182	Aumentar parcerias com instituições de fomento. Instituições Públicas (nacionais): FINEP, CNPq, CAPES, BNDES, Embrapii, FAPs estaduais	Média	Análise SWOT	GT PDTIC	APO06 Gerenciar orçamento e custos	Melhoria Contínua
183	Apoiar aquisições de TIC: participar das aquisições de tic como integrante técnico do processo de aquisição	Alta	Análise SWOT	GT PDTIC	BAI05 Gerenciar capacidade e desempenho	Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas

10. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TIC

A definição dos objetivos estratégicos foi realizada com base na lista das necessidades institucionais que foram extraídas do PDI, dos PDUs, dos feedbacks obtidos dos diretores de unidades acadêmicas quanto às necessidades de suas unidades, das avaliações da comunidade acadêmica com relação à atuação da área de TIC (de 2020 a 2024) e da análise SWOT com relação à situação da área de TIC da UFAL.

A análise das necessidades consistiu em um procedimento de caracterização inicial, visando o agrupá-las em grandes temas da área de TIC. Para realizar este agrupamento, foram utilizados os objetivos do COBIT 2019 e as práticas do ITIL 4 e COBIT 2019. O COBIT 2019, como framework de governança e gestão de TI, oferece um conjunto de objetivos que ajudam a identificar e estruturar as necessidades de TIC com base em princípios como alinhamento com as metas institucionais, entrega de valor, otimização de recursos e gerenciamento de riscos. Ao aplicar os objetivos do COBIT 2019, é possível mapear as áreas críticas que precisam de atenção, como segurança da informação, continuidade de serviços, conformidade regulatória, inovação e suporte à tomada de decisão. Esses objetivos funcionam como guias para entender o que a TIC deve entregar para apoiar a missão institucional e gerar valor público.

Por outro lado, o ITIL 4 complementa essa visão ao oferecer práticas voltadas à gestão de serviços de TI, com foco na experiência do usuário, na melhoria contínua e na entrega eficiente de soluções. As práticas do ITIL 4 ajudam a caracterizar necessidades operacionais e táticas, como gerenciamento de incidentes, requisições, mudanças, ativos e configuração, além de práticas voltadas à governança e à estratégia. Além de apoio à definição dos objetivos estratégicos, esta caracterização também auxiliará na etapa de elaboração do plano de ação que materializa a estratégia, visto que os objetivos e práticas do COBIT e ITIL apresentam propostas neste sentido.

A partir desta caracterização, foram concebidos objetivos estratégicos capazes de atender as necessidades identificadas, fortalecer a atuação da área de TIC e manter o alinhamento aos objetivos institucionais. Para garantir coesão e alinhamento entre os objetivos, foi adotado o modelo BSC como estrutura complementar. O BSC permitiu organizar os objetivos em perspectivas adaptadas ao contexto público, com destaque para os resultados institucionais, os processos internos, o aprendizado e inovação, e, especialmente, a comunidade acadêmica, principal público atendido pela área de TIC.

Essa integração metodológica resultou em um conjunto de objetivos estratégicos articulados, que refletem tanto as exigências técnicas e operacionais quanto os anseios institucionais para geração de valor público e suporte às atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão.

A seguir constam os objetivos estratégicos que foram definidos e as necessidades institucionais cada um está relacionado. Vale destacar que uma necessidade institucional pode estar relacionada a mais de um objetivo estratégico, isto é, para atender a determinadas necessidades será necessário atuar em ações relacionadas a mais de um objetivo estratégico.

10.1. Objetivos Estratégicos

OBJ1. Aumentar a eficiência dos processos institucionais

O aumento da eficiência dos processos institucionais está além da informatização. De forma conjunta com os “donos dos processos de negócio”, a área de TIC deve atuar na identificação de tarefas de carácter operacional, nas oportunidades de integração entre sistemas, na eliminação de gargalos e na disseminação e gestão de documentos nato digitais. Deve-se investir na melhoria dos processos mais onerosos em termos de esforço e volumetria, que resultem em ganhos mais significativos em termos de agilidade na execução dos processos de maior valor para os usuários, principalmente na redução do tempo de tramitação dos processos.

No âmbito da transformação digital, o usuário, seja ele aluno, técnico ou docente, é desejável que ele consiga realizar suas atividades com menos interrupções, mais autonomia e com descentralização de responsabilidades. Ao prover capacidade para o usuário fazer suas solicitações, acompanhá-las e receber seus resultados de forma digital e transparente, a percepção de qualidade do serviço aumenta e o usuário final se sente mais respeitado e incluído. Isso fortalece a confiança na instituição e contribui para uma cultura digital de inovação e melhoria contínua.

Necessidades identificadas que deram origem a este objetivo estratégico:

Tabela 9: Identificação das necessidades relacionadas ao objetivo 1

ID	Necessidade	Origem	Unidade ou Área demandante
6	Necessidade de sistemas de submissão, edição e publicação de trabalhos científicos	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
15	Demanda por políticas de controle de acesso, segurança da informação e gestão de contratos com fornecedores externos	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
22	Sistema de gestão do Atendimento Educacional Especializado (NAC) para agendamento de atendimentos e monitoramento de demandas	PDI	Ensino
26	Sistema de gestão para estudantes estrangeiros: Portal multilíngue (inglês/espanhol) com informações sobre vistos, moradia, etc. Chatbot para tirar dúvidas (ex.: Dialogflow)	PDI	Ensino
28	Sistema de inventário digital: Banco de dados georreferenciado (QGIS ou ArcGIS) para mapear salas/laboratórios. Integração com SIPAC para gestão de manutenções	PDI	Ensino
32	Ferramenta de gestão de riscos (ex.: GRC da SAP)	PDI	Ensino
64	Desenvolvimento de um sistema de controle do patrimônio através de software de gestão de dados	PDU	ICF
73	Desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação para gestão acadêmica e administrativa	PDU	FEAC
92	Excesso de Burocracia e Lentidão em Processos Administrativos: Processos como bolsas e documentos demoram demais e são difíceis de completar	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
95	Funcionalidades Insuficientes em Módulos Acadêmicos: Funcionalidades limitadas para avaliação de alunos e gestão de atividades acadêmicas	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
122	Desenvolvimento de um sistema de controle do patrimônio do ICF através de software de gestão de dados	PDU	IC
127	Disponibilidade de recursos tecnológicos digitais de informação e comunicação para melhoria dos processos de ensino-aprendizagem, de pesquisa, de extensão e de gestão	PDU	ICHCA
137	Apoio da gestão UFAL, seja por uso da assinatura de algum software ou pelo desenvolvimento de um software próprio	Feedback dos diretores	FOUFAL
180	Burocracia administrativa: Processos de compras, contratos e implementação de novas soluções podem ser lentos devido a exigências legais	Análise SWOT	GT PDTIC

OBJ2. Ampliar a oferta de dados e indicadores para transparência e tomada de decisão

Ampliar a oferta de dados e indicadores para transparência e tomada de decisão exige que a TIC evolua a arquitetura de dados institucional para torná-la mais robusta, capaz de consolidar informações de diferentes sistemas e áreas. A evolução da infraestrutura de dados, aliado ao desenvolvimento de novos painéis interativos, permitirá que gestores tenham acesso a dados confiáveis, atualizados e relevantes para decisões estratégicas. A governança de dados, que habilitará a ampliação da oferta de dados abertos e indicadores institucionais, deve ser fortalecida com pessoal, políticas claras de qualidade, segurança e padronização, garantindo

também a conformidade com a LGPD e promovendo a transparência institucional perante a sociedade.

Tabela 10: Identificação das necessidades relacionadas ao objetivo 2

ID	Necessidade	Origem	Unidade ou Área demandante
7	Apoio a ferramentas de análise de produção científica e visualização de dados bibliométricos	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
17	Sistema de Business Intelligence (BI) integrado ao SIGAA para dashboards de: Taxas de evasão, retenção e desempenho por curso. Alertas automáticos para CPA e coordenações sobre indicadores críticos	PDI	Ensino
18	Ferramenta de análise preditiva (ex.: Python/R + Power BI) para identificar estudantes em risco	PDI	Ensino
30	Portal de transparência: Dados abertos em formatos reutilizáveis (CSV, JSON). Módulo de prestação de contas do PNAES em tempo real	PDI	Ensino
39	Painel de BI para extensão com: Mapa interativo de cobertura municipal, Gráficos de metas vs. realização (ex: 322 ações vinculadas a grupos CNPq), Exportação para relatórios do Consuni	PDI	Extensão
52	Suporte e desenvolvimento de plataformas para a gestão de dados de pesquisa, incluindo armazenamento, organização e compartilhamento de dados	PDU	IF
66	Apoio no desenvolvimento e manutenção de plataformas para gestão de dados e informações acadêmicas	PDU	ICF

OBJ3. Ampliar a oferta de soluções de TIC para melhoria do ensino, pesquisa, extensão e gestão institucional

Ampliar a oferta de soluções de TIC para melhoria do ensino, pesquisa, extensão e gestão institucional implica em desenvolver, adquirir ou adaptar tecnologias que atendam diretamente às atividades-fim da Universidade. Na área de ensino, o foco é na modernização dos ambientes virtuais de aprendizagem, e na oferta de soluções que apoiem o processo de ensino-aprendizagem, que observem os princípios de acessibilidade e favoreçam o uso de metodologias ativas. Na pesquisa e extensão, a iniciativa prevê disponibilizar soluções capazes de facilitar e prover mais agilidade às ações, tanto no âmbito administrativo quanto na finalidade da ação a fim de potencializar seus resultados. No âmbito da gestão, a estratégia buscará ofertar novas soluções para construir um ambiente digital eficiente em prover informações precisas e em tempo real e de alto valor.

Necessidades identificadas que deram origem a este objetivo estratégico:

Tabela 11: Identificação das necessidades relacionadas ao objetivo 3

ID	Necessidade	Origem	Unidade ou Área
----	-------------	--------	-----------------

			demandante
1	Integração e customização do SIGAA para gerenciar bolsas e voluntários PIBIC/PIBITI	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
2	Adequação do SIGAA para cadastro e emissão de certificados de voluntários	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
6	Necessidade de sistemas de submissão, edição e publicação de trabalhos científicos	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
8	Integração sistêmica entre sistemas institucionais e a Plataforma Carolina Bori (MEC)	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
10	Desenvolvimento ou adoção de sistema/módulos para acompanhamento de execução, prestação de contas e geração de relatórios de projetos de pesquisa	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
11	Suporte multilíngue em CMS institucional, com sistema de tradução integrado	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
13	Desenvolvimento ou ampliação de portal institucional, com funcionalidades de navegação estruturada, busca e integração de dados	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
16	Regulamentação da Plataforma para desenvolvimento ou aquisição de sistema para agendamento, controle e relatórios sobre uso de equipamentos	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
19	Módulo de avaliação docente digital (com relatórios automatizados).	PDI	Ensino
20	Plataforma acessível (WCAG 2.1) para: AVA (Moodle com leitores de tela como NVDA). Sites institucionais com tradução para Libras (Hand Talk ou VLibras)	PDI	Ensino
22	Sistema de gestão do Atendimento Educacional Especializado (NAC) para agendamento de atendimentos e monitoramento de demandas	PDI	Ensino
23	Infraestrutura escalável: Servidores de alta disponibilidade para streaming de aulas. Ferramentas de proctoring (ProctorU ou Safe Exam Browser)	PDI	Ensino
25	Plataforma de mobilidade acadêmica: Integração com sistemas de universidades parceiras (ex.: Erasmus+). Módulo no SIGAA para validação automática de créditos	PDI	Ensino
26	Sistema de gestão para estudantes estrangeiros: Portal multilíngue (inglês/espanhol) com informações sobre vistos, moradia, etc. Chatbot para tirar dúvidas (ex.: Dialogflow)	PDI	Ensino
28	Sistema de inventário digital: Banco de dados georreferenciado (QGIS ou ArcGIS) para mapear salas/laboratórios. Integração com SIPAC para gestão de manutenções	PDI	Ensino
29	Salas inteligentes: Projetores interativos (como Smart Boards). Sistemas de videoconferência para aulas híbridas	PDI	Ensino
31	Integração de sistemas: SIGAA + SIPAC + SID (gestão de estágios) para evitar retrabalho	PDI	Ensino
32	Ferramenta de gestão de riscos (ex.: GRC da SAP)	PDI	Ensino
33	Módulo avançado de extensão no SIGAA com: Cadastro de projetos vinculados a grupos do CNPq, Relatórios automáticos de impacto social, Integração com sistemas do CNPq e CAPES	PDI	Extensão
34	Sistema de digitalização de projetos/relatórios com: Armazenamento em nuvem (ex: AWS Educate), Metadados para busca por temática/público-alvo	PDI	Extensão
35	Soluções de inclusão digital: Plataforma acessível (WCAG 2.1) com recursos para: Tradução em Libras (VLibras). Leitores de tela para deficientes visuais	PDI	Extensão
37	Portal unificado de extensão com: Banco de dados de ações searchable, Integração com redes sociais (postagem automática de resultados)	PDI	Extensão
40	Sistema de avaliação de impacto: Formulários eletrônicos para comunidades atendidas, Análise de sentimentos em redes sociais (Python + NLTK)	PDI	Extensão
42	Infraestrutura para eventos: Plataforma híbrida (presencial+virtual)	PDI	Extensão

	com: Inscrições integradas ao SIGAA, Certificados automáticos		
49	Necessidade de softwares especializados para as atividades de pesquisa, incluindo análise de dados, simulação e modelagem, e ferramentas de colaboração	PDU	IF
52	Suporte e desenvolvimento de plataformas para a gestão de dados de pesquisa, incluindo armazenamento, organização e compartilhamento de dados	PDU	IF
53	Apoio no desenvolvimento e manutenção de plataformas para eventos de extensão, como o Expofísica, e para a divulgação de atividades do IF	PDU	IF
54	Suporte para a implementação de ferramentas de ensino online e híbrido, incluindo plataformas de videoconferência e ambientes virtuais de aprendizagem	PDU	IF
63	Apoio no desenvolvimento e manutenção de plataformas para eventos e atividades acadêmicas	PDU	IEFE
64	Desenvolvimento de um sistema de controle do patrimônio através de software de gestão de dados	PDU	ICF
66	Apoio no desenvolvimento e manutenção de plataformas para gestão de dados e informações acadêmicas	PDU	ICF
73	Desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação para gestão acadêmica e administrativa	PDU	FEAC
74	Disponibilizar recursos de TI para inovação pedagógica e metodologias ativas de aprendizagem	PDU	FEAC
86	Interface e Usabilidade: Sistema SIGAA descrito como confuso e ultrapassado, especialmente em dispositivos móveis. Recomendações para torná-lo mais intuitivo	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
91	Lentidão e Falhas de Desempenho: Sistema lento, frequentemente fora do ar, especialmente em momentos de pico	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
92	Excesso de Burocracia e Lentidão em Processos Administrativos: Processos como bolsas e documentos demoram demais e são difíceis de completar	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
93	Interface Complexa e Confusa: A interface é difícil de navegar, opções e menus são confusos, dificultando o acesso	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
94	Acessibilidade e Usabilidade em Dispositivos Móveis: A versão mobile do sistema é ruim, dificultando o acesso em dispositivos móveis	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
95	Funcionalidades Insuficientes em Módulos Acadêmicos: Funcionalidades limitadas para avaliação de alunos e gestão de atividades acadêmicas	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
103	Modernização de Sistemas: Envolve a atualização e modernização dos sistemas utilizados pela universidade, buscando torná-los mais funcionais, rápidos e intuitivos	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
117	Desenvolvimento de um sistema de controle do patrimônio através de software de gestão de dados	PDU	Campus Arapiraca
118	Apoio no desenvolvimento e manutenção de plataformas para eventos e atividades acadêmicas e de extensão	PDU	Campus Arapiraca
119	Necessidade de softwares especializados para atividades de pesquisa, análise de dados, simulação, modelagem e colaboração	PDU	Campus Arapiraca
122	Desenvolvimento de um sistema de controle do patrimônio do ICF através de software de gestão de dados	PDU	IC
123	Falta de um sistema informatizado para acompanhamento de egressos	PDU	ICHCA
124	Desenvolvimento ou aquisição de sistemas de informação para otimizar a gestão acadêmica, administrativa e financeira da FDA	PDU	FDA
125	Disponibilização de recursos de TI para apoiar o ensino remoto, a produção de materiais didáticos digitais e o desenvolvimento de pesquisas acadêmicas	PDU	FDA
126	Ambientes Interativos de Aprendizagem baseados na Web e Educação On-line	PDU	IC
127	Disponibilidade de recursos tecnológicos digitais de informação e comunicação para melhoria dos processos de ensino-aprendizagem, de	PDU	ICHCA

	pesquisa, de extensão e de gestão		
128	Necessidade de manutenção no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) e ao Sistema Integrado de Gestão e Recursos Humanos (SIGRH), para eles	PDU	IP
129	Disponibilizar recursos de TI para inovação pedagógica e metodologias ativas de aprendizagem	PDU	Campus Arapiraca
137	Apoio da gestão UFAL, seja por uso da assinatura de algum software ou pelo desenvolvimento de um software próprio	Feedback dos diretores	FOUFAL
154	Tornar todos os sistemas integrados	Análise SWOT	GT PDTIC
158	Migrar e integrar os sistemas legados, mais colaboração dos gestores diretos desses sistemas	Análise SWOT	GT PDTIC
161	Unificar os serviços e soluções	Análise SWOT	GT PDTIC
173	Desenvolvimento de Soluções Internas Customizadas	Análise SWOT	GT PDTIC
176	Expansão e Integração de Sistemas	Análise SWOT	GT PDTIC
183	Apoiar aquisições de TIC: participar das aquisições de tic como integrante técnico do processo de aquisição.	Análise SWOT	GT PDTIC

OBJ4. Ampliar a conectividade e a qualidade de acesso à internet

A conectividade é uma condição básica para o funcionamento dos serviços digitais e para a inclusão tecnológica da comunidade acadêmica. A infraestrutura de rede deve ser ampliada com cabeamento estruturado, pontos de acesso Wi-fi de alta performance e links de internet com maior capacidade e redundância. A cobertura deve ser estendida a todos os campi e unidades, com monitoramento contínuo da qualidade da conexão e ações proativas de manutenção e melhoria. Essa conectividade é essencial para a qualidade das atividades finalísticas e de todas as ações administrativas, de gestão e suporte.

Tabela 12: Identificação das necessidades relacionadas ao objetivo 4

ID	Necessidade	Origem	Unidade ou Área demandante
14	Infraestrutura de TIC para coworkings: redes de dados (cabeamento, wi-fi), segurança da informação, controle de acesso e suporte a ambientes de trabalho remoto	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
27	Wi-Fi 6 em todos os campi (com priorização para acervos digitais e AVAs)	PDI	Ensino
36	Ferramentas para extensão remota: Kits de conexão móvel (roteadores 4G) para equipes em campo, Aplicativo offline para coleta de dados em áreas sem internet	PDI	Extensão
43	Readequação da rede de internet no IM/Novo	PDU	IM
48	Suporte para a infraestrutura de rede, incluindo a expansão e melhoria da conectividade (com e sem fio) para atender às demandas de ensino, pesquisa e extensão	PDU	IF
60	Resolver problemas de internet e ar-condicionado nas salas de aula, laboratórios, sala de informática e sala de videoconferência	PDU	IEFE

68	Modernização de salas e ambulatórios com foco em conectividade	PDU	FOUFAL
71	Aprimorar a infraestrutura de TI para atender às necessidades dos cursos e programas	PDU	FEAC
75	Reestruturar as salas com conectividade	PDU	FAMED
96	Instabilidade e quedas de internet: Conexões instáveis e quedas frequentes de internet, impossibilitando atividades	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
97	Velocidade da internet: Velocidade lenta e insatisfatória para atividades acadêmicas e profissionais	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
98	Cobertura da rede de Wi-Fi: Sinal fraco ou inexistente em várias áreas do campus, com pontos cegos	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
108	Ampliar o acesso e a qualidade da internet na Unidade Palmeira dos Índios, incluindo a reativação do laboratório de informática e melhoria da velocidade da internet nos computadores e Wi-Fi	PDU	Campus Arapiraca
109	Ampliação e melhoria da rede Wi-Fi nas dependências da FDA, visando oferecer um acesso à internet de alta velocidade e estável para alunos, professores e funcionários	PDU	FDA
136	Conexão com internet em alguns pontos do prédio da FOUFAL	Feedback dos diretores	FOUFAL
144	Estabilização da cobertura de rede sem fio dentro do laboratório	Feedback dos diretores	IM

OBJ5. Melhorar a qualidade dos serviços e das soluções de TIC

A melhoria da qualidade dos serviços e das soluções envolve a adoção de práticas consolidadas de gestão de serviços, como o uso de abordagens como ITIL, e a implantação de sistemas de atendimento que permitam o registro, o acompanhamento e a resolução eficiente de demandas. A escuta ativa dos usuários, por meio de pesquisas de satisfação e canais de feedback, deve orientar a priorização de melhorias e a evolução das soluções oferecidas. A definição de indicadores de desempenho e acordos de nível de serviço contribuirá com o aumento da transparência e maior responsabilização para entrega dos serviços de TIC.

Tabela 13: Identificação das necessidades relacionadas ao objetivo 5

ID	Necessidade	Origem	Unidade ou Área demandante
3	Suporte para plataformas de ensino remoto, gravação e disponibilização de conteúdos	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
9	Gerenciamento de acessos, controle de segurança da informação e suporte técnico para o uso dos sistemas Clarivate InCites e Sistema Financiar	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
12	Atualização e manutenção da infraestrutura de servidores e suporte técnico especializado para o SEER/OJS	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
14	Infraestrutura de TIC para coworkings: redes de dados (cabearamento, wi-fi), segurança da informação, controle de acesso e suporte a ambientes de trabalho remoto	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
23	Infraestrutura escalável: Servidores de alta disponibilidade para streaming de aulas. Ferramentas de proctoring (ProctorU ou Safe Exam	PDI	Ensino

	Browser)		
41	Solução de colaboração: Licenças de Microsoft Teams/GSuite para: Voluntários externos Parcerias com escolas públicas	PDI	Extensão
44	Instalação de ramais telefônicos nos gabinetes dos docentes	PDU	IM
47	Manutenção e atualização de equipamentos de informática para docentes, técnicos administrativos e laboratórios de ensino e pesquisa	PDU	IF
56	Suporte para a infraestrutura de TI necessária para a operação de equipamentos de grande porte, como o Microscópio Eletrônico de Transmissão (MET) e outros equipamentos do Grupo de Nano-Fotônica e Imagens	PDU	IF
71	Aprimorar a infraestrutura de TI para atender às necessidades dos cursos e programas	PDU	FEAC
72	Suporte técnico para a utilização de ferramentas e plataformas digitais para ensino, pesquisa e extensão	PDU	FEAC
74	Disponibilizar recursos de TI para inovação pedagógica e metodologias ativas de aprendizagem	PDU	FEAC
84	Agilidade no Atendimento: Demandas apontam demora na resolução de problemas e necessidade de maior celeridade, especialmente em questões prioritárias	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
85	Comunicação e Divulgação: Falta de clareza sobre o papel do NTI, canais de contato pouco acessíveis e ausência de tutoriais ou manuais explicativos	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
87	Capacitação e Atendimento Humanizado: Solicitações por maior preparo e cordialidade da equipe, além de sensibilidade em tratar demandas específicas	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
88	Falta de Recursos e Estrutura: Escassez de pessoal técnico, dificuldades no atendimento de unidades do interior, ausência de equipamentos adequados	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
90	Suporte Técnico e Equipamentos: Demandas por manutenção de computadores, impressoras e outros equipamentos sem recursos para atendimento eficaz	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
91	Lentidão e Falhas de Desempenho: Sistema lento, frequentemente fora do ar, especialmente em momentos de pico	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
95	Funcionalidades Insuficientes em Módulos Acadêmicos: Funcionalidades limitadas para avaliação de alunos e gestão de atividades acadêmicas	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
100	Apoio e informações claras: Falta de informações claras sobre o funcionamento da rede e dificuldades para acesso	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
102	Comunicação e Relacionamento: Relaciona-se com a necessidade de melhorar a comunicação entre o NTI e os usuários, garantindo clareza, acessibilidade e respostas rápidas	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
104	Capacitação e Formação: Refere-se à necessidade de aprimorar a formação e capacitação dos servidores, bolsistas e técnicos para garantir um atendimento qualificado	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
105	Manutenção e Equipamentos: Refere-se à necessidade de manutenção e atualização de equipamentos de TI, incluindo hardware e periféricos, para garantir um bom funcionamento das unidades	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
106	Monitoramento e Transparência: Envolve a criação de mecanismos para monitorar e informar os usuários sobre o status dos serviços de TI, garantindo transparência e comunicação ativa	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
150	Implantação de sistema de perfil de usuários móveis para os computadores da Famed, permitindo que o usuário acesse seus arquivos e programas a partir de qualquer computador da unidade	Feedback dos diretores	FAMED
155	Treinamento constante dos usuários internos da comunidade acadêmica para uso dos novos canais, sistemas e Serviços	Análise SWOT	GT PDTIC
183	Apoiar aquisições de TIC: participar das aquisições de tic como	Análise	GT PDTIC

	integrante técnico do processo de aquisição	SWOT	
--	---	------	--

OBJ6. Melhorar a governança, a gestão e a segurança em TI

Este objetivo estratégico busca aprimorar, de forma contínua e estratégica, a estrutura, os processos e as políticas do setor de tecnologia da informação. A iniciativa foca em elevar a eficiência, a transparência e o alinhamento das atividades de TI com os objetivos mais amplos da instituição, solidificando a segurança da informação como um pilar central da operação.

Para alcançar esse objetivo, a estratégia se concentra em três frentes principais. A primeira é a evolução da governança e da gestão de TI. Isso envolve o desenvolvimento e a implementação de políticas claras, a formalização de fluxos e procedimentos de trabalho a partir de um arcabouço normativo para a área de TIC. Em seguida, a estratégia busca a melhoria da priorização e do planejamento das demandas por meio do aumento da capacidade de gestão em gerenciar serviços, processos de aquisição de TIC e riscos.

A melhoria da capacidade em gestão deve ser pautada na modernização da infraestrutura e na adoção de ferramentas que simplifiquem a operação e melhorem o aproveitamento da força de trabalho. Por fim, a terceira frente é o fortalecimento da segurança da informação por meio da estruturação de um SGSI, em conformidade com as melhores práticas. O SGSI deve contemplar a implantação de um SOC, deve auxiliar no aumento da capacidade da UFAL a identificar, tratar e responder incidentes cibernéticos, e promover uma gestão de riscos contínua, com auditorias, testes de vulnerabilidade e ações efetivas de mitigação. Essas ações, em conjunto, visam aumentar a resiliência, a disponibilidade e a continuidade dos serviços.

Tabela 14: Identificação das necessidades relacionadas ao objetivo 6

ID	Necessidade	Origem	Unidade ou Área demandante
9	Gerenciamento de acessos, controle de segurança da informação e suporte técnico para o uso dos sistemas Clarivate InCites e Sistema Financiar	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
14	Infraestrutura de TIC para coworkings: redes de dados (cabeamento, wi-fi), segurança da informação, controle de acesso e suporte a ambientes de trabalho remoto	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
15	Demanda por políticas de controle de acesso, segurança da informação e gestão de contratos com fornecedores externos	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
89	Política e Priorização de Demandas: Necessidade de priorizar demandas críticas, como folha de pagamento e problemas estruturais nos prédios	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
102	Comunicação e Relacionamento: Relaciona-se com a necessidade de melhorar a comunicação entre o NTI e os usuários, garantindo clareza,	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica

	acessibilidade e respostas rápidas		
150	Implantação de sistema de perfil de usuários móveis para os computadores da Famed, permitindo que o usuário acesse seus arquivos e programas a partir de qualquer computador da unidade	Feedback dos diretores	FAMED
155	Treinamento constante dos usuários internos da comunidade acadêmica para uso dos novos canais, sistemas e Serviços	Análise SWOT	GT PDTIC
157	Gratificações inadequadas para a função exercida	Análise SWOT	GT PDTIC
162	Ter uma equipe específica e especializada para atuar nesse escopo / Estruturar uma Política de Segurança da Informação / Alinhar-se com Normas e Boas Práticas vigentes	Análise SWOT	GT PDTIC
164	Definir processos; Reuniões periódicas para reavaliação dos fluxos e processos	Análise SWOT	GT PDTIC
166	Política de renovação constante do parque tecnológico	Análise SWOT	GT PDTIC
167	Gratificações para disponibilidade aos FDS e feriados	Análise SWOT	GT PDTIC
170	Melhor priorização e planejamento das demandas	Análise SWOT	GT PDTIC
171	Implantação de um SoC	Análise SWOT	GT PDTIC
175	Gestão de Segurança da Informação e Conformidade Legal	Análise SWOT	GT PDTIC
178	Governança e Transparência em TI	Análise SWOT	GT PDTIC
180	Burocracia administrativa: Processos de compras, contratos e implementação de novas soluções podem ser lentos devido a exigências legais	Análise SWOT	GT PDTIC
181	Melhorar a publicidade das ações de TI que são realizadas no NTI	Análise SWOT	GT PDTIC
183	Apoiar aquisições de TIC: participar das aquisições de tic como integrante técnico do processo de aquisição	Análise SWOT	GT PDTIC

OBJ7. Evoluir a infraestrutura computacional

Este objetivo visa modernizar os recursos tecnológicos que sustentam os serviços digitais da UFAL e garantir sua capacidade de atender às demandas atuais e futuras, assegurando a disponibilidade e a segurança dos recursos tecnológicos essenciais para todas as atividades da Universidade. Trata-se de um processo contínuo que busca construir um ambiente mais robusto, seguro, escalável e eficiente.

Atualmente a estrutura física um dos elementos mais importantes da infraestrutura computacional é a Sala cofre. É necessário mantê-la em pleno funcionamento e com todos os dispositivos de monitoração, redundância e contingência. Ademais, é importante manter atenção especial às demandas por espaço físico (para novos equipamentos) e por aumento da capacidade energética e de refrigeração, dado que este tipo de ampliação não é trivial e requer investimentos significativos e planejamento prévio.

Outro elemento importante que constitui a infraestrutura são os equipamentos de computação (servidores, ativos de rede e equipamentos especializados). Estes equipamentos demandam por atualização e aumento constante de capacidade e por renovação de licenciamento de suas soluções de software vinculadas.

Uma infraestrutura moderna deve ser resiliente. Para isso, a segurança e o monitoramento devem ser aprimorados com a adoção de um modelo de confiança zero (*Zero Trust*), onde todas as requisições são verificadas, e o uso de ferramentas de monitoramento centralizado que permitem acompanhar o desempenho do sistema em tempo real e realizar um planejamento de capacidade proativo. Por fim, a estratégia de evolução da infraestrutura precisa considerar diversos critérios, tecnologias e estratégias que podem ser combinadas para garantir a modernização sem a elevação excessiva de custos.

A adoção um modelo baseado em nuvem pública, seja na forma integral ou híbrida, pode ser uma alternativa a ser explorada sob diversas formas. A evolução da infraestrutura demandará o envolvimento de todas as áreas de TIC, desde a compatibilização dos sistemas legados com execução em nuvem e portáteis para qualquer ambiente, à utilização de novas soluções de segurança, suporte e conectividade que sejam aplicáveis a qualquer tipo de infraestrutura. Este objetivo se apresenta como grande desafio institucional dado sua criticidade, complexidade, riscos envolvidos e montante de investimento demandado.

Tabela 15: Identificação das necessidades relacionadas ao objetivo 7

ID	Necessidade	Origem	Unidade ou Área demandante
99	Infraestrutura e equipamentos: Equipamentos antigos, falta de manutenção e infraestrutura precária	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
165	Ver projetos de fomento via MEC/FNDE/RNP	Análise SWOT	GT PDTIC
166	Política de renovação constante do parque tecnológico	Análise SWOT	GT PDTIC
169	Ver projetos de fomento via MEC/FNDE/RNP	Análise SWOT	GT PDTIC
174	Fortalecimento da Infraestrutura de TI	Análise SWOT	GT PDTIC

OBJ8. Manter equipe qualificada, apta a atender a demanda e capaz de inovar

Este objetivo pode contribuir com o alcance de todos os demais, mas exige investimento contínuo em capacitação, valorização e gestão de pessoas. É preciso fortalecer o capital humano da área de TIC, garantindo que o setor possua os profissionais, as competências e a cultura necessários para atuar de forma estratégica e eficiente. Para alcançar isso, a iniciativa se concentra em aumentar a formação e o desenvolvimento contínuo da equipe, encontrar

alternativas para tornar a equipe apta a atender o aumento da demanda por serviços de TIC e desenvolver um ambiente colaborativo que é capaz de gerar e compartilhar soluções inovadoras.

Para construir uma equipe bem formada e preparada, a estratégia prevê o investimento em treinamentos específicos e presenciais, a diversificação da qualificação dos servidores, a criação de trilhas de conhecimento com base nas necessidades institucionais e na busca por parcerias com outras instituições congêneres para troca de conhecimento, experiências e desenvolvimento de soluções compartilhadas. A oferta de treinamentos técnicos, certificações profissionais e participação em eventos e redes de colaboração fortalece o conhecimento e a motivação dos servidores da TIC.

A iniciativa também precisa buscar alternativas para a questão do déficit de pessoal, de forma a mantê-la apta a atender às demandas de forma mais eficiente, haja vista a complexidade inerente ao aumento do quadro de servidores.

Tabela 16: Identificação das necessidades relacionadas ao objetivo 8

ID	Necessidade	Origem	Unidade ou Área demandante
101	Quadro de Profissionais: Refere-se à escassez de funcionários especializados e técnicos no setor, dificultando o atendimento e a resolução eficiente das demandas	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
104	Capacitação e Formação: Refere-se à necessidade de aprimorar a formação e capacitação dos servidores, bolsistas e técnicos para garantir um atendimento qualificado	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
152	Aumentar a equipe de REDES e Suporte	Análise SWOT	GT PDTIC
153	Diversificar a qualificação dos servidores (1 servidor ser qualificado em mais de uma especialidade)	Análise SWOT	GT PDTIC
156	Oferecer treinamentos e capacitações contínuas para os gestores e equipes de TIC / Aprimorar a Gestão do Portfólio de Projetos e Estabelecer critérios objetivos de priorização	Análise SWOT	GT PDTIC
157	Gratificações inadequadas para a função exercida	Análise SWOT	GT PDTIC
159	Falta de pessoal qualificado para atuar nesse escopo	Análise SWOT	GT PDTIC
160	Definir trilhas no aprendizado, estabelecer metas e cobrar um feedback da equipe	Análise SWOT	GT PDTIC
163	Treinamentos específicos e presenciais	Análise SWOT	GT PDTIC
165	Ver projetos de fomento via MEC/FNDE/RNP	Análise SWOT	GT PDTIC
167	Gratificações para disponibilidade aos FDS e feriados	Análise SWOT	GT PDTIC
168	Firmar parcerias com outros órgãos de TI do governo, ex, Dataprev, SERPRO, Petrobras, BB	Análise SWOT	GT PDTIC
169	Ver projetos de fomento via MEC/FNDE/RNP	Análise SWOT	GT PDTIC
177	Capacitação e Retenção de Talentos em TI	Análise SWOT	GT PDTIC
179	Inovação e Adoção de Tecnologias Emergentes	Análise SWOT	GT PDTIC
182	Aumentar parcerias com instituições de fomento. Instituições Públicas (nacionais): FINEP, CNPq, CAPES, BNDES, Embrapii, FAPs estaduais	Análise SWOT	GT PDTIC

10.2. Relação entre Objetivos Estratégicos

A capacidade de manter equipe qualificada, apta a atender a demanda e capaz de inovar é o alicerce fundamental que viabiliza o alcance de todos os demais objetivos estratégicos. É a equipe qualificada que planeja, monitora e opera a infraestrutura computacional, dando condições que o núcleo computacional da instituição possa evoluir para atender ao aumento das necessidades institucionais com segurança e eficiência. São esses profissionais que também garantem que a conectividade seja ampliada e mantida com alta qualidade, e o que podem implementar práticas de governança, gestão e segurança em TI, criando um ambiente controlado e seguro para as operações.

A partir dessa base sólida, a equipe se torna a força motriz para a entrega de valor à instituição. Ela é responsável por idealizar, desenvolver e ampliar a oferta de soluções de TIC para melhoria do ensino, pesquisa, extensão e gestão institucional, além de garantir que essas soluções tenham desempenho e a confiabilidade necessária e que os serviços que dependem destas soluções sejam melhorados continuamente.

Todos esses esforços coordenados pela área de TIC se unem para atingir os resultados estratégicos mais amplos. A oferta de novas soluções pode resultar no aumento da eficiência dos processos institucionais, ao mesmo tempo, que as ações de integração em nível de dados e entre sistemas, podem contribuir significativamente na ampliação da oferta de dados e indicadores para transparência e tomada de decisão.

Por fim, percebe-se que o aumento da eficiência dos processos institucionais e maior disponibilidade de dados e indicadores, podem ser revertidos em condições que permitirão fortalecer a área de TIC. O aumento da eficiência dos processos institucionais pode implicar em um menor dispêndio de esforço para execução dos processos e, consequentemente, aumentando a possibilidade de realocação da força de trabalho para outras áreas estratégicas, inclusive para a área de TIC. A disponibilidade de dados para melhoria da tomada de decisão, pode tornar a aumentar a eficiência e efetividade da alocação de recursos financeiros, permitindo o reforço para a área de TIC e outras áreas mais sensíveis. Portanto, a estratégia se propõe a construir um ciclo virtuoso de melhoria contínua com objetivos que se complementam e mantém o alinhamento com as estratégias e necessidades institucionais.

10.3. Mapa Estratégico de TIC

O mapa estratégico baseado no BSC é uma representação visual que organiza os

objetivos estratégicos de uma instituição em uma cadeia lógica de causa e efeito. Essa estrutura facilita a compreensão de como os recursos, capacidades e ações se conectam para gerar os resultados desejados.

No setor público, o BSC é adaptado para refletir a missão institucional e o foco na geração de valor público, substituindo a perspectiva financeira tradicional por uma perspectiva de resultados institucionais. Outra adaptação refere-se a perspectiva de clientes, substituída por comunidade acadêmica, para que o foco seja mantido em quem realmente se beneficia dos serviços e soluções oferecidas. Essas substituições são justificadas pela natureza não lucrativa das organizações públicas, cujo propósito é promover o bem-estar social, atender às demandas da sociedade, cumprir sua missão institucional com ênfase do valor a ser entregue ao público-chave (estudantes, professores, pesquisadores e gestores) e com ações conectadas diretamente às necessidades da comunidade e alinhadas à estratégia da instituição.

Figura 2 - Mapa Estratégico



No mapa estratégico adaptado, os objetivos são organizados em quatro perspectivas. A base é formada pela perspectiva de aprendizado e inovação, que tem como foco a qualificação

e a capacidade da equipe para atender a demanda e inovar. Acima dela está a perspectiva de processos internos, que contempla a melhoria da governança, da gestão e da segurança em TI, bem como a evolução da infraestrutura computacional. Na sequência, a perspectiva comunidade acadêmica reúne os objetivos voltados à ampliação da oferta e melhoria da qualidade das soluções, dos serviços de TIC e da conectividade. No topo, a perspectiva de resultados institucionais representa os impactos estratégicos, como o aumento da eficiência dos processos institucionais e a ampliação da oferta de dados e indicadores para a tomada de decisão.

Esse encadeamento mostra como os investimentos nas pessoas e na infraestrutura sustentam os processos internos, que por sua vez viabilizam a entrega de valor à Universidade, culminando nos resultados institucionais.

11. ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO

A conformidade legal da gestão de TIC é assegurada por meio da observância e aplicação de um conjunto de normas, diretrizes e boas práticas estabelecidas pelo Governo Federal e órgãos de controle. Entre essas diretrizes, destacam-se as recomendações do SISP, vinculado ao MGI e as orientações da SEFTI do TCU.

O Modelo de Governança em TIC da UFAL está pautado na principal instância responsável pela governança digital, o CGDSI, instituído pela Portaria nº 735 do Gabinete Reitoral, de 17 de outubro de 2023.

O CGDSI atua como colegiado estratégico, permanente e de natureza deliberativa, com o objetivo de desenvolver e monitorar políticas e diretrizes estratégicas relativas à governança de TIC, o qual compete:

- Aprovar e monitorar a execução do PDA no âmbito da UFAL;
- Aprovar e monitorar a execução do PTD no âmbito da UFAL;
- Aprovar e monitorar a execução do PDTIC da UFAL;
- Aprovar e monitorar a execução da PPPDP da UFAL;
- Aprovar e monitorar a aplicação da Política de Segurança da Informação no âmbito da UFAL, que inclui: assessoramento na implementação das ações de segurança da informação; constituição de grupos de trabalho para tratar de temas e propor soluções específicas sobre segurança da informação; proposição de alterações na política de segurança da informação e nas normas internas relativas à segurança da informação;
- Constituir Grupos Técnicos sempre que assuntos de natureza específica submetidos ao CGDSI se revestirem de interesse, importância ou de grande complexidade técnica e exigirem pesquisas, análises e detalhamentos necessários para subsidiar decisão e/ou encaminhamento;
- Deliberar sobre os assuntos relativos à implementação das ações de governo digital;
- Definir as prioridades na formulação e execução de planos e projetos relacionados à Tecnologia da Informação no âmbito da UFAL;
- Desenvolver e monitorar políticas e normas que assegurem a adoção de boas práticas

de governança de TIC.

Para garantir o alinhamento com as estratégias da organização, o Grupo de Trabalho instituído pelo CDGSI para elaboração do PDTIC conta com representação da área de TIC o das áreas de negócio, inclusive das áreas finalísticas.

A metodologia de elaboração do PDTIC, inclui um processo que também favorece o alinhamento às estratégias da organização, e que orienta a construção de um inventário de necessidades a partir de análise de instrumentos de planejamento e avaliação institucional. O inventário de necessidades, por sua vez, serve de base para a definição dos objetivos estratégicos para a área de TIC que apoia diretamente a execução da estratégia organizacional para o alcance das metas institucionais.

O PDTIC também está pautado em políticas e planos institucionais, a exemplo da Política e do Plano de Gestão de Riscos (Resolução nº 1/2021 - CGGRCI, de 15 de março de 2021), do Programa de Avaliação de Desempenho (Resolução nº 60/2022 - CONSUNI/UFAL, de 02 de agosto de 2022) e do Programa de Transformação Digital da UFAL (Resolução nº 20/2021 - CONSUNI/UFAL, de 09 de março de 2021), também, leva em consideração todo o arcabouço normativo da instituição que está ancorado em instruções normativas internas e resoluções do CONSUNI.

12. PLANO DE METAS E AÇÕES

As metas correspondem aos marcos anuais, mensuráveis, controláveis e quantificáveis que serão utilizados para aferir o alcance dos objetivos estratégicos até 2029. Já as ações direcionam o esforço a ser investido para que as metas sejam alcançadas e que as necessidades inventariadas sejam satisfeitas.

12.1. Plano de Metas

A definição de metas com base em indicadores quantitativos utilizou uma abordagem integrada que combinou análise estatística, projeção de tendências, avaliação situacional e aplicação do método SMART¹. O objetivo era estabelecer metas claras, mensuráveis, viáveis e alinhadas ao contexto institucional.

A formulação das metas teve início com a identificação dos objetivos estratégicos e dos indicadores relevantes. Para assegurar que cada meta fosse bem estruturada, aplicou-se o método SMART, que orienta a definição de metas segundo cinco critérios fundamentais: (i) específicas, ou seja, claramente definidas e sem ambiguidades; (ii) mensuráveis, com indicadores que permitam acompanhar o progresso e verificar o alcance; (iii) alcançáveis, considerando os recursos e capacidades disponíveis; (iv) relevantes, alinhadas aos objetivos institucionais e às prioridades estratégicas; e (v) temporais, com prazos definidos para sua realização.

Em complemento à estrutura SMART, foi realizada uma análise da variabilidade dos indicadores, fornecendo subsídios para compreender a consistência dos dados. Para cada caso, foi calculado o erro padrão da média, para tentar quantificar o grau de incerteza associado à estimativa e estabelecer uma margem de erro para cada meta. A margem de erro serviu para indicar intervalos de faixas de desempenho aceitáveis, reconhecendo a natural flutuação dos dados e evitando interpretações excessivamente rígidas. Neste ponto há de se fazer uma ressalva relacionada ao tamanho da amostra dos dados históricos. Dada a limitação de casos (observações), que fragiliza a estatística dessas estimativas, foi dada ênfase à análise de tendência e situacional para definição das metas.

A análise situacional contemplou tanto os fatores de sucesso, como comprometimento da gestão, disponibilidade de recursos, a existência de competências técnicas, o apoio

¹ **DORAN, George T.** There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives. *Management Review*, v. 70, n. 11, p. 35–36, 1981

institucional e a articulação entre setores, quanto os riscos que poderiam comprometer o alcance das metas, tais como dificuldades e limitações técnicas, limitação dos recursos, indisponibilidade de equipamentos e serviços e o esforço técnico excessivo. Essa avaliação foi essencial para garantir que as metas fossem viáveis e compatíveis com a realidade da UFAL.

Também foram considerados os limites naturais dos indicadores, reconhecendo que alguns possuem tetos técnicos ou comportamentais que não devem ser ultrapassados. Essa consideração evitou a definição de metas inatingíveis para preservar a motivação das equipes e a credibilidade do planejamento.

Tabela 17: Metas para cada objetivo estratégico

Objetivos Estratégicos	Metas
OBJ1. Aumentar a eficiência dos processos institucionais	M1. Reduzir o tempo médio de tramitação dos processos para 30 dias até 2029.
OBJ2. Ampliar a oferta de dados e indicadores para transparência e tomada de decisão	M2. Totalizar 75 indicadores institucionais no portal Ufal em Números até 2029
	M3. Totalizar 43 conjuntos de dados abertos no portal dados.gov.br até 2029.
OBJ3. Ampliar a oferta de soluções de TIC para melhoria do ensino, pesquisa, extensão e gestão institucional	M4. Ofertar 52 novas soluções aplicadas ao ensino, pesquisa, extensão e/ou gestão até 2029.
OBJ4. Ampliar a conectividade e a qualidade de acesso à internet	M5. Atingir 8500 dispositivos conectados simultaneamente à rede UFAL até 2029
	M6. Alcançar uma taxa de disponibilidade da conexão com a internet de 99,95% até 2029
OBJ5. Melhorar a qualidade dos serviços e das soluções de TIC	M7. Atingir nota 7,5 com relação ao nível de satisfação da comunidade acadêmica com a área de TIC até 2029
OBJ6. Melhorar a governança, a gestão e a segurança em TI	M8. Alcançar o nível aprimorado (70%) no índice de governança em tecnologia da informação (iGovTI) até 2029.
	M9. Restrição de acesso acerca do indicador de maturidade iSeg, nos termos do art. 15 do Decreto no 10.748, de 16 de julho de 2021.
OBJ7. Evoluir a infraestrutura computacional	M10. Manter a taxa de disponibilidade da infraestrutura computacional acima de 99,6 até 2029.
	M11. Alcançar 94,59% de aderência da infraestrutura computacional às necessidades institucionais até 2029.
OBJ8. Manter equipe qualificada, apta a atender a demanda e capaz de inovar	M12. Elevar o nível médio de formação dos servidores de tecnologia da informação para 6,53 até 2029.
	M13. Atingir 93,1% no índice de cobertura de competências até 2029.
	M14. Totalizar 20 novos registros de inovação no INPI até 2029.

A partir da declaração de metas para cada objetivo, considerando a vigência do PDTIC, faz-se necessário realizar um detalhamento anual para facilitar o acompanhamento do ritmo de implementação, avaliar o cumprimento das etapas previstas e ajustar o plano conforme mudanças no contexto institucional ou tecnológico. Essa abordagem facilita a gestão por resultados, pois transforma metas plurianuais em entregas concretas e mensuráveis a cada ciclo anual, promovendo maior controle e previsibilidade sobre o progresso das ações.

A definição anual de metas também favorece a integração com o planejamento orçamentário e com os ciclos de avaliação institucional, garantindo que os recursos sejam alocados de forma estratégica e que os avanços sejam devidamente registrados e analisados.

Tabela 18: Indicadores planejados para as metas do PDTIC 2026 a 2029

Indicadores de TIC	2026	2027	2028	2029
Tempo médio da tramitação de processos (em dias)	73	50	40	30
Total de indicadores institucionais interativos	65	70	73	75
Total de conjuntos de dados abertos	19	27	35	43
Número de novas soluções implantadas	10	12	14	16
Número de dispositivos na rede UFAL	7000	7850	8150	8500
Taxa de disponibilidade da conexão internet	99,87%	99,90%	99,92%	99,95%
Nível de satisfação com a área de TIC	7,20	7,30	7,40	7,50
Índice de governança e gestão de TI (iGovTI)	38,50	50%	60%	70%
Índice de segurança da informação (iSegTI)	44%	48%	57%	60%
Taxa de disponibilidade da infraestrutura computacional	99,6 %	99,6 %	99,6 %	99,6 %
Grau de aderência da infraestrutura computacional às necessidades institucionais	75,68%	81,08%	86,49%	94,59%
Nível médio de formação da equipe	6,33	6,45	6,49	6,53
Índice de cobertura de competências	87,93%	89,66%	91,38%	93,10%
Registros de inovação no INPI	3	7	13	20

Os indicadores que compõe cada meta, incluindo o referencial histórico para definição da meta, unidade de medida, fonte de dados, margem de erro, procedimento de coleta e unidade organizacional responsável constam descritos no “Apêndice D”.

12.2. Plano de Ação

A definição das ações permite que todos os envolvidos compreendam e direcionem os esforços para a consecução das metas. As ações indicadas neste plano estão em nível tático, isto é, deverão ser desdobradas em nível operacional e serão executadas a partir dos projetos, dentro do contexto do portfólio anual de projetos.

Tabela 19: Ações a serem realizadas para o alcance das metas.

Meta a ser alcançadas	Ação	Responsável
M1. Reduzir o tempo médio de tramitação dos processos para 30 dias até 2029	A1. Diminuir o prazo de execução dos processos	Coordenadoria de Sistemas
M2. Totalizar 75 indicadores institucionais no portal UFAL em Números até 2029	A2. Evoluir conjunto de indicadores institucionais.	Coordenadoria de Sistemas/Gerência de Dados
M3. Totalizar 43 conjuntos de dados abertos no portal dados.gov.br até 2029		
M4. Ofertar 52 novas soluções aplicadas ao ensino, pesquisa, extensão e/ou gestão até 2029	A3. Implantar novas soluções de TIC	Coordenadoria de Sistemas
M5. Atingir 8500 dispositivos conectados simultaneamente à rede UFAL até 2029	A4. Manter a capacidade da rede UFAL	Coordenadoria Geral de Redes
M6. Alcançar uma taxa de disponibilidade da conexão com a internet de 99,95% até 2029		
M7. Atingir nota 7,5 com relação ao nível de satisfação da comunidade acadêmica com a área de TIC até 2029	A5. Assegurar a continuidade e qualidade das operações de TIC	Coordenadoria de Suporte e Atendimento ao Usuário
M8. Alcançar o nível aprimorado (70%) no índice de governança em tecnologia da informação (iGovTI) até 2029	A6. Aumentar maturidade em governança.	Coordenadoria de Relacionamento Institucional
	A7. Aperfeiçoar sistema de gestão e análise de dados.	Coordenadoria de Sistemas/Gerência de Dados
M9. Restrição de acesso acerca do indicador de maturidade iSegTI, nos termos do art. 15 do Decreto no 10.748, de 16 de julho de 2021.	A8. Estabelecer sistema de gestão de segurança da informação.	Coordenadoria de Qualidade e Segurança da Informação
M10. Manter a taxa de disponibilidade da infraestrutura computacional acima de 99,6 até 2029	A9. Aumentar a resiliência e adequação da infraestrutura computacional.	Coordenadoria de Redes e Infraestrutura
M11. Alcançar 94,59% de aderência da infraestrutura computacional às necessidades institucionais até 2029.		
M12. Elevar o nível médio de formação dos servidores de tecnologia da informação para 6,53 até 2029.	A10. Desenvolver competências estratégicas em TIC	Coordenadoria de Relacionamento Institucional
M13. Atingir 93,1% no índice de cobertura de competências até 2029.		
M14. Totalizar 20 novos registros de inovação no INPI até 2029	A11. Registrar soluções desenvolvidas no INPI	Coordenadoria de Relacionamento Institucional

A1. Diminuir o prazo de execução dos processos

Identificar processos de trabalho que podem ser alvos de transformação digital e realizar a mobilização necessária para diminuir o tempo médio desde a abertura do processo até seu arquivamento. Deve-se priorizar os processos demandados pelo usuário final, que tenham valor para o solicitante, que possuam alta volumetria e que tenham capacidade de impactar o maior número de usuários. A integração entre sistemas também pode auxiliar na diminuição do

retrabalho, melhorar a eficiência da execução dos processos de trabalho e até eliminar a necessidade de instrução de novos processos. Esta integração pode requerer a implementação de novas funcionalidades, a implementação de APIs, solicitação de acesso a sistemas estruturantes do governo, dentre outras que demandarão a execução de projetos específicos de desenvolvimento.

Responsabilidade: Coordenadoria de Sistemas.

A2. Evoluir conjunto de indicadores institucionais

Para evoluir o conjunto de indicadores institucionais, é necessário aprofundar a coleta, a análise, e a visualização de dados acadêmicos e administrativos. O aperfeiçoamento da infraestrutura de análise e visualização de dados para contemplar dados bibliométricos pode ampliar o entendimento sobre o impacto da pesquisa desenvolvida na instituição. O aumento da integração do sistema de BI da UFAL ao SIGAA permitirá a criação de novos painéis interativos com indicadores relevantes, além da possibilidade de envio de alertas automáticos para atores apropriados (gerentes de unidade, coordenações de curso, diretores de unidade, professores, etc.), promovendo uma gestão proativa e baseada em evidências. A incorporação de novas ferramentas para análise preditiva pode viabilizar a identificação de estudantes em risco acadêmico e outras situações que demandem atenção, contribuindo para ações de mitigação e apoio mais eficazes.

A transparência institucional também será fortalecida com ampliação do conjunto de dados abertos, incluindo dados relativos à prestação de contas, como dados do PNAES e outros programas de assistência ofertados pela UFAL.

Para a área de extensão, há necessidade de construir novos painéis que permitam um melhor acompanhamento das ações vinculadas a grupos de pesquisa e que possibilitem melhor controle social sobre os potenciais impactos. Além disso, ampliar o suporte à gestão de dados de pesquisa, bem como para dados e informações acadêmicas, garantindo que os dados estejam organizados, acessíveis e protegidos, de forma a ampliar a capacidade de tomada de decisão estratégica.

A3. Implantar novas soluções de TIC

A ampliação das soluções de TIC disponíveis requer priorização das demandas visando maior impacto nas dimensões acadêmica e administrativa e alcance da comunidade acadêmica. A modernização do SIGAA, por exemplo, pode fomentar projetos que figurem entre as prioridades e auxiliem a reduzir a burocracia excessiva e agilizar a execução de processos. A

integração sistêmica entre plataformas institucionais, sistema de gestão e sistemas estruturantes do governo, podem contribuir com a redução de retrabalho e aumentar a qualidade da informação disponível. Soluções para facilitar o acompanhamento de projetos de pesquisa, com funcionalidades de prestação de contas e geração de relatórios, poderão contribuir com o aumento da transparência e da eficiência na execução e gestão dos recursos.

A ampliação das soluções também deve ser pensada de forma a atender requisitos de acessibilidade e inclusão, princípios a serem observados em todas as ações institucionais. Este é um aspecto amplo, que inclui navegação estruturada, atendimento às diretrizes WCAG 2.1, tradução para Libras, leitores de tela, suporte multilíngue, dentre outras características.

Ações institucionais relacionadas a internacionalização, mobilidade acadêmica, ensino com metodologias ativas e ferramentas que promovam a inovação pedagógica também devem ser contempladas com o suporte de novas soluções de TIC, quer seja com o desenvolvimento de soluções próprias, com a aquisição de novas soluções ou com a implantação de soluções de código aberto. Será necessário envolver toda a comunidade, como principal demandante, para que as soluções estejam alinhadas às reais necessidades da Universidade e promovam uma contínua transformação digital, efetiva e sustentável.

A4. Manter a capacidade da rede UFAL

Esta ação implica investimentos na manutenção e expansão da rede de dados (cabeada e sem fio), na segurança da informação e no suporte a ambientes de trabalho remoto e colaborativo. A implementação da tecnologia Wi-fi 6 em todos os campi é medida que visa garantir velocidade, estabilidade e cobertura adequada, especialmente em áreas críticas como salas de aula, laboratórios, ambulatórios e espaços de videoconferência.

Também será necessário executar projetos específicos para atender demandas das unidades acadêmicas e administrativas, especialmente onde há relatos de instabilidade, lentidão e pontos cegos de sinal. A ação deve incluir a reestruturação das salas com foco em conectividade e melhoria da velocidade da internet nos computadores e redes Wi-fi. A qualidade da conectividade também deve ser garantida de forma a aumentar a percepção de qualidade para acesso aos serviços que exigem alta disponibilidade, como o ambiente virtual de aprendizagem da UFAL.

A manutenção e ampliação da capacidade da rede exige diagnóstico técnico preciso, planejamento integrado com as áreas de ensino, pesquisa e extensão, e apoio da gestão institucional para garantir recursos e priorização.

A5. Assegurar a continuidade e qualidade das operações de TIC

A continuidade e qualidade das operações de TIC deve prover estabilidade, eficiência e suporte técnico qualificado para todas as áreas que dependem da tecnologia da informação na UFAL. Isso envolve prezar pelo funcionamento pleno das plataformas de comunicação institucionais utilizadas, bem como prover infraestrutura adequada para gravação, disponibilização de conteúdos e streaming de aulas. O suporte técnico também deve viabilizar o uso de sistemas especializados para o ensino, a pesquisa, as atividades de extensão e atividades de apoio à gestão.

A operação de TIC também deve atender às necessidades de manutenção e atualização de equipamentos de informática para docentes, técnicos e laboratórios. Esta atuação demanda de investimentos em peças de reposição, serviços de reparo de equipamentos e investimentos para renovação do parque computacional. A manutenção e a execução das demais operações de TIC também demandam investimentos em materiais de consumo, cuja ausência pode causar perda na qualidade em um ou mais serviços ofertados pela área de TIC.

Além disso, é necessário aprimorar a comunicação entre a área central de TIC e os usuários, com canais acessíveis, informações claras, tutoriais e atendimento humanizado. A capacitação contínua dos servidores e bolsistas, o monitoramento transparente dos serviços de TIC e a participação técnica nas aquisições de TIC são medidas que fortalecem a governança e asseguram que as operações de tecnologia da informação sejam sustentáveis, responsivas e alinhadas às demandas institucionais.

A6. Aumentar maturidade em governança

Para atingir maturidade em governança é preciso executar projetos que promovam a melhoria contínua do atendimento, como a capacitação da equipe técnica, a criação de canais de comunicação acessíveis e a produção de materiais explicativos para os usuários. Também é necessário estabelecer rotinas de monitoramento dos serviços, com indicadores de desempenho e mecanismos de prestação de contas que permitam à comunidade acompanhar o funcionamento da TIC de forma clara e participativa.

Além disso, a governança deve assegurar os investimentos necessários em materiais de consumo e infraestrutura, como peças de reposição, periféricos, suprimentos para manutenção de equipamentos, e recursos para atualização tecnológica. Esses insumos são fundamentais para garantir a continuidade das operações, especialmente em áreas críticas como ensino remoto, pesquisa científica e suporte a equipamentos de grande porte. A ausência de recursos

básicos compromete a capacidade de resposta do setor de TIC, gera insatisfação dos usuários e prejudica a imagem institucional. Portanto, a melhoria da governança passa pela articulação entre planejamento, execução e avaliação, com apoio da gestão superior, participação técnica nas aquisições de TIC e compromisso com a qualidade, a inovação e a inclusão digital.

A7. Aperfeiçoar sistema de gestão e análise de dados

A gestão de dados deve contemplar o uso sistemático de plataformas especializadas para armazenamento, organização, análise e compartilhamento de dados e informações.

Para que essas soluções sejam sustentáveis e operacionais, é fundamental garantir investimentos em infraestrutura, capacitação e materiais de consumo, como soluções de alta disponibilidade, licenças de software, periféricos, equipamentos de rede e suprimentos para manutenção. A escassez desses recursos compromete diretamente a qualidade dos serviços e a continuidade das operações. Além disso, é necessário executar projetos voltados à melhoria do atendimento, com foco na capacitação da equipe técnica, na produção de tutoriais e na criação de canais de comunicação acessíveis e humanizados.

A governança dos dados deve ser fortalecida com políticas claras de segurança da informação, controle de acesso e monitoramento dos sistemas, garantindo confiabilidade e integridade das informações. Ao integrar essas ações, a UFAL poderá consolidar uma cultura institucional orientada por dados, promovendo eficiência, inovação e transparência em todos os níveis da gestão.

A8. Estabelecer sistema de gestão de segurança da informação

A proteção dos dados institucionais e a confiança da comunidade acadêmica na infraestrutura tecnológica da UFAL são aspectos sensíveis e suscetíveis a diversas fontes de risco. Diante do crescimento das ameaças cibernéticas e da crescente dependência de sistemas digitais para ensino, pesquisa, extensão e gestão administrativa, torna-se urgente a implementação de políticas, processos e tecnologias para estabelecer e manter um sistema de segurança da informação. Isso inclui o gerenciamento de acessos, o controle de vulnerabilidades, a proteção contra-ataques cibernéticos e o suporte técnico especializado para plataformas críticas.

Para que essa ação seja efetiva, é necessário investir na aquisição de soluções de segurança, como antivírus, anti-malware, firewalls e ferramentas de monitoramento de rede, além da manutenção de uma equipe de resposta a incidentes capacitada e disponível para atuar de forma ágil em situações de risco. A infraestrutura de TIC deve ser atualizada com servidores

de alta disponibilidade, redes seguras e ambientes remotos, e mecanismos de controle de acesso físico e lógico. Também é fundamental garantir recursos para materiais de consumo e manutenção de equipamentos, que são indispensáveis para a operação segura e eficiente dos sistemas. A criação de projetos voltados à capacitação dos usuários, à comunicação clara sobre boas práticas de segurança e à transparência na gestão dos riscos tecnológicos complementa essa ação, promovendo uma cultura institucional de proteção, responsabilidade e resiliência digital.

Além de recursos para aquisição de materiais e equipamentos, a área de TIC precisa contar com maior força de trabalho para viabilizar a construção e o funcionamento pleno de um sistema de gestão de segurança da informação, que seja capaz de mitigar e responder incidentes de forma adequada.

A9. Aumentar a resiliência e adequação da infraestrutura computacional

O aumento da resiliência e adequação da infraestrutura computacional visa prover estabilidade, disponibilidade, segurança e plena capacidade de operar aos serviços e soluções de TIC conforme as necessidades institucionais e a crescente demanda da comunidade acadêmica.

Essa ação contempla a atualização e manutenção da infraestrutura de servidores, com foco em alta disponibilidade, escalabilidade e redundância para viabilizar a plena operação da TI na Universidade, que inclui soluções de apoio ao ensino, ambientes virtuais de aprendizagem, streaming de aulas, recursos avançados que utilizem inteligência artificial, sistemas de gestão, portais e mais de duas centenas de servidores virtuais que operam com finalidade acadêmica ou administrativa.

A resiliência requer investimentos em proteção contra-ataques cibernéticos, que inclui a aquisição de soluções de segurança como antivírus, anti-malware, firewalls, licenciamento das soluções de virtualização, sistemas avançados de monitoramento e de apoio à resposta e recuperação de incidentes. A disponibilidade do licenciamento e dos serviços que garantam a manutenção contínua da sala cofre e à aquisição de materiais de consumo também é indispensável para manter o ambiente resiliente.

A manutenção de uma equipe apta a tratar e responder a incidentes é igualmente essencial para agir com agilidade em situações críticas e preservar a integridade dos dados institucionais. Neste ponto, contar com serviços de equipes especializadas em tratamento de incidentes, pode auxiliar a diminuir os riscos operacionais.

Também deve-se incluir nesta ação a execução de projetos voltados à modernização tecnológica, como a possibilidade de operação em nuvem e o uso intensivo de inteligência artificial, bem como a preparação para cenários adversos que podem degradar a infraestrutura central, principalmente por falta de investimentos. A adequação da infraestrutura inclui a contínua observância às necessidades institucionais em termos de capacidade de processamento (inclusive em GPUs), de armazenamento, de backup e de gerenciamento integrado das soluções que compõe a estrutura central de computação da UFAL.

A10. Desenvolver competências estratégicas em TIC

A ação visa fortalecer as capacidades técnicas, gerenciais e estratégicas dos profissionais da área de TIC, alinhando-os aos objetivos institucionais e às exigências da transformação digital no setor público.

O diagnóstico institucional revelou que o conhecimento estratégico em TIC está concentrado em um número restrito de servidores, o que representa um risco significativo à continuidade e à qualidade dos serviços prestados. Para mitigar esse risco, é essencial implementar ações de capacitação continuada, certificações profissionais e participação em eventos técnicos, como forma de valorizar os servidores e ampliar suas perspectivas de crescimento dentro da instituição. Essa estratégia é fundamental para reduzir os riscos de evasão de pessoal, especialmente em um cenário de alta competitividade por profissionais qualificados em TIC.

Espera-se realizar ações complementares, como a realização de visitas técnicas em instituições pares, com o objetivo de observar e realizar cooperações técnicas, absorver boas práticas e conhecer soluções que possam ser adaptadas à realidade local.

Vale ressaltar que os recursos alocados para essa ação devem ser vistos como um investimento estratégico, capaz de gerar retornos em forma de maior eficiência operacional, inovação nos serviços públicos e resiliência institucional.

A11. Registrar soluções desenvolvidas no INPI

O propósito da ação é estimular a capacidade de inovação dos servidores de TIC da UFAL, reconhecendo e protegendo juridicamente as soluções tecnológicas criadas internamente pela instituição. Ao formalizar o registro de sistemas, algoritmos, metodologias e outras criações técnicas junto ao INPI, a instituição fortalece sua cultura de inovação, valoriza o conhecimento produzido com recursos públicos e assegura a propriedade intelectual sobre ativos estratégicos.

O registro das criações representa um mecanismo de valorização profissional, ao reconhecer formalmente as contribuições técnicas dos servidores, promovendo maior engajamento e sentimento de pertencimento. Além disso, o registro reforça a imagem da instituição como produtora de conhecimento e tecnologia.

13. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

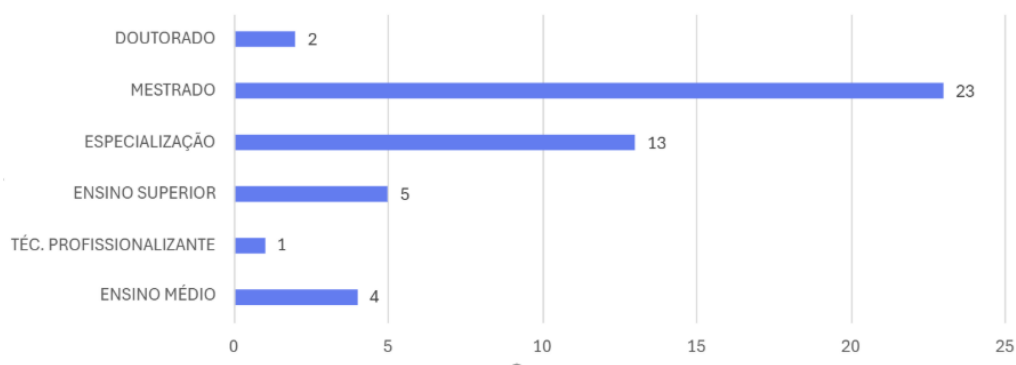
Este plano tem como objetivo as ações de pessoal, em termos de qualificação e da força de trabalho, a fim de viabilizar o alcance dos objetivos estratégicos de TIC e, conseqüentemente, prover apoio ao desenvolvimento e alcance das metas institucionais.

A qualificação técnica pode auxiliar a manter os profissionais motivados e capacitados para lidar com os constantes avanços tecnológicos. Dada a complexidade e o volume crescente de serviços prestados é essencial que a equipe de TIC seja bem estruturada, com capacidade e força de trabalho bem dimensionada, que conte com recursos adequados, tenha oportunidades para o desenvolvimento profissional e possa contar com meios para se manter motivado e que incentivem sua permanência na instituição. Este plano se propõe a tratar estas questões.

Durante o diagnóstico que serviu de insumo para elaboração deste plano, foi realizada uma caracterização do nível de formação, o mapeamento das competências técnicas atuais e uma avaliação acerca das necessidades de conhecimento para garantir o alcance dos objetivos estratégicos delineados no PDTIC e promover avanços na área de TIC.

No nível de formação dos 48 servidores(as) com cargo na área de TIC (analistas, técnicos e assistentes em tecnologia da informação), observa-se uma força de trabalho qualificada: 23 possuem mestrado (47,9%) e 2 possuem doutorado (4,2%), o que representa mais da metade com formação *stricto sensu* (Gráfico 7). Além disso, 13 servidores têm especialização (27,1%), 5 possuem ensino superior (10,4%), enquanto os demais apresentam formação técnica ou de nível médio (6 servidores, ou 12,5%). Essa distribuição revela um perfil técnico-científico capacitado para atuar em projetos complexos.

Gráfico 7 - Distribuição do nível de formação dos servidores com cargo de TIC



Esse perfil de formação também explica, em grande parte, o aumento da capacidade da área de TIC em entregar soluções, de impacto para a comunidade acadêmica e o aumento de solicitações de outras Universidades pelo compartilhamento das soluções desenvolvidas pela UFAL. O nível de formação potencializa a capacidade analítica da equipe, provê o domínio de metodologias avançadas e aumenta o potencial das pessoas para liderar projetos inovadores, especialmente aqueles que exigem soluções não triviais e estratégicas.

A partir da análise do mapa de competência da área de TIC da UFAL observa-se que há uma forte presença de competências relacionadas à governança de dados, como ciência de dados e práticas de governança, o que demonstra uma preocupação crescente com a gestão eficiente e estratégica da informação. Esse é um ponto positivo, pois a qualidade dos dados é essencial para decisões mais precisas e para o desenvolvimento de sistemas mais “inteligentes”. A inteligência artificial também mostra sinais promissores, com menções a IA generativa, aprendizagem de máquina e modelos de linguagem. Isso caracteriza o início de uma construção de uma base técnica, que é fundamental para a inovação e automação de processos.

Por outro lado, percebe-se a necessidade de ampliar as competências relacionadas à segurança da informação, integração de sistemas, desenvolvimento full-stack, arquitetura de software, otimização de processos, que podem comprometer a eficiência operacional e a capacidade de escalar soluções tecnológicas de forma segura e sustentável. A computação em nuvem, por exemplo, aparece timidamente por meio de competências como infraestrutura em nuvem e uso de ferramentas como Docker, indicando que este conhecimento ainda precisa ser ampliado e disseminado na equipe.

Figura 3 - Nuvem de palavras a partir do mapa de competências da área de TIC



Para que a área de TIC possa avançar de maneira robusta e estratégica, é necessário investir no aprimoramento de competências ligadas à segurança da informação, como criptografia, gestão de vulnerabilidades e resposta a incidentes. Também é fundamental fortalecer conhecimentos em governança de dados, arquitetura de nuvem, engenharia de dados e integração de sistemas. A capacitação contínua nessas áreas permitirá que os profissionais estejam preparados para lidar com os desafios atuais e futuros da transformação digital.

13.1. Programa de qualificação continuada

O programa foi estabelecido a partir de 2022 e é baseado na utilização de uma plataforma de qualificação online, especializada em Tecnologia da Informação que atende a todos os servidores que atuam em Tecnologia da Informação.

Os profissionais da área de TIC vêm aperfeiçoando suas competências e habilidades a partir deste programa, cuja oferta dos cursos tem sido realizada pela plataforma digital Alura. Atualmente a qualificação da equipe tem sido complementada pelas oportunidades de realização de outros cursos online pelas plataformas da ENAP e pela ESR da RNP.

O programa estabelece trilhas de capacitação baseadas na formação de perfis desejáveis, isto é, que são importantes para que a operação de TIC tenha capacidade de atender

a demanda e alcançar os objetivos estratégicos definidos para a área de TIC. Os perfis desejáveis estão associados às responsabilidades, atribuições e projetos desenvolvidos pela área de TIC.

As trilhas servem de norte para o aprendizado contínuo e estão agrupadas com os seguintes temas: administração de infraestrutura, administração de sistemas, liderança de projetos, desenvolvimento e manutenção front-end, desenvolvimento e manutenção back-end, arquitetura de soluções, governança em TIC, gestão em TIC, gerenciamento de serviços, gerenciamento de redes, gerenciamento de conteúdo e comunicação, governança de dados, segurança da informação e privacidade, desenvolvimento pessoal e profissional. O mapeamento dos perfis desejáveis e respectivas atribuições constam listados na tabela seguinte.

Tabela 20: Mapeamento de perfis desejáveis

Trilha por Perfil Desejável	Atribuições
Administração de infraestrutura	Monitora e atua na manutenção, atualização e expansão da infraestrutura do data center e seus componentes
Administração de Sistemas	Gerencia o inventário de todos os sistemas, atua para que os sistemas tenham os recursos necessários para o bom desempenho, alta disponibilidade e baixa exposição a riscos de segurança da informação
Liderança de Projetos	Responsável pela execução de um ou mais projetos no NTI em qualquer das áreas (sistemas, redes, governança, gestão, suporte e atendimento)
Desenvolvimento e manutenção front-end	Atua no projeto e desenvolvimento de soluções com foco na camada de apresentação e na experiência do usuário
Desenvolvimento e manutenção back-end	Atua no desenvolvimento da solução para incorporar regras de negócio e prover serviços para a camada de apresentação
Arquitetura de soluções	Atua na seleção, integração e desenvolvimento de componentes para compor estruturas de soluções para evoluir ou desenvolver sistemas
Governança em TIC	Apoia a institucionalização de práticas para aumento do nível de governança em Tecnologia da Informação na UFAL
Gestão em TIC	Atua na aquisição, no apoio à gestão dos recursos e das atividades administrativas
Gerenciamento de serviços	Atua no gerenciamento e acompanhamento das solicitações de serviço dos usuários

Gerenciamento de redes	Atua na expansão, na manutenção e na gestão dos ativos e serviços da rede Ufal
Gerenciamento de conteúdo e comunicação	Apoia a comunicação da UFAL com a comunidade interna e externa provendo e mantendo ferramentas de gerenciamento de conteúdo e comunicação institucionais
Governança de dados	Atua na gestão do inventário de dados, no processamento da informação e na publicação de indicadores institucionais
Segurança da informação e privacidade	Avalia e identifica necessidades da adoção de procedimentos, políticas e ferramentas que possam diminuir a exposição à riscos de segurança da informação e apoia a institucionalização destes instrumentos, contribui e/ou atua na resposta à incidentes de segurança da informação, previne incidentes e/ou trata vulnerabilidades na rede e nos sistemas

É importante destacar que os perfis desejáveis não estão diretamente associados a existência de cargos específicos ou funções gratificadas para serem exercidas. Estes perfis são norteadores para formação profissional para fomentar o desenvolvimento de competências importantes para a atuação da TIC da UFAL e preencher as lacunas de conhecimento.

Cada trilha deve ser avaliada e atualizada periodicamente, conforme a identificação de novas necessidades de conhecimento que precisam ser incorporadas na lista de competências da equipe. A tabela a seguir apresenta a lista de cursos que compõem as trilhas de aprendizagem disponíveis a todos os profissionais da área de TIC e que foram viabilizadas por meio de um contrato específico de acessos à Plataforma Alura.

Tabela 21: Cursos que compõem as trilhas de aprendizagens de TI

Administração de infraestrutura
Amazon S3: Manipule e armazene objetos na nuvem
Amazon e Spring: Deploy de uma aplicação Spring MVC na AWS
Amazon Cloud Front e Route53: Distribua os seus arquivos e crie seu próprio domínio
Amazon ECS: Gerencie Docker na nuvem da AWS
Amazon Elastic Beanstalk Parte 1: Container Docker
Amazon Elastic Beanstalk Parte 2: Múltiplos containers e NGINX
Amazon Lambda: Primeiros passos à execução de código sem servidor
Amazon Code Deploy: Deploy Contínuo com AWS

Amazon Lightsail: Descomplicando a nuvem
Amazon VPC: Provisione uma nuvem privada
Amazon CloudWatch: Visibilidade completa das aplicações e serviços na nuvem
Amazon EKS: Gerenciando aplicações containerizadas com Kubernetes
Amazon API Gateway: Integrando e protegendo serviços
Deploy no Amazon EC2: Alta disponibilidade e escalabilidade de uma aplicação
Amazon Cognito: autenticação como serviço
Kubernetes na Digital Ocean: Gerenciando aplicações containerizadas
Docker: Criando containers sem dor de cabeça
Docker Swarm: Orquestrador de containers
Vagrant e Puppet: Criação e provisionamento de máquinas virtuais
Ansible: Sua infraestrutura como código
Vagrant: Gerenciando máquinas virtuais
Terraform: Automatize a infraestrutura na nuvem
Administração de sistemas
Segurança Web: Vulnerabilidades do seu sistema e OWASP
OWASP Top 10: de Injections a Broken Access Control
Consultas SQL: Avançando no SQL com MySQL
Comandos DML: Manipulação de dados com MySQL
Procedures SQL: Executando código no MySQL
Administração do MySQL: Segurança e otimização do banco
Git e Github: Controle e compartilhe seu código
Git e Github: Estratégias de ramificação, Conflitos e Pull Requests
Jenkins e Docker: Pipeline de entrega continua
Grafana e Telegraf: Monitoramento em tempo real
Gitlab CI e Docker: Pipeline de entrega contínua
Integração Contínua: Mais qualidade e menos risco no desenvolvimento
Entrega Contínua: Confiabilidade e qualidade na implantação de software
Segurança web em Java: Evitando SQL Injection, força bruta e outros ataques
Segurança web em Java parte 2: XSS, Mass Assignment e Uploads de arquivos!
Shell Scripting parte 1: Começando seus scripts de automação de tarefas
Shell Scripting parte 2: Fazendo monitoramento, agendando tarefas e backup

Amazon e Spring: Deploy de uma aplicação Spring MVC na AWS
Amazon Cloud Front e Route53: Distribua os seus arquivos e crie seu próprio domínio
Amazon ECS: Gerencie Docker na nuvem da AWS
Amazon Elastic Beanstalk Parte 1: Container Docker
Amazon Elastic Beanstalk Parte 2: Múltiplos containers e NGINX
Arquiteto de soluções
Blockchain: Aumente a confiança da sua aplicação
Vue.js parte 1: construindo Single Page Applications
Vue.js parte 2: construindo Single Page Applications
Refatoração em Java: Boas práticas no seu código
Java e MongoDB: Integre uma webapp Java com um banco NoSQL
jQuery: Domine a biblioteca mais popular do mercado parte 1
jQuery: Avance na biblioteca mais popular do mercado parte 2
Kafka: Produtores, Consumidores e streams
Kafka: Fast delegate, evolução e cluster de brokers
Kafka: Batches, correlation ids e dead letters
Kafka: Idempotência e garantias
GraphQL parte 3: integrando com sua aplicação
Desenvolvimento e manutenção front-end
MEAN Stack: criando aplicações completas com Javascript
Angular parte 1: Fundamentos
Angular parte 2: Autenticação, Forms e lazy loading
Angular parte 3: upload, build e novos componentes
Angular parte 4: lapidando o projeto
Gulp: automação de tarefas front-end
LESS: CSS simples e produtivo
Performance Web I: otimizando o front-end
Performance Web II: Critical Path, HTTP/2 e Resource Hints
Gráficos na web parte 1: Criando e customizando gráficos
Gráficos na web parte 2: Colunas e barras
Gráficos na web parte 3: trabalhando com mais tipos e fontes de dados
Bootstrap: criação de uma single-page responsiva

Chrome DevTools: analise, inspecione e depure suas páginas Web
Flexbox: Posicione elementos na tela
HTTP: Entendendo a web por baixo dos panos
Front-end: Projeto de conclusão
Email Marketing Responsivo parte 1: sua newsletter adaptável
Email Marketing Responsivo parte 2: testando suas newsletters
Acessibilidade web: introdução a designs inclusivos
Acessibilidade web parte 1: tornando seu front-end inclusivo
Acessibilidade web parte 2: Componentes acessíveis com um pouco de JavaScript
Bootstrap 4: Criando uma landing page responsiva
CSS Grid: Simplificando layouts
HTML5 e CSS3 parte 1: A primeira página da Web
HTML5 e CSS3 parte 2: Posicionamento, listas e navegação
HTML5 e CSS3 parte 3: Trabalhando com formulários e tabelas
HTML5 e CSS3 parte 4: Avançando no CSS
Arquitetura CSS: Descomplicando os problemas
Vetores e Animação com SVG: Trabalhando com CSS e JavaScript
UI Design Patterns: Usabilidade em interfaces mobile
Adobe XD: Design visual de um site mobile
Adobe XD: Componentes da interface
Adobe XD: refinando o visual da interface
Sketch: Design visual de um site mobile
Sketch: Componentes da interface
Adobe XD: trabalhando com microinterações
Sketch: Refinando o visual da interface
Figma: Design visual de um site mobile
Figma: Componentes da interface
Revisão UX: ferramentas do briefing ao protótipo
Prototipagem e UX parte 1: Alta fidelidade com o Adobe XD
Prototipagem e UX parte 2: linkando telas no Adobe XD
Teste de usabilidade parte 1: Seu produto é fácil de usar?
Teste de Usabilidade parte 2: Mensurando e entregando resultados

UX Writing: Conteúdo focado no usuário
UX Acessível: Projetando interfaces inclusivas
UX Research para otimização de sites
JAX-RS e Jersey: Domine a criação de webservices REST
JAX-WS: Domine a criação de webservices SOAP
Apache Camel: O framework de integração entre sistemas
Spring Boot API REST: Construa uma API
Spring Boot API Rest: Segurança da API, Cache e Monitoramento
Microservices com Spring Cloud: Registry, Config Server e Distributed Tracing
Microservices com Spring Cloud: Circuit Breaker, Hystrix e API Gateway
XStream: Consumindo o XML sem esforço
Rest com NodeJS: API com Express e MySQL
Introdução ao Django 3: Modelo, Rotas e Views
Integração de modelos no Django 3: Filtros, buscas e admin
Autenticação no Django 3: formulários, requisições e mensagens
Boas práticas no Django 3: apps, pastas e paginação
Formulários no Django 3: criando e validando dados
Desenvolvimento pessoal e profissional
Relacionamento interpessoal: aprenda a lidar melhor com você e com o outro
Pontos fortes parte 1: descubra os seus e aprenda a gerenciá-los
Pontos fortes parte 2: Habilidades e competências
Síndrome do Impostor: Reconheça seu sucesso e resultados
Relacionamento Interpessoal parte 2: melhore seu potencial
Fundamentos do Storytelling: Visão de negócios e desenvolvimento pessoal
Inteligência Emocional: Práticas para o cotidiano
Comunicação Assertiva: Reduzindo conflitos e frustrações
Hábitos: da produtividade às metas pessoais
Produtividade: hábitos e práticas para o dia a dia
Foco: Trazendo mais resultados para o dia a dia
Eficácia parte 1: Hábitos para sua proatividade
Eficácia parte 2: Hábitos para sua proatividade
Estresse parte 1: buscando qualidade de vida

Estresse parte 2: Equilibre seu estilo de vida
Produtividade parte 1: estratégias para o dia a dia
Produtividade Parte 2: Organização e prioridade
Aprender a Aprender: Técnicas para seu autodesenvolvimento
Criatividade e adequação: Aprendendo e aprimorando um processo criativo
Gerenciamento de conteúdo e comunicação
Produção de conteúdo: estratégias, planejamento e gestão
Design de logo: utilizando a proporção áurea
JavaScript: Conhecendo o Browser e padrões de projeto
JavaScript: Salvando dados localmente com IndexedDB
JavaScript: Programando na linguagem da web
Progressive Web Apps: crie apps offline
JavaScript: De padrões a uma abordagem funcional
UX Research: análise de sites com Google Analytics
Gulp: automação de tarefas front-end
LESS: CSS simples e produtivo
HTTP: Entendendo a web por baixo dos panos
Acessibilidade web: introdução a designs inclusivos
Acessibilidade web parte 1: tornando seu front-end inclusivo
Acessibilidade web parte 2: Componentes acessíveis com um pouco de JavaScript
CSS Grid: Simplificando layouts
HTML5 e CSS3 parte 1: A primeira página da Web
HTML5 e CSS3 parte 2: Posicionamento, listas e navegação
HTML5 e CSS3 parte 3: Trabalhando com formulários e tabelas
HTML5 e CSS3 parte 4: Avançando no CSS
Arquitetura CSS: Descomplicando os problemas
Gráficos na web parte 1: Criando e customizando gráficos
Gráficos na web parte 2: Colunas e barras
Gráficos na web parte 3: trabalhando com mais tipos e fontes de dados
UX Writing: Conteúdo focado no usuário
UX Acessível: Projetando interfaces inclusivas
Gerenciamento de redes

Redes parte 1: Introdução, Conceitos e Prática
Segurança de redes: Conheça as vulnerabilidades de servidores e clientes
Redes parte 2: Montando um projeto do cliente até o provedor de serviços
Redes parte 3: Defina as listas de controle e políticas de acesso de usuários
Redes parte 4: Configuração de protocolos de roteamento e IPv6
Segurança de redes: Crie um firewall com pfSense e iptables
DNS: Entenda a resolução de nomes na internet
DNS: Domine os serviços na nuvem
Redes parte 5: Wi-fi
Introdução à configuração de segurança: Firewall ASA
Certificação ITIL Foundation v3: Introdução ao gerenciamento de TI parte 1
Certificação ITIL Foundation v3: Estratégias e Desenho de Serviços parte 2
Certificação ITIL Foundation v3: Transição e Operação de Serviço parte 3
Certificação ITIL Foundation v3: Melhoria Contínua de Serviço parte 4
Governança de TI: Gestão de demandas de serviços
Design da Proposta de Valor: Transformando produtos e serviços
Gestão em TIC
Dashboards parte 1: Visões de projetos e operações
Dashboards parte 2: Implantando ações de gestão
Modelos de Gestão parte 1: Componentes Essenciais
Negociação parte 1: Práticas Essenciais
Negociação parte 2: Técnicas Avançadas
Flawless Execution parte 1: Introdução ao Framework de Gestão
Flawless Execution parte 2: Framework de Gestão
Gestão Ágil: Liderando a mudança em um ambiente de agilidade
Governança de dados
Report Analysis com Pentaho: Gerando relatórios empresariais
Modelos de ETL: Pentaho Data Integration
Transformação com ETL: Pentaho Data Integration
OLAP com Pentaho: Construção do Data Mart
Consultas Multidimensionais: MDX com Pentaho
Dashboard com Pentaho: Visualize e analise os dados

Análise de dados: Introdução com R
Data Science: Primeiros passos
Pandas: Formatos diferentes de entrada e saída (IO)
Data Science: Introdução a análise de series temporais
Data Visualization parte 1: introdução ao design de gráficos
Data Visualization parte 2: Escolhendo o melhor gráfico
Data Visualization parte 1: gráficos com uma variável
Data Visualization parte 2: gráficos com multivariáveis
Machine Learning: Lidando com dados de muitas dimensões
Modelos preditivos em dados: detecção de fraude
Elasticsearch: Pesquisando e analisando os seus dados
Governança em TIC
Fundamentos para gestão de contratos: Dicas e cuidados gerais
COBIT 5 Foundations Parte 1: Introdução a Governança Corporativa
COBIT 5 Foundations Parte 2: Princípios do COBIT 5
COBIT 5 Foundations Parte 3: Habilitadores do COBIT 5
COBIT 5 Foundations Parte 4: Implementação e Avaliação de Processos
BSC: Aplicado na gestão de portfólios
Gerenciamento de Inovação Organizacional parte 1: Fundamentos Essenciais
Gerenciamento de Inovação Organizacional parte 2: Aplicações Práticas
Liderança de projetos
Certificação PMP e CAPM Parte 1: Processos de Gerenciamento de Projetos
Certificação PMP e CAPM parte 9: Gerenciamento de Riscos
Agile na Prática: Técnicas aplicadas para gestão ágil
Agile Avançado: Crie modelos e descubra o Nexus
Design Sprint 2.0: Crie produtos digitais rapidamente
Engenharia de Requisitos: como levantar, documentar e validar
Scrum: Agilidade em seu projeto
Scrum parte 1: Gerencie o seu projeto de forma ágil
Scrum Parte 2: O Manifesto Ágil, Liderança e Organização em Scrum
Scrum Parte 3: Iniciando Projetos com Agile
Scrum Parte 4: Planejando Projetos com Agile

Scrum Parte 5: Executando Projetos com Agile
Scrum Parte 6: Revisão, Retrospectiva e Encerramento de Projetos com Agile
Kanban parte 1: Fundamentos Essenciais
Kanban parte 2: Métricas e Práticas Avançadas
Feedback: a arte de orientar e ser orientado com sentido
Gerenciamento de conflitos: Técnicas fundamentais
PMBOK na prática parte 1: Uma introdução geral
PMBOK na prática parte 2: Iniciando Projetos
Práticas ágeis: O dia a dia do ambiente Agile
Métricas ágeis: como medir resultados em um ambiente ágil
Segurança da informação
LGPD: Conhecendo e entendendo seus impactos
Certificação Linux LPI Essentials parte 12: Security and File Permissions
Amazon Cognito: autenticação como serviço
Spring Boot API Rest: Segurança da API, Cache e Monitoramento
Segurança web em Java: Evitando SQL Injection, força bruta e outros ataques
Segurança de redes: Conheça as vulnerabilidades de servidores e clientes
Redes parte 3: Defina as listas de controle e políticas de acesso de usuários
Segurança Web: Vulnerabilidades do seu sistema e OWASP
OWASP Top 10: de Injections a Broken Access Control

Os servidores também podem optar por se qualificar em quaisquer outras temáticas disponíveis. Há apenas uma orientação para que o desenvolvimento de competências a serem utilizadas nos projetos em curso e em projetos futuros seja priorizado. Ademais, a plataforma não exige que o usuário tenha que assistir todo um curso para obter o conhecimento de que necessita para aplicar em determinado projeto. Os cursos oferecidos são segmentados em atividades e desta forma, os profissionais podem selecionar apenas as atividades que lhe convém, de um ou mais cursos, e se apropriar do conhecimento que precisa. Este formato provê liberdade e estimula os servidores a se manterem atualizados, especialmente nos temas emergentes e naqueles de maior interesse.

É importante que o Programa se mantenha disponível para todos os servidores que atuam na área de TIC e que a plataforma mantenha a diversidade necessária para cobrir todas as áreas de atuação.

Apesar da diversidade de competências e a disponibilidade do Programa de qualificação continuada, é necessário fazer uso de outras estratégias que atuem de forma complementar a qualificação e o aprendizado contínuo da equipe. Dentre elas, destacamos:

- Participação em capacitações especializadas. Estas capacitações serão ofertadas para membros específicos da equipe que precisarão atuar na adoção de novas práticas ou tecnologias visando a execução da estratégia para alcançar os objetivos previstos neste plano por meio da execução de um projeto que apresente desafio substancial ou aperfeiçoamento de um serviço ou processo de trabalho que demande de novas competências. Estas capacitações poderão ser realizadas em formato presencial ou online.
- Participação em eventos da área de tecnologia da informação. A participação em eventos na área de TIC promove o fortalecimento institucional e o desenvolvimento contínuo da equipe. Esses encontros proporcionam acesso às últimas tendências tecnológicas, promovem a troca de experiências entre instituições, estimulam a inovação e ampliam o repertório técnico dos participantes. Além disso, eventos da área favorecem o *networking*, a construção de parcerias estratégicas e a representatividade da instituição em espaços de destaque, contribuindo para a valorização da TIC como área fundamental para a transformação digital e a excelência dos serviços públicos. A participação poderá ser ofertada para todos os profissionais da área de tecnologia da informação e deve considerar a relação direta com a área de atuação do profissional em sua respectiva coordenadoria.
- Visitas técnicas para o estabelecimento de parcerias institucionais, cooperação técnica e transferência de conhecimento. É preciso fomentar o intercâmbio de boas práticas e soluções inovadoras que podem ser adaptadas à realidade da UFAL. Além de reduzir significativamente os esforços de desenvolvimento e implantação de novas tecnologias, a visita técnica fortalece o relacionamento com instituições congêneres e estimula a colaboração em projetos conjuntos e o compartilhamento de recursos. A visita técnica deverá ser realizada por profissional chave de cada coordenadoria da área de TIC,

conforme a oportunidade e o projeto de interesse que estiver alinhado às metas estabelecidas para a área de TIC.

13.2. Programa de avaliação do desempenho

O programa de avaliação do desempenho dos servidores que atuam na área de TIC é estruturado em três dimensões: autoavaliação, avaliação dos pares e avaliação da chefia imediata. A autoavaliação permite que o servidor reflita sobre sua atuação, competências, comprometimento e contribuição para o ambiente de trabalho. A avaliação dos pares considera a percepção dos colegas sobre aspectos como colaboração, postura profissional e relacionamento interpessoal. Já a avaliação da chefia imediata analisa o desempenho técnico, a responsabilidade, a iniciativa e o cumprimento das metas e atribuições do cargo.

Esse modelo de avaliação busca promover uma visão mais ampla e justa do desempenho dos servidores, valorizando tanto a perspectiva individual quanto a coletiva. Os resultados da avaliação são utilizados para subsidiar decisões relacionadas ao desenvolvimento profissional, à progressão funcional e à melhoria dos processos de gestão de pessoas.

Este programa é regulamentado pela Resolução CONSUNI/UFAL nº 43/2023.

13.3. Ações de engajamento e motivação

O engajamento, no contexto do serviço público, representa o grau de envolvimento, comprometimento e entusiasmo dos servidores em relação às suas atividades. Um servidor engajado contribui proativamente para a melhoria dos processos, busca soluções inovadoras e se identifica com os valores da organização. Esse engajamento é fundamental para garantir a qualidade dos serviços prestados à sociedade e para fortalecer a cultura de responsabilidade e colaboração dentro das instituições públicas.

Diante das limitações legais para premiações financeiras, o reconhecimento simbólico, como destaque em canais internos de comunicação, pode ter grande impacto na motivação. Outra medida importante é o investimento contínuo em capacitação e desenvolvimento profissional. Além disso, reuniões participativas permitem que os servidores contribuam com ideias e se sintam parte das decisões, aumentando o senso de pertencimento. Mediante estes apontamentos, deve-se adotar as seguintes práticas:

- A cada projeto concluído, deve-se elaborar matéria jornalística de forma a destacar e reconhecer a participação e a contribuição do servidor para a Instituição. A matéria deve incluir trechos de falas dos servidores envolvidos e uma ou mais fotos, caso o servidor

esteja de acordo. As matérias deverão ser publicadas nos canais de comunicação da ASCOM e principalmente no portal da UFAL.

- Os servidores deverão ter liberdade para aprender novas competências, mesmo aquelas que não estão relacionadas diretamente com os projetos ou serviços que atuam. O Programa de qualificação continuada deve ofertar esta possibilidade. Esta prática estimula que o servidor possa adquirir novos conhecimentos a partir de sua curiosidade e afinidade com os assuntos e não apenas por necessidade.
- Os servidores poderão contribuir em projetos de diferentes coordenadorias sem que esta ação possa caracterize mudança de lotação ou mobilidade interna. Esta prática visa ampliar as competências da equipe, incentivar novos conhecimentos, aumentar a integração e o diálogo interno e proporcionar novas experiências e desafios aos servidores.

Os grandes desafios da área de TIC devem ser apresentados a toda equipe para realização de brainstorming e deve ser dada oportunidade para qualquer pessoa que queira participar da construção da solução, independente da coordenadoria a qual pertença. Esta prática visa o reconhecimento interno e dar visibilidade para aqueles que se dispõe a colaborar com os grandes desafios.

Dentre as ações previstas com o intuito de monitorar o clima organizacional e o engajamento dos servidores, destacamos: Confraternização semestral, Reunião Geral (Quadrimestral), Monitoração do engajamento, incluir o PGD como instrumento alternativo para melhoria do bem-estar dos profissionais.

13.4. Retenção de talentos

No serviço público não há medidas específicas visando mitigar o risco de perda de talentos. No âmbito da área de TIC da UFAL, visto que não há formas de realizar retribuições financeiras que visem a retenção, serão praticadas as seguintes medidas:

- Autorizar servidores a participar de projetos de pesquisa e auferir bolsas de pesquisa, desde que não haja comprometimento da carga horária laboral. Esta prática visa propiciar que os servidores se mantenham estimulados a aprender e consigam complementar sua renda mensal. A prática está em acordo com a Lei nº 14.695/2023, que estabelece que os servidores do quadro técnico-administrativo das instituições federais de ensino possam ter acesso a bolsas de pesquisa e com a resolução CONSUNI

nº 75/2018, que regulamente normas e procedimentos para a concessão de bolsas para servidores da UFAL;

- Estimular a obtenção de qualificação em nível strictu senso na área de TIC. Esta prática contribui diretamente com o aumento do salário do servidor, conforme previsto no Decreto nº 5.824, de 29 de junho de 2006, que estabelece os procedimentos para a concessão do Incentivo à Qualificação e para a efetivação do enquadramento por nível de capacitação dos servidores integrantes do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, instituído pela Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005;
- Possibilitar a adesão dos servidores ao plano de gestão de desempenho para prover flexibilidade e comodidade aos servidores que não necessitem exercer o trabalho de forma 100% presencial para realizar entregas de valor.

13.5. Planejamento sucessório

O planejamento sucessório dos cargos de direção da área de TIC dar-se-á a partir da indicação prévia do servidor substituto, que atenda a todos os critérios para o exercício da função.

A preparação para sucessão deve ser iniciada a partir da sua indicação como substituto e deve incluir as seguintes práticas:

- O sucessor deverá acompanhar e assistir continuamente as atividades sob a responsabilidade do titular. O substituto precisa estar ciente dos projetos, da situação dos serviços em execução, dos impedimentos e da atuação de cada servidor da equipe para que possa auxiliar o titular no exercício de suas atribuições;
- O sucessor deverá substituir o titular no exercício das férias ou diante da impossibilidade de exercer a função;
- O sucessor deverá suprir-se do conhecimento necessário para o exercício pleno da função de titular da função. Para isso o substituto deve fazer uso do programa de qualificação continuada que é ofertado a todos os profissionais da área de TIC;
- O titular deverá envolver o sucessor, sempre que possível, em todas as decisões do setor;
- O sucessor deverá participar da elaboração de planos, estratégias e reuniões de forma conjunta com o titular para compreender as fronteiras do exercício da função e viabilizar uma sucessão sem sobressaltos.

13.6. Planejamento da força de trabalho

O dimensionamento adequado de pessoal na área de TIC é essencial para garantir eficiência, segurança e inovação dos serviços prestados. Uma equipe bem dimensionada permite que as demandas sejam atendidas com agilidade, evita sobrecarga de trabalho, reduz riscos operacionais e melhora a qualidade das soluções tecnológicas. Além disso, contribui para a sustentabilidade dos projetos, facilita a adoção de novas tecnologias e promove um ambiente de trabalho mais colaborativo e produtivo. O equilíbrio entre quantidade e a qualificação dos profissionais é, portanto, um fator estratégico para o sucesso das operações de TIC em qualquer organização.

Na UFAL é possível observar uma grande demanda reprimida de ações que possibilitariam o aumento da maturidade e melhoria das operações de TIC. Além disso, há uma alta frequência de repriorização de projetos em função da insuficiência de pessoal. Estes aspectos denotam um déficit de pessoal que impedem avanços na qualidade e na agilidade nos serviços e projetos, ao mesmo tempo, que se caracteriza como a principal fonte de riscos para o alcance das metas estabelecidas para a área de TIC.

A atual estrutura de pessoal da área de TIC da UFAL revela um cenário de subdimensionamento crítico. Dos 46 servidores com cargo de Tecnologia da Informação, apenas 22 estão lotados na unidade central, responsável pelo atendimento das demandas institucionais em toda a Universidade. Os demais servidores estão distribuídos entre campi e unidades acadêmicas e administrativas, atuando em escopos restritos e locais, o que limita a capacidade de resposta da TIC às necessidades estratégicas e operacionais da instituição.

Segundo a métrica de referência internacional proposta pelo Gartner, a proporção ideal de profissionais de TIC em relação ao total de servidores de uma organização varia entre 2% e 6%. No contexto das IFES, levantamento realizado pelo CGTIC/ANDIFES aponta uma média nacional de 2%. A UFAL, no entanto, apresenta uma das menores proporções entre as IFES, com apenas 0,95%, o que representa menos de 10 profissionais de TIC para cada 1.000 servidores. Para atingir a média nacional, seria necessário incorporar ao menos 24 novos profissionais à unidade central de TIC, e para alcançar a proporção praticada pelo executivo federal (2,8%), seria necessário triplicar o efetivo atual.

Embora haja um contingente de 47 bolsistas atuando na unidade central, sua jornada reduzida e o caráter formativo da atuação exigem supervisão constante por parte dos servidores efetivos, o que aumenta a carga de trabalho e limita a autonomia operacional. Além disso, 43%

dos Analistas de Tecnologia da Informação da UFAL não estão lotados na unidade central, o que compromete a efetividade das atribuições do cargo, aumenta riscos relacionados à segurança da informação e pode resultar em subutilização da força de trabalho especializada que está descentralizada.

A crescente demanda por serviços digitais, o surgimento de novos normativos, a necessidade de aprimoramento da governança de TIC, o aumento das ameaças cibernéticas e a criticidade dos incidentes tecnológicos tornam urgente o reforço da equipe de TIC. A qualificação dos servidores da área, com predominância de formação superior e expressiva presença de mestres, representa um ativo estratégico para a inovação e o desenvolvimento institucional, mas sua plena contribuição depende de uma estrutura de pessoal compatível com os desafios contemporâneos.

Diante desse cenário, é imperativo que sejam adotadas medidas para o provimento de novos profissionais de TIC, garantindo à UFAL uma capacidade operacional condizente com sua missão institucional e com os padrões de excelência exigidos pela sociedade.

Mediante cenário desafiador, este plano propõe o aumento da capacidade da unidade central de TIC por meio da qualificação e a partir da combinação das três alternativas a seguir:

- Provimento de novos cargos de TIC para a unidade Central;
- Contratação de serviços de TIC que possam suprir a demanda da força de trabalho, a exemplo do aumento da força de trabalho pela contratação de terceirizados;
- Investimento em automação e adoção de tecnologias que diminuam a demanda de esforço da equipe para as operações e serviço de TIC na UFAL.

13.7. Monitoração do plano de gestão de pessoas

A instituição reconhece a importância das pessoas para a consecução da estratégia que foi definida no PDTIC e por esta razão, constam definidas metas diretamente relacionadas com os potenciais resultados da execução deste plano, associada à perspectiva estratégica de aprendizagem e inovação, como a manutenção da equipe qualificada mediante o aumento da aquisição de competências. Adicionalmente, todas as metas, das diferentes perspectivas estratégicas, dependem da adequação da capacidade da área de TIC em termos de força de trabalho, do engajamento, da manutenção dos talentos e dos riscos associados à evasão e sucessões.

Portanto, a monitoração da execução deste plano e os devidos ajustes ao longo de sua execução deverão ser realizados de forma conjunta com a apreciação dos indicadores de aferição ao alcance das metas e com a monitoração dos riscos estabelecidos no plano de gestão de riscos, especialmente àqueles relacionados às questões de pessoal e tem potencial de influenciar em todos os demais resultados. Este monitoramento auxiliará na avaliação de efetividade deste plano e indicará as adequações necessárias para o seu aperfeiçoamento.

14. PLANO ORÇAMENTÁRIO

Este plano tem como objetivo viabilizar o alcance das metas previstas por meio da realização de investimentos em aquisição de equipamentos, materiais e serviços.

As estimativas foram realizadas com base nas ações necessárias para o alcance das metas. Cada ação pode depender da execução de serviços especializados ou da utilização de materiais e equipamentos específicos que precisam ser adquiridos. Então, a partir do plano de ação, foi realizado um levantamento das aquisições necessárias que compor o orçamento estimativo. Os valores considerados para compor as estimativas fundamentam-se em contratações anteriores, pesquisas ao Painel de Preços e em propostas providas por fornecedores.

As estimativas são anuais e consideraram, como ponto de partida, o contexto de preços vigente em 2025. Para compor as estimativas de investimento para os anos subsequentes foi aplicado o ICTI mantido pelo Ipea, conforme a IN SGD/ME nº 94 de 2022, com projeção de 6,96% ao ano, considerando o índice de março de 2025.

Cada estimativa foi caracterizada quanto a natureza da despesa: capital ou custeio. As despesas de capital, refere-se àqueles gastos que são destinados a construir e ampliar o patrimônio da administração pública, como obras, aquisição de equipamentos e instalações, e com o objetivo de aumentar o valor dos ativos da administração pública, sendo sua finalidade gerar benefícios para a sociedade. Já as despesas de custeio (despesa corrente), são gastos recorrentes e essenciais para manter o funcionamento das atividades rotineiras, como aquisição de materiais de consumo, contratação de serviços, de pessoal, entre outros.

14.1. Resultado orçamentário do PDTIC anterior

O PDTIC anterior definiu uma estimativa de investimento em TIC para UFAL a ser alcançada no decorrer de sua vigência. As estimativas de valores foram quantificadas em 13 itens, com valores corrigidos através da aplicação do ICTI acumulado à época e estimados através dos Planos de Contratações Anuais da sua vigência para os respectivos anos e aprovadas pelo Comitê de Governança Digital em 2020.

Vale ressaltar que as estimativas de investimentos realizadas para o período, não previa a pandemia de Covid-19. Neste momento, o Programa de Transformação Digital da UFAL, que englobou diversos projetos, proporcionou mudanças significativas na operação da UFAL,

com destaque aos esforços para viabilizar o ensino em formato não presencial durante a pandemia, ao aumento do quantitativo de serviços digitais oferecidos pela UFAL, a adoção do processo eletrônico e a adoção de todas as medidas para manter as operações de TIC e assegurar a saúde da equipe de TIC.

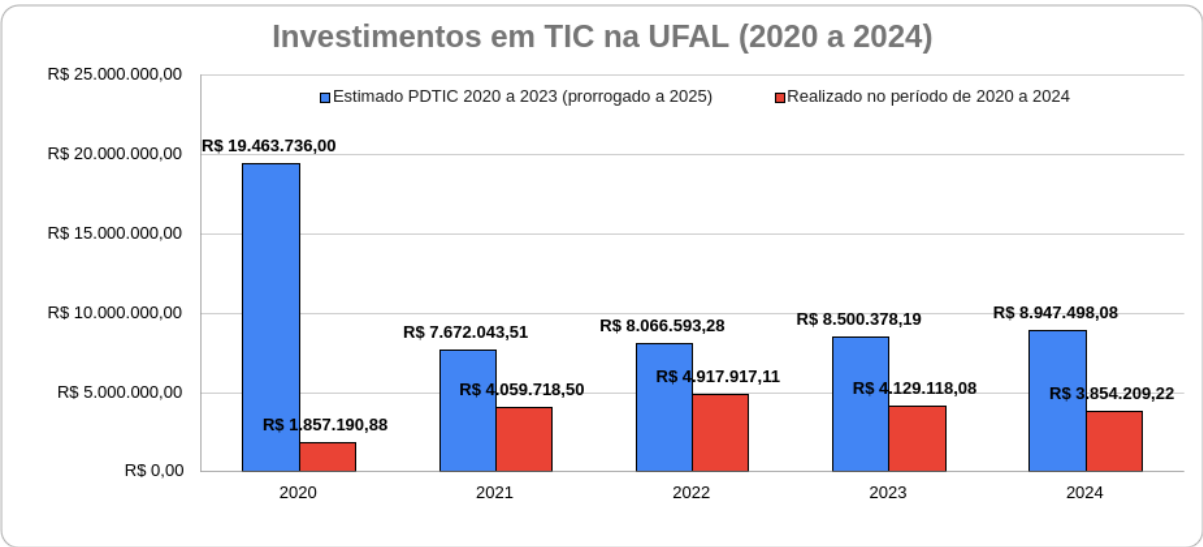
Contudo, para promover estas transformações, a área de TIC da Universidade precisou atuar na atualização da infraestrutura computacional, na recuperação da infraestrutura de rede, dos serviços ofertados à comunidade e na melhoria da gestão, da governança e dos processos de trabalho. Os resultados desta atuação, bem como o reflexo dos obstáculos enfrentados ao longo do período, estão refletidos nos investimentos que foram efetivamente realizados com a finalidade de atender às necessidades de TIC da instituição, conforme ilustrado na tabela a seguir.

Tabela 22 - Estimado PDTIC 2020-2023 x Realizado no período de 2020 a 2024

Ano	Estimado (PDTIC vigente)	Realizado (Empenhado)
2020	R\$ 19.463.736,00	R\$ 1.857.190,88
2021	R\$ 7.672.043,51	R\$ 4.059.718,50
2022	R\$ 8.066.593,28	R\$ 4.917.917,11
2023	R\$ 8.500.378,19	R\$ 4.129.118,08
2024	R\$ 8.947.498,08	R\$ 3.854.209,22
Total estimado para o período	R\$ 52.650.249,06	R\$ 18.818.153,79
Fonte: SIPAC e PDTIC 2020-2023 em vigência		

Até 2024, foram investidos 35,74% do consta estimado no PDTIC vigente. Com uma média anual de R\$ 4.059.718,50. O gráfico a seguir ilustra a diferença anual entre o estimado e o realizado.

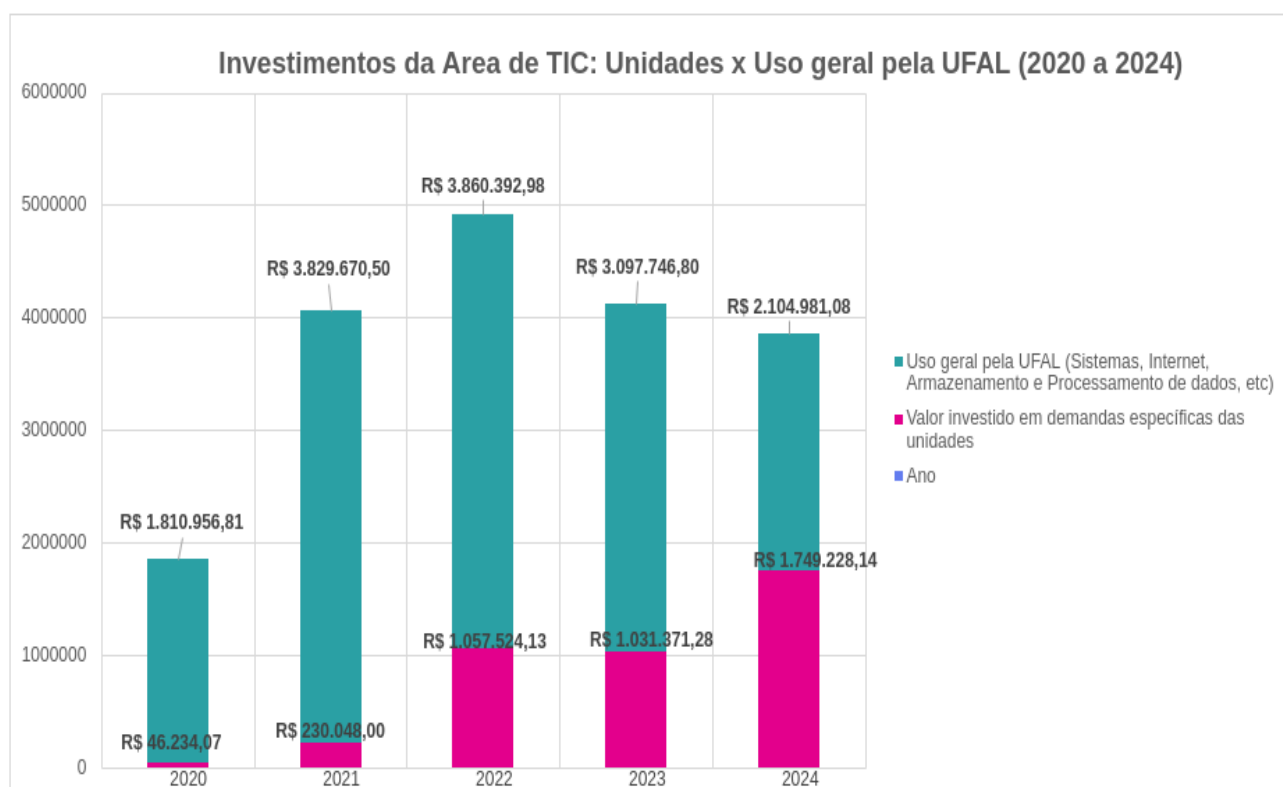
Gráfico 8 - Investimentos em TIC na UFAL (2020 a 2024)



É importante destacar que os investimentos realizados pela UFAL para a área de TIC são aplicados de forma distribuída a todas as unidades, tanto acadêmicas quanto administrativas, além dos investimentos para ações de usufruto de uso geral, para toda a comunidade.

O “Gráfico 9 - Investimentos da Área de TIC: Unidades x Uso geral pela UFAL (2020 a 2024)” ilustra a distribuição dos investimentos, que demonstra o esforço de gestão para ampliar o acesso a soluções de TIC por parte da comunidade acadêmica e, do mesmo modo, a ampliação de projetos e demandas da área de TIC por toda a instituição, com vistas a melhorar o atendimento e a qualidade dos serviços.

Gráfico 9 - Investimentos da Area de TIC: Unidades x Uso geral pela UFAL (2020 a 2024)



O “Gráfico 9” mostra um aumento crescente nos investimentos em demandas específicas das unidades entre 2020 e 2024. Isso representa um esforço para atender às necessidades tecnológicas específicas de pró-reitorias, unidades acadêmicas e administrativas, mesmo que o volume total de recursos para a área de TIC da Universidade tenha sido decrescente a partir de 2023.

O aumento progressivo nos investimentos para as unidades visa melhorar a satisfação do usuário e ampliar a capacidade de atendimento geral da área de TIC para prover apoio ao

alcance aos objetivos institucionais. E isto só foi possível após o grande esforço de manutenção para recuperação da infraestrutura realizado entre 2020 e 2022.

14.2. Orçamento estimado para o PDTIC UFAL (2026-2029)

A apresentação de um novo Plano Orçamentário de TIC para o período 2026-2029 da UFAL considerou os resultados históricos e está ancorado nas necessidades institucionais.

Tabela 23 - Plano Orçamentário agrupado por objetivo estratégico de TIC para o período 2026-2029

Obj.	Ação que demanda o investimento	Identificação do investimento	Nat.	2026 (R\$)	2027 (R\$)	2028 (R\$)	2029 (R\$)	Total por item 2026 a 2029 (R\$)
OBJ3	Implantar novas soluções de TIC	Modernização de sistemas legados	Custeio	-	300.000,00	320.880,00*	343.213,25*	964.093,25
		Equipamentos para novas soluções	Capital	-	300.000,00	320.880,00*	343.213,25 *	964.093,25
OBJ4	Manter a capacidade da rede UFAL	Serviços de rede lógica	Custeio	950.000,00	1.600.000,00	1.300.000,00	1.390.480,00	4.290.480,00
		Serviços de links de internet	Custeio	142.560,00	152.482,18*	163.094,94*	174.446,35*	632.583,47
OBJ5	Assegurar a continuidade e qualidade das operações de TIC	Material de consumo	Custeio	34.131,78	36.507,35*	39.048,26*	41.766,02*	151.453,41
		Serviços de manutenção de ativos de TIC	Custeio	200.000,00	935.010,04	654.507,03	589.056,33	2.378.573,39
		Serviços de manutenção preventiva, adaptativa, evolutiva, sustentação, suporte e mensuração de software	Custeio	651.964,80	720.000,00*	770.112,00*	823.711,79*	2.965.788,59
OBJ6	Estabelecer sistema de gestão de segurança da informação	Soluções de segurança da informação (ex.: Antivírus)	Capital	-	980.000,00	98.000,00	104.643,42	1.182.643,42
		Solução de firewall	Capital	1.622.968,29	-	-	-	1.622.968,29
		Solução de backup	Capital	1.290.028,61	-	-	-	1.290.028,61
		Segurança cibernética (SOC)	Custeio	-	300.000,00	450.000,00	600.000,00	1.350.000,00
OBJ7	Aumentar a resiliência e adequação da infraestrutura computacional.	Serviços de nuvem pública	Custeio	-	350.000,00	850.000,00	909.160,00	2.109.160,00
		Equip. Permanentes - renovação de ativos; atualização de hardware; energia e resiliência.	Capital	600.000,00	641.760,00*	686.426,50*	734.201,78*	2.662.388,28
		Solução de processamento e armazenamento	Capital	2.853.516,10	-	-	-	2.853.516,10
		Serviços de manutenção de sala cofre / data center	Custeio	353.176,13	377.757,19*	404.049,09*	432.170,91*	1.213.977,19
OBJ8	Desenvolver competências em TIC	Serviços de plataforma de cursos online em TIC	Custeio	65.520,00	70.080,19*	74.957,77*	80.174,83*	290.732,79
		Capacitação especializada em áreas chave	Custeio	90.000,00	96.264,00*	102.963,97*	110.130,27*	399.358,24
		Visitas técnicas	Custeio	240.000,00	256.704,00*	274.570,60*	293.680,71*	1.064.955,31

* Valores corrigidos através da aplicação do ICTI acumulado nos últimos 12 meses, referente a março de 2025, no valor de 6,96%.

Enquanto o plano anterior apresentava um orçamento estimado de R\$ 52.650.249,06, a nova projeção estabelece uma estimativa mais próxima da capacidade de investimento que a instituição demonstrou nos últimos anos, totalizando R\$ 28.379.465,87, sendo R\$

17.811,155,63 de custeio e R\$ 10.575.637,94 de capital. Esta redução de 54%, comparada ao plano anterior, sem detrimento dos resultados pretendidos, é um passo positivo para garantir que os recursos disponíveis sejam utilizados de forma mais eficaz e que as metas de investimento sejam, de fato, alcançadas. No entanto, é importante notar que a distribuição dos recursos continua demandando mais custeio, com investimento em projetos para manutenção adequada da operação de TIC na UFAL.

A destinação de recursos para melhoria da qualidade dos serviços de TIC das unidades, que se mostrou um ponto forte na análise anterior, permanece sendo um pilar, sem deixar de priorizar os projetos que agregam valor para toda a comunidade.

Em resumo, o plano 2026-2029 prevê a manutenção das operações em um nível de qualidade que atenda as expectativas da comunidade com a possibilidade de promover o desenvolvimento institucional sem desconsiderar a realidade fiscal da instituição, com foco em projetos de maior impacto.

Além disso, a priorização de áreas críticas, como Sala cofre/Data Center, Serviços de Rede Lógica, Sistemas e Serviço de manutenção de ativos de TIC, demonstra um foco em projetos essenciais para a manutenção e segurança da infraestrutura de TIC da Universidade. Essa alocação de recursos mais direcionada, combinada com a continuidade do investimento em demandas específicas das unidades, visa estabelecer um ambiente tecnológico mais robusto, confiável e adaptado às necessidades institucionais.

Por fim, é importante destacar a necessidade de perenidade dos investimentos, especialmente em manutenção preventiva. A ausência deste tipo de investimento precariza rapidamente a infraestrutura, com impacto direto na operação em todas as áreas da UFAL, e multiplica o esforço e os investimentos necessários para recuperação a posteriori.

15. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

O plano de riscos para a área de TIC visa aumentar as chances de sucesso de alcance das metas definidas no PDTIC. Este plano segue a Política de Gestão de Riscos da UFAL, regulamentada pela Resolução nº 01/2021-CGGRCI, de 15 de março de 2021.

A partir da análise da matriz SWOT, foram identificados 13 riscos relacionados à área de TIC. Desses, 9 apresentam classificação entre Muito Alto e Alto (Tabela 1), exigindo tratamento para alinhar-se ao apetite de risco estabelecido pela UFAL. Além de ultrapassarem o limiar de tolerância institucional, esses riscos podem comprometer o alcance de 7 dos 8 objetivos estratégicos da área de TIC.

Tabela 24 - Lista dos riscos mais relevantes para a área de TIC

ID	Categoria do risco	Identificação dos Riscos	Nível de risco	Objetivos	Causas	Ação Proposta para Mitigação
R1	Financeiro	Indefinição do gestor de segurança da informação	Muito Alto	OBJ6	C1. Ausência de gratificação específica para o exercício da função	A1. Outro servidor acumular essa função enquanto não tem uma definição;
R2	Operacional/ Pessoal	Interrupção recorrente das ações propostas para equipe de TI	Muito Alto	OBJ1, OBJ6, OBJ5 OBJ2, OBJ8	C2. Falta de pessoal; C3. Alta demanda por serviços C4. Falta de motivação da equipe para realizar o registro	A2. Mapear os sistemas que serão acionados como necessários para as otimizações e planejar integrações; A3. Controlar a demanda de serviços para que ela esteja balanceada dando condição para que o setor desenvolva as ações para esse objetivo;
R3	Operacional	Algumas unidades não querem perder o controle do gerenciamento de suas máquinas	Muito Alto	OBJ3	C5. Algumas unidades não querem perder o controle do gerenciamento de suas máquinas	A4. Sensibilizar os diretores de unidades da necessidade do gerenciamento em rede pelo NTI;
R4	Financeiro	Indisponibilidade de ferramentas para implantação de controles de segurança.	Alto	OBJ6, OBJ5	C6. Ausência de recursos	A5. Solicitar recursos com antecedência visando a manutenção ou aquisição de ferramentas de controles;
R5	Operacional	Dificuldades e limitações técnicas	Alto	OBJ2	C6. Ausência de recursos C7. Perda do conhecimento (evasão de analistas com conhecimento da infraestrutura em uso) C8. Indisponibilidade de capacitação especializada no assunto	A6. Contratar profissionais para essa área de dados; A7. Promover capacitação da equipe;

R6	Operacional	Dificuldade em articular o entendimento de regras de negócio relativos aos conjuntos de dados com os setores responsáveis (detentores dos dados)	Alto	OBJ2	C9. Setores responsáveis pelos dados não sabem definir quais as informações necessárias sobre os dados; C10. Setores responsáveis pelos dados não possuem conhecimento sobre o LGPD; C11. Dificuldade de contato com os setores responsáveis ou tempo de resposta das informações necessárias	A8. Realizar reuniões, capacitações e mobilizações com os setores sobre a utilização de dados para transparência e tomada de decisão;
R7	Operacional	Limitação dos recursos de identificação de softwares legalizados.	Alto	OBJ3, OBJ5	C12. modelo de gerenciamento das máquinas, através do agente GLPI, não nos permite identificar se o software é legalizado na máquina	A9. Aquisição de software para auxiliar no rastreamento das informações;
R8	Financeiro	Indisponibilidade de equipamentos e serviços de rede lógica.	Alto	OBJ4, OBJ7	C6. Ausência de recursos	A10. Articulação para garantir recursos para aquisição de equipamentos;
R9	Operacional	Desligamento e/ou queima de equipamentos.	Alto	OBJ4, OBJ7	C7. Instabilidade de energia elétrica	A11. Aquisição de energia própria da Ufal

A identificação total dos riscos foi realizada para evidenciar todos os eventos de risco que poderiam afetar (atrasar, prejudicar ou impedir) o alcance das metas e objetivos estratégicos definidos no PDTIC. Ao todo foram identificados 13 riscos relacionados a área de TIC.

Tabela 25 - Lista de todos os riscos identificados para a área de TIC

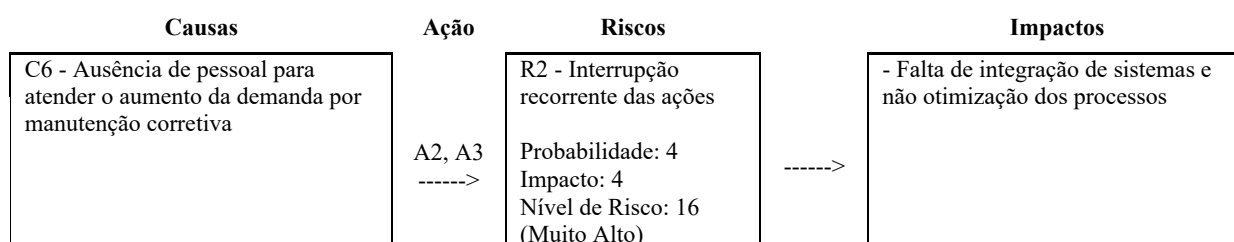
ID	Categoria	Risco
R1	Financeiro	Indefinição do gestor de segurança da informação
R2	Operacional/Pessoal	Interrupção recorrente das ações propostas
R3	Operacional	Algumas unidades não querem perder o controle do gerenciamento de suas máquinas
R4	Financeiro	Indisponibilidade de ferramentas para implantação de controles de segurança
R5	Operacional	Dificuldades e limitações técnicas
R6	Operacional	Dificuldade em articular o entendimento de regras de negócio relativos aos conjuntos de dados com os setores responsáveis (detentores dos dados)
R7	Operacional	Limitação dos recursos de identificação de softwares legalizados
R8	Financeiro	Indisponibilidade de equipamentos e serviços de rede lógica
R9	Operacional	Desligamento e/ou queima de equipamentos
R10	Operacional	Esforço técnico excessivo
R11	Financeiro	Indisponibilidade de serviços para manutenção da infraestrutura
R12	Operacional	Indisponibilidade da área de negócio para atuar na iniciativa (identificar oportunidade de melhoria, auxiliar no entendimento, homologar solução)
R13	Financeiro	Descontinuidade do contrato de serviços para manutenção da sala cofre

15.1. Identificação de Riscos

Para dar visibilidade às causas, aos impactos e facilitar a avaliação e determinação de ação de resposta aos riscos com o uso da técnica bow-tie¹. Considerando os objetivos estratégicos do PDTIC foram identificados os riscos abaixo para o PDTIC:

Objetivo 1: Aumentar a eficiência dos processos institucionais

Figura 4 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 1



Respostas ao risco:

- A2. Mapear os sistemas que serão acionados como necessários para as otimizações e planejar integrações;
- A3. Controlar a demanda de serviços para que ela esteja balanceada dando condição para que o setor desenvolva as ações para esse objetivo.

Figura 5 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 1

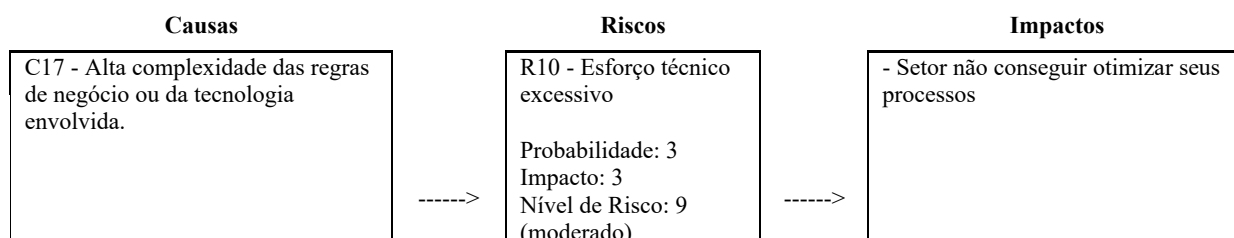
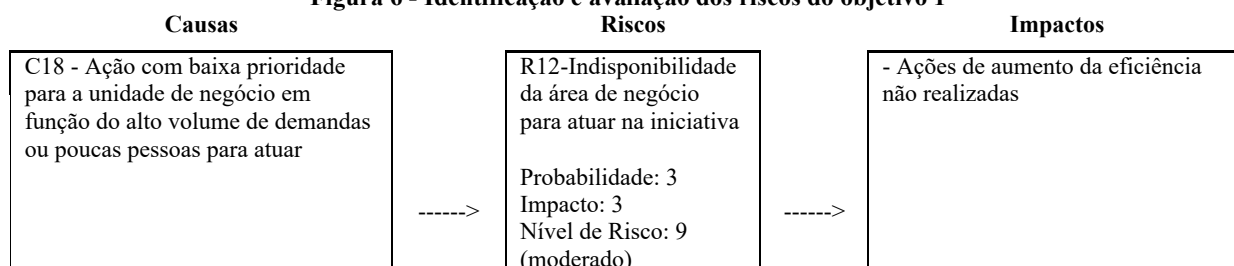
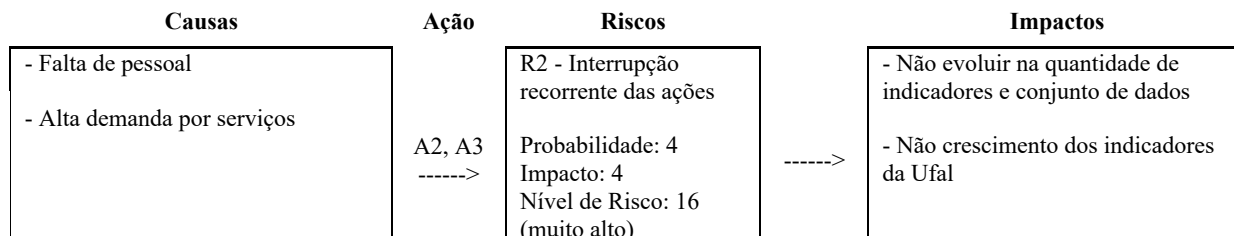


Figura 6 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 1



Objetivo 2: Ampliar a oferta de dados e indicadores para transparência e tomada de decisão

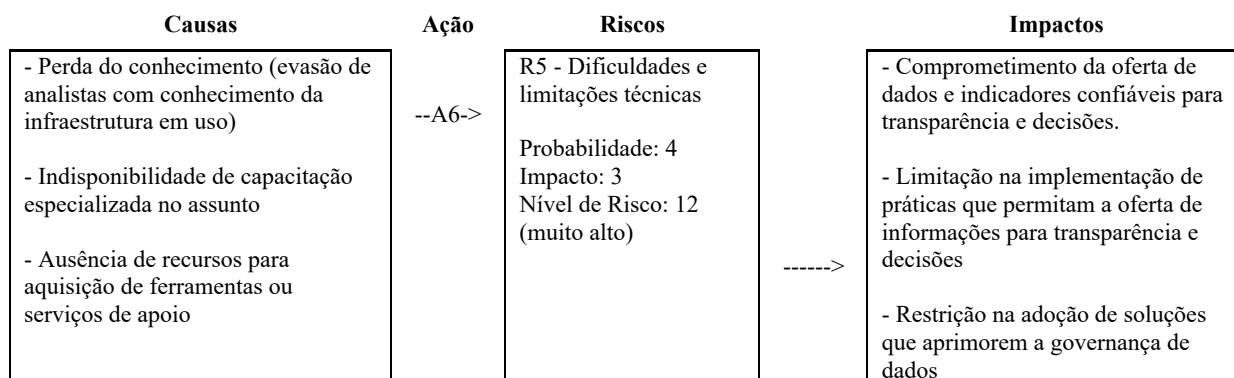
Figura 7 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 2



Respostas ao risco:

- A2. Mapear os sistemas que serão acionados como necessários para as otimizações e planejar integrações;
- A3. Controlar a demanda de serviços para que ela esteja balanceada dando condição para que o setor desenvolva as ações para esse objetivo.

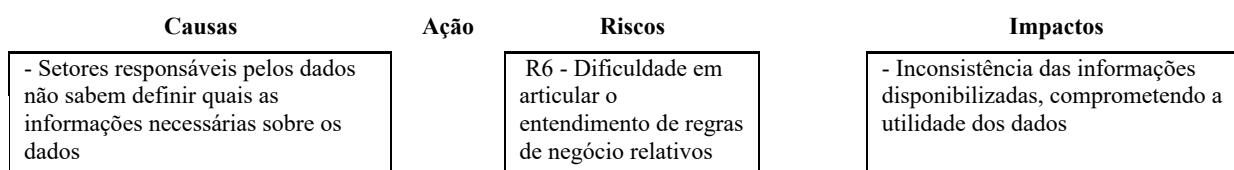
Figura 8 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 2

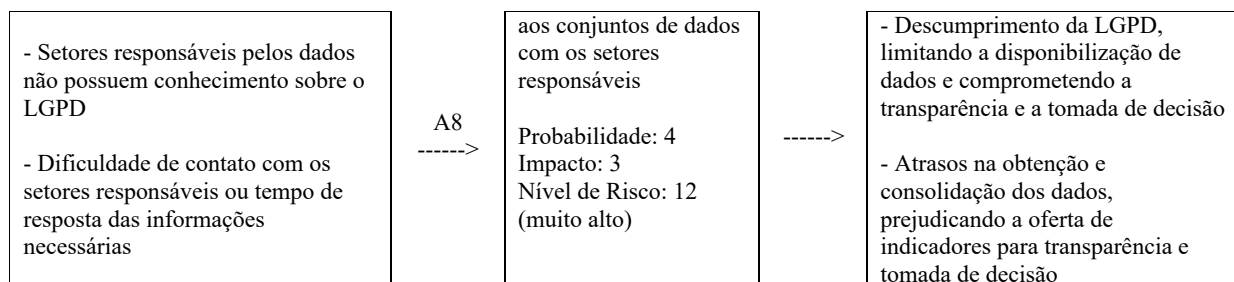


Respostas ao risco:

- A6. Contratar profissionais para essa área de dados;
- A7. Promover capacitação da equipe.

Figura 9 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 2



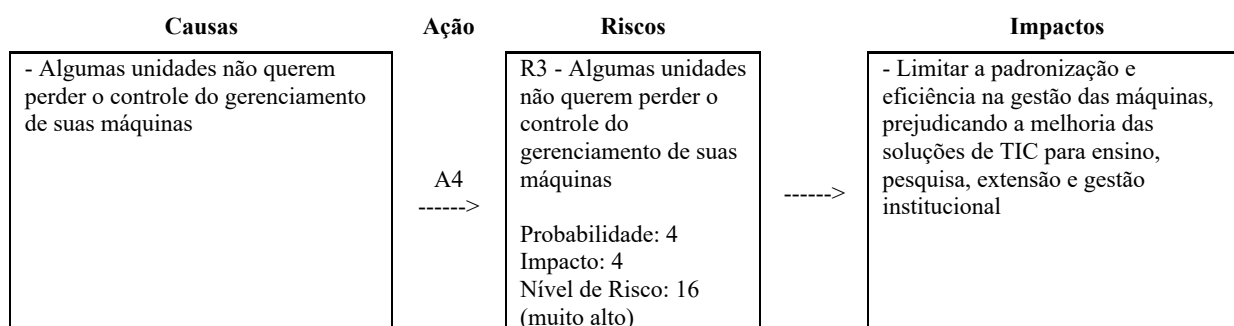


Resposta ao risco:

- A8. Realizar reuniões, capacitações e mobilizações com os setores sobre a utilização de dados para transparência e tomada de decisão.

Objetivo 3: Ampliar a oferta de soluções de TIC para melhoria do ensino, pesquisa, extensão e gestão institucional

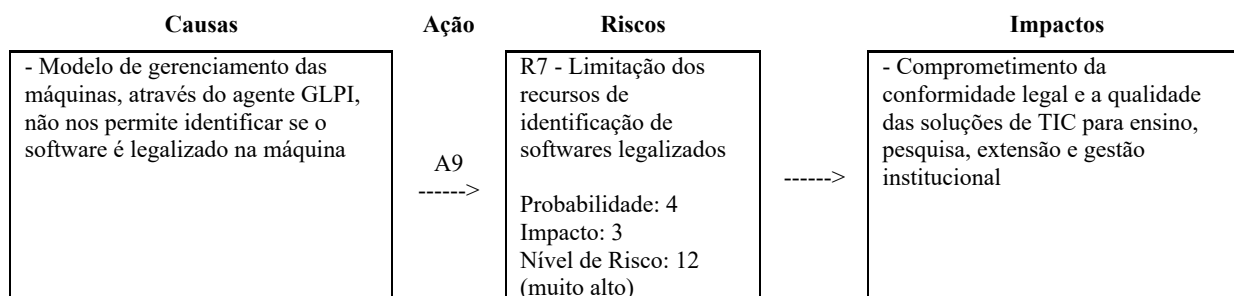
Figura 10 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 3



Resposta ao risco:

- A4. Sensibilizar os diretores de unidades da necessidade do gerenciamento em rede pelo NTI.

Figura 11 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 3

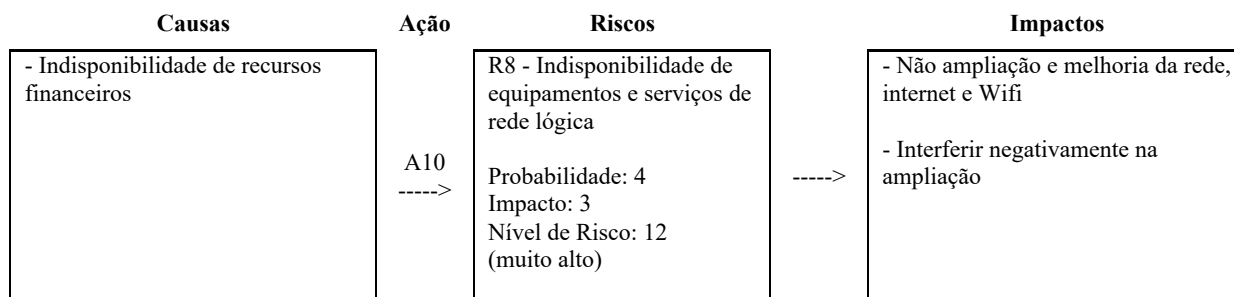


Resposta ao risco:

- A9. Aquisição de software para auxiliar no rastreamento das informações.

Objetivo 4: Ampliar a conectividade e a qualidade de acesso à internet

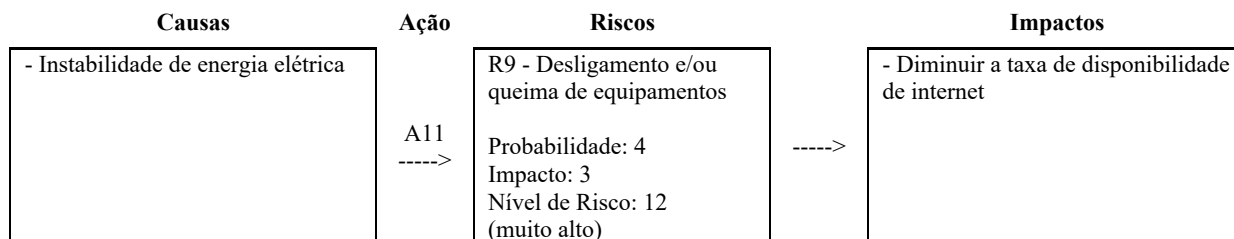
Figura 12 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 4



Resposta ao risco:

- A10. Articulação para garantir recursos para aquisição de equipamentos.

Figura 13 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 4

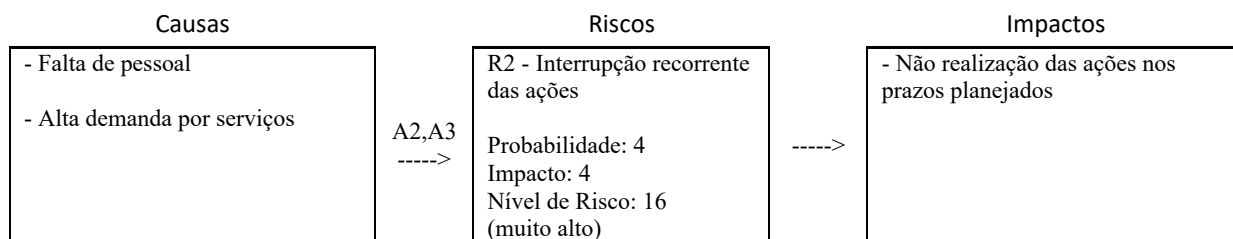


Respostas ao risco:

- A11. Aquisição de energia própria da UFAL.

Objetivo 5: Melhorar a qualidade dos serviços e das soluções de TIC

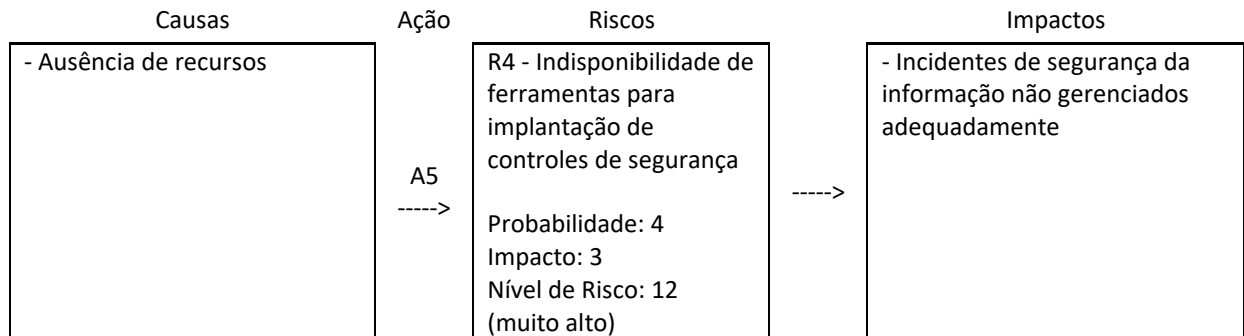
Figura 14 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 5



Respostas ao risco:

- A2. Mapear os sistemas que serão acionados como necessários para as otimizações e planejar integrações;
- A3. Controlar a demanda de serviços para que ela esteja balanceada dando condição para que o setor desenvolva as ações para esse objetivo.
-

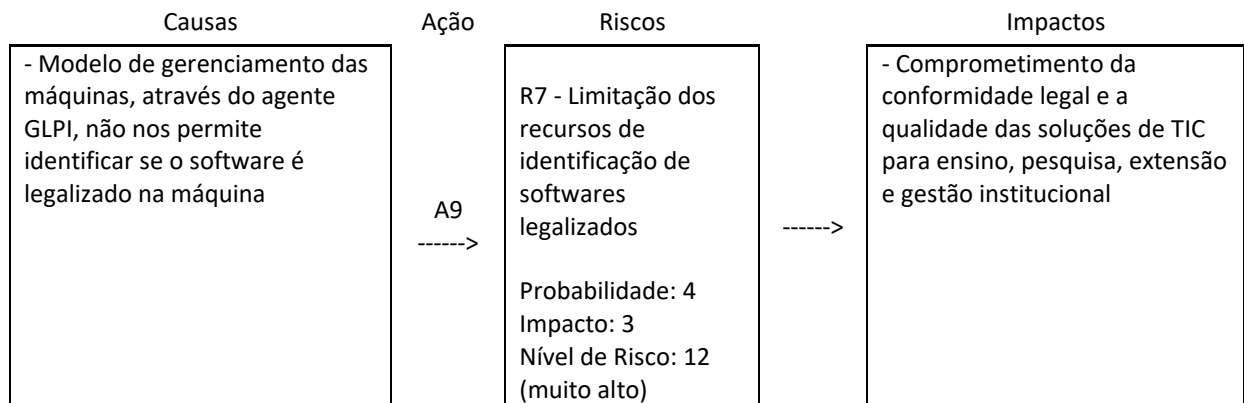
Figura 15 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 5



Respostas ao risco:

- A5. Solicitar recursos com antecedência visando a manutenção ou aquisição de ferramentas de controles;

Figura 16 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 5

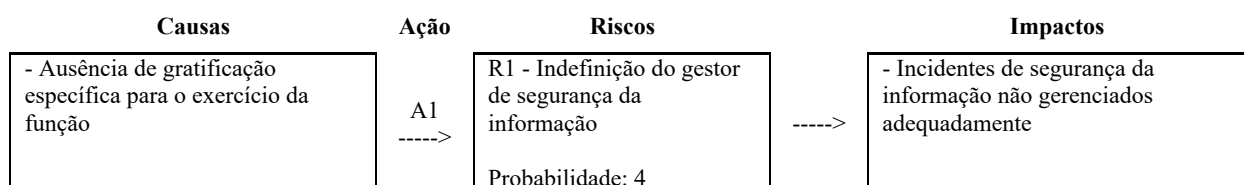


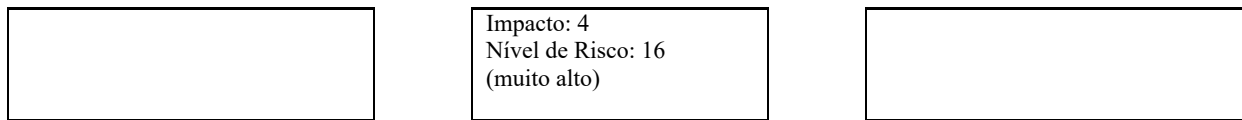
Respostas ao risco:

- A9. Aquisição de software para auxiliar no rastreamento das informações;

Objetivo 6: Melhorar a governança, a gestão e a segurança em TI

Figura 17 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 6

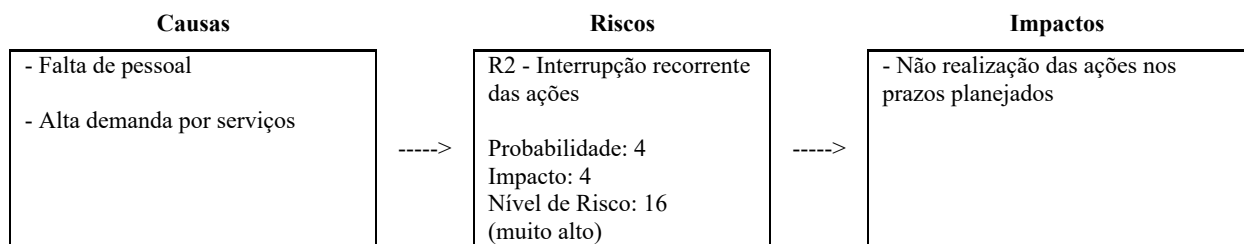




Resposta ao risco:

- A1. Outro servidor acumular essa função enquanto não tem uma definição.

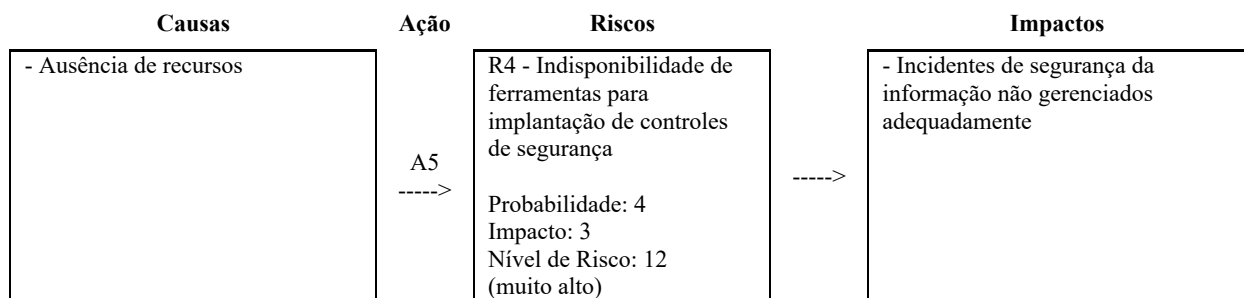
Figura 18 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 6



Respostas ao risco:

- A2. Mapear os sistemas que serão acionados como necessários para as otimizações e planejar integrações;
- A3. Controlar a demanda de serviços para que ela esteja balanceada dando condição para que o setor desenvolva as ações para esse objetivo.

Figura 19 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 6

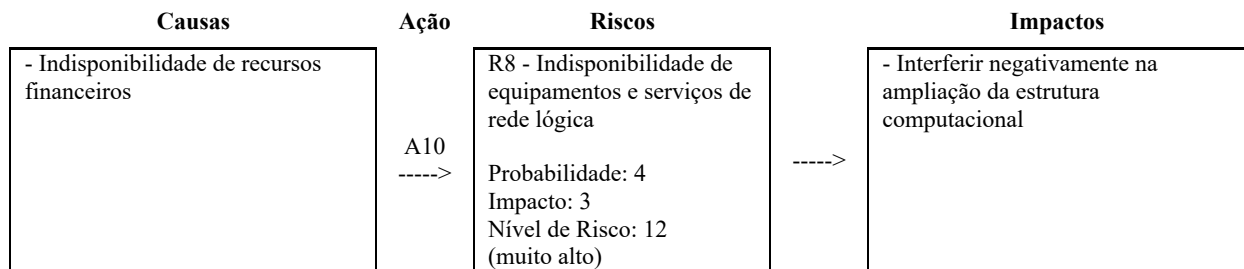


Resposta ao risco:

- A5. Solicitar recursos com antecedência visando a manutenção ou aquisição de ferramentas de controles.

Objetivo 7: Evoluir a infraestrutura computacional

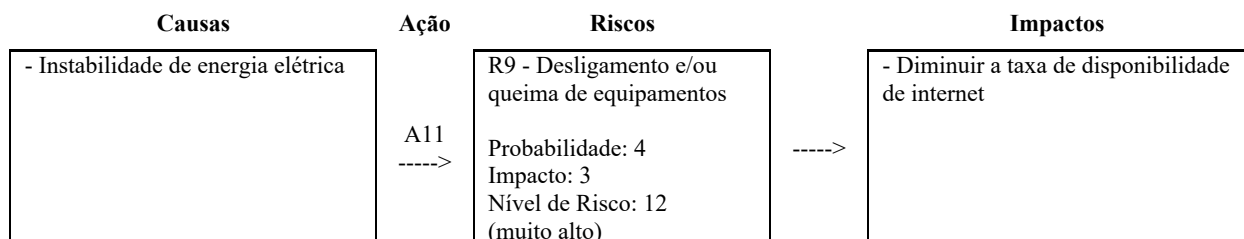
Figura 20 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 7



Resposta ao risco:

- A10. Articulação para garantir recursos para aquisição de equipamentos.

Figura 21 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 7



Resposta ao risco:

- A11. Aquisição de energia própria da UFAL.

Figura 22 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 7

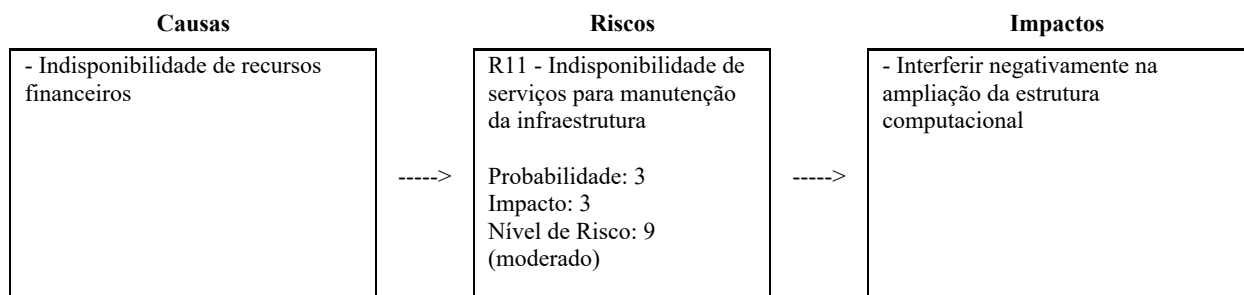
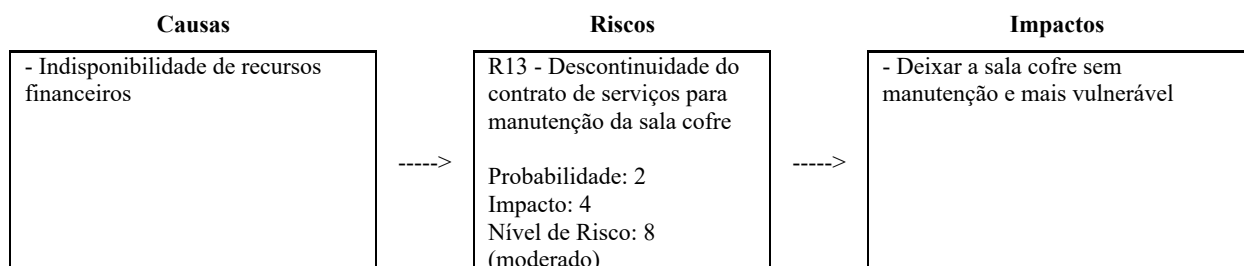
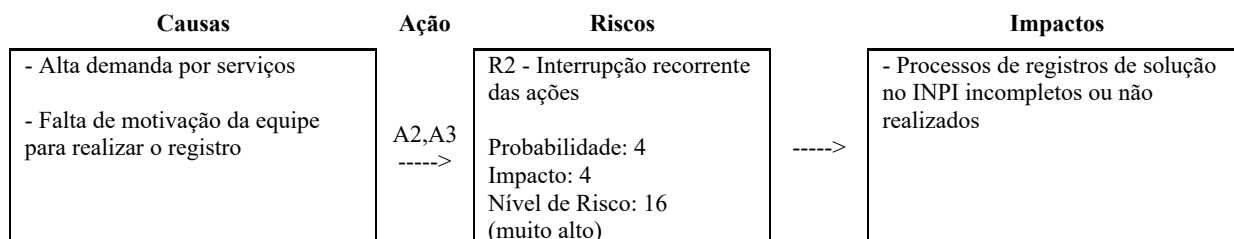


Figura 23 - Identificação e avaliação dos riscos do objetivo 7



Objetivo 8: Manter equipe qualificada, apta a atender a demanda e capaz de inovar



Respostas ao risco:

- A2. Mapear os sistemas que serão acionados como necessários para as otimizações e planejar integrações;
- A3. Controlar a demanda de serviços para que ela esteja balanceada dando condição para que o setor desenvolva as ações para esse objetivo.

15.2. Avaliação e Resposta aos Riscos

Tabela 26 - Matriz de riscos de TIC

Matriz de Impacto		Impacto				
		1	2	3	4	5
Probabilidade	1	0	0	0	0	0
	2	0	0	0	R13	0
	3	0	0	R10, R11, R12	R8, R9	0
	4	0	0	R4, R5, R6, R7	R1, R2, R3	0
	5	0	0	0	0	0

Abaixo segue o resumo da ocorrência das causas identificadas e as ações de mitigação sugeridas como estratégia de resposta a elas.

Tabela 27 - Estudo das causas

ID	Identificação dos Riscos	Classificação do nível de riscos	Causas	Ação Proposta para Mitigação
R1	Indefinição do gestor de segurança da informação	Muito Alto	C1. Ausência de gratificação específica para o exercício da função	A1. Outro servidor acumular essa função enquanto não tem uma definição
R2	Interrupção recorrente das ações propostas para equipe de TI	Muito Alto	C2. Falta de pessoal C3. Alta demanda por serviços C4. Falta de motivação da equipe para realizar o registro	A2. Mapear os sistemas que serão acionados como necessários para as otimizações e planejar integrações A3. Controlar a demanda de serviços para que ela esteja balanceada dando condição para que o setor desenvolva as ações para esse objetivo
R3	Algumas unidades não querem perder o controle do	Muito Alto	C5. Algumas unidades não querem perder o controle do gerenciamento de suas	A4. Sensibilizar os diretores de unidades da necessidade do gerenciamento em rede pelo NTI

	gerenciamento de suas máquinas		máquinas	
R4	Indisponibilidade de ferramentas para implantação de controles de segurança.	Alto	C6. Ausência de recursos	A5. Solicitar recursos com antecedência visando a manutenção ou aquisição de ferramentas de controles
R5	Dificuldades e limitações técnicas	Alto	C6. Ausência de recursos C7. Perda do conhecimento (evasão de analistas com conhecimento da infraestrutura em uso) C8. Indisponibilidade de capacitação especializada no assunto	A6. Contratar profissionais para essa área de dados; A7. Promover capacitação da equipe
R6	Dificuldade em articular o entendimento de regras de negócio relativos aos conjuntos de dados com os setores responsáveis (detentores dos dados)	Alto	C9. Setores responsáveis pelos dados não sabem definir quais as informações necessárias sobre os dados C10. Setores responsáveis pelos dados não possuem conhecimento sobre o LGPD C11. Dificuldade de contato com os setores responsáveis ou tempo de resposta das informações necessárias	A8. Realizar reuniões, capacitações e mobilizações com os setores sobre a utilização de dados para transparência e tomada de decisão
R7	Limitação dos recursos de identificação de softwares legalizados.	Alto	C12. modelo de gerenciamento das máquinas, através do agente GLPI, não nos permite identificar se o software é legalizado na máquina	A9. Aquisição de software para auxiliar no rastreamento das informações
R8	Indisponibilidade de equipamentos e serviços de rede lógica.	Alto	C6. Ausência de recursos	A10. Articulação para garantir recursos para aquisição de equipamentos
R9	Desligamento e/ou queima de equipamentos.	Alto	C13. Instabilidade de energia elétrica	A11. Aquisição de energia própria da Ufal

Abaixo a demonstração da matriz dos riscos residuais, que restarão após a execução das ações de controle:

Tabela 28 - Matriz de riscos residuais

Matriz de Impacto		Impacto				
		1	2	3	4	5
Probabilidade	1	0	0	0	0	0
	2	0	R7	0	R13	0
	3	0	0	R3, R4, R5, R6, R8, R9, R10, R11, R12	0	0
	4	0	0	R1, R2	0	0

	5	0	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---	---

16. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTIC

O PDTIC terá vigência de 2026 a 2029 e abrangerá todos os Campi e Unidades de Ensino da UFAL. A revisão do PDTIC ocorrerá anualmente, de forma articulada com o ciclo de planos do planejamento e com o Relatório de Gestão Institucional da UFAL.

O processo de revisão tem como propósito assegurar o acompanhamento sistemático da execução das metas e ações previstas, bem como a atualização do Plano frente a mudanças organizacionais, tecnológicas ou normativas. Esse processo será conduzido pela área de TIC, sob a coordenação do CGDSI, e contará com a participação da Comissão de Revisão designada para esse fim.

O acompanhamento será realizado pelo CGDSI e pela Comissão de Revisão, garantindo que cada ciclo resulte em um PDTIC atualizado e alinhado às necessidades institucionais. Anualmente, a área de TIC elaborará relatório consolidado de monitoramento dos indicadores de desempenho e das metas estabelecidas neste PDTIC, a ser encaminhado à PROGINST como insumo para o Relatório de Gestão da UFAL.

Esse relatório apresentará o grau de alcance de cada meta, as causas de eventuais desvios, as ações corretivas adotadas e as estratégias planejadas para o período subsequente. A partir da análise desses resultados, o CGDSI deliberará sobre eventuais ajustes no PDTIC, que poderão envolver a redefinição de metas, a inclusão de novas ações, a reavaliação de prioridades ou a adequação de indicadores. As alterações aprovadas serão formalizadas em versão revisada do PDTIC, de modo a garantir sua aderência contínua à estratégia institucional e ao contexto tecnológico vigente.

17. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Os Fatores Críticos de Sucesso (FCS) são aspectos limitantes ou determinantes de um processo, cuja presença ou ausência impacta diretamente o êxito da execução de um plano estratégico. Considerando o planejamento que consta neste PDTIC, o contexto organizacional e as lições aprendidas, destacamos os seguintes fatores:

FC1. Apoio da gestão superior

Este apoio deve proporcionar legitimidade, atuar na priorização das ações e viabilizar os investimentos com a alocação dos recursos necessários. A gestão superior também deve prover suporte a introdução de inovações e à melhoria contínua, promovendo a superação de resistências culturais e operacionais para fortalecer a atuação da área de TIC.

FC2. Engajamento da equipe

Em um cenário desafiador, com escassez de recursos de pessoal e orçamentário, a decisão das pessoas em contribuir e a capacidade de trabalharem de forma colaborativa em prol dos mesmos objetivos é capaz de fazer diferença na superação de todas as dificuldades técnicas e culturais que são intrínsecas à jornada da área de TIC, principalmente quando se deseja alcançar outro patamar de evolução tecnológica.

FC3. Disponibilidade orçamentária

O ambiente tecnológico requer investimentos permanentes para manutenção e segurança das operações, assim como avanços para sustentar o desenvolvimento institucional. A ausência deste fator crítico, além de atuar como obstáculo, também, afeta outros aspectos que influenciam o desempenho da área, como motivação, o engajamento, a qualidade do trabalho e a perspectiva de qualidade dos serviços ofertados pela área de TIC para os usuários.

FC4. Evolução da governança institucional

A governança pode auxiliar na melhoria da gestão de uma forma geral, promovendo integração, definição clara de responsabilidades e a melhoria da comunicação institucional. E neste ambiente, a atuação da área de TIC torna-se mais assertiva e objetiva, minimizando retrabalho e dispêndio de energia em ações secundárias ou de menor prioridade.

FC5. Gestão do conhecimento e memória institucional

A dinâmica institucional, especialmente pela mobilidade e evasão de servidores nos diversos setores da UFAL, implica dificuldades para acessar o conhecimento tácito sobre o negócio. Nos setores em que há uma preocupação em registrar o conhecimento, por meio da definição de procedimentos, normativos ou regras de funcionamento dos serviços que o setor provê, a atuação da área de TIC é mais fluída e com resultados mais efetivos.

18. CONCLUSÃO

O PDTIC (2026-2029) da UFAL constitui o principal instrumento de planejamento, gestão e governança de TIC, orientando as ações e investimentos necessários para garantir o alinhamento entre a tecnologia e os objetivos institucionais de ensino, pesquisa, extensão e administração.

O plano estrutura-se a partir de metodologias consolidadas que permitiram alinhar as necessidades tecnológicas à geração de valor público, reforçando a importância da TIC como elemento estratégico para a transformação digital e o aprimoramento da gestão universitária.

A elaboração deste plano consta documentada e acessível por meio de consulta ao processo 23065.012567/2025-36², que contém atas e produtos de trabalho intermediários que foram produzidos, com destaque ao Plano de Trabalho, Diagnóstico e o Levantamento de Necessidades.

A análise diagnóstica e a matriz SWOT revelaram um cenário marcado por forças internas, como a qualificação técnica e o comprometimento da equipe, mas também por fragilidades estruturais, como o déficit de pessoal, a insuficiência orçamentária, a limitação da infraestrutura e a baixa governança. As oportunidades concentram-se na ampliação da capacitação, nas parcerias institucionais, na adoção de tecnologias emergentes e na busca de recursos externos. As ameaças, por sua vez, envolvem restrições orçamentárias, evasão de profissionais e riscos à segurança da informação.

A partir desse diagnóstico, foram definidos oito objetivos estratégicos, que se desdobram em metas mensuráveis e em ações, que serão materializadas por meio da execução de projetos. A relação entre os objetivos estratégicos demonstra um entendimento de que a valorização das pessoas e o fortalecimento da infraestrutura computacional sustentam a eficiência institucional e a entrega de valor à comunidade acadêmica.

Desse modo, o PDTIC depende diretamente da cooperação entre a alta gestão, áreas de negócio e a área de TIC, da disponibilidade orçamentária e da adoção de práticas consolidadas de governança e segurança da informação.

² https://sipac.sig.ufal.br/public/jsp/processos/processo_detalhado.jsf?id=414966

Por fim, ressalta-se a importância do monitoramento contínuo das metas e da revisão periódica do plano, para garantir sua aderência ao contexto institucional e evoluções tecnológicas.

Apêndice A – Inventário de necessidades

Tabela 1 - Inventário de necessidades

ID	Necessidade
1	Integração e customização do SIGAA para gerenciar bolsas e voluntários PIBIC/PIBITI
2	Adequação do SIGAA para cadastro e emissão de certificados de voluntários
3	Suporte para plataformas de ensino remoto, gravação e disponibilização de conteúdos
4	Desenvolvimento de trilhas de capacitação online, sistemas de EAD internos ou uso de plataformas como Moodle
5	Implica em demandas de apoio técnico especializado em sistemas de inovação e propriedade intelectual
6	Necessidade de sistemas de submissão, edição e publicação de trabalhos científicos
7	Apoio a ferramentas de análise de produção científica e visualização de dados bibliométricos
8	Integração sistêmica entre sistemas institucionais e a Plataforma Carolina Bori (MEC)
9	Gerenciamento de acessos, controle de segurança da informação e suporte técnico para o uso dos sistemas Clarivate InCites e Sistema Financiar
10	Desenvolvimento ou adoção de sistema/módulos para acompanhamento de execução, prestação de contas e geração de relatórios de projetos de pesquisa
11	Suporte multilíngue em CMS institucional, com sistema de tradução integrado
12	Atualização e manutenção da infraestrutura de servidores e suporte técnico especializado para o SEER/OJS
13	Desenvolvimento ou ampliação de portal institucional, com funcionalidades de navegação estruturada, busca e integração de dados
14	Infraestrutura de TIC para coworkings: redes de dados (cabearamento, wi-fi), segurança da informação, controle de acesso e suporte a ambientes de trabalho remoto
15	Demanda por políticas de controle de acesso, segurança da informação e gestão de contratos com fornecedores externos
16	Regulamentação da Plataforma para desenvolvimento ou aquisição de sistema para agendamento, controle e relatórios sobre uso de equipamentos
17	Sistema de Business Intelligence (BI) integrado ao SIGAA para dashboards de: Taxas de evasão, retenção e desempenho por curso. Alertas automáticos para CPA e coordenações sobre indicadores críticos
18	Ferramenta de análise preditiva (ex.: Python/R + Power BI) para identificar estudantes em risco
19	Módulo de avaliação docente digital (com relatórios automatizados)
20	Plataforma acessível (WCAG 2.1) para: AVA (Moodle com leitores de tela como NVDA). Sites institucionais com tradução para Libras (Hand Talk ou VLibras)
21	Aquisição de tecnologias assistivas: Softwares de voz para texto (Dragon NaturallySpeaking). Impressoras braille e scanners acessíveis
22	Sistema de gestão do Atendimento Educacional Especializado (NAC) para agendamento de atendimentos e monitoramento de demandas
23	Infraestrutura escalável: Servidores de alta disponibilidade para streaming de aulas. Ferramentas de proctoring (ProctorU ou Safe Exam Browser)
24	Capacitação digital: Cursos em microlearning (via Moodle) sobre ferramentas EaD. Laboratório virtual de didática para simulação de aulas
25	Plataforma de mobilidade acadêmica: Integração com sistemas de universidades parceiras (ex.: Erasmus+). Módulo no SIGAA para validação automática de créditos
26	Sistema de gestão para estudantes estrangeiros: Portal multilíngue (inglês/espanhol) com informações sobre vistos, moradia, etc. Chatbot para tirar dúvidas (ex.: Dialogflow)
27	Wi-Fi 6 em todos os campi (com priorização para acervos digitais e AVAs)
28	Sistema de inventário digital: Banco de dados georreferenciado (QGIS ou ArcGIS) para mapear salas/laboratórios. Integração com SIPAC para gestão de manutenções
29	Salas inteligentes: Projetores interativos (como Smart Boards). Sistemas de videoconferência para aulas híbridas
30	Portal de transparência: Dados abertos em formatos reutilizáveis (CSV, JSON). Módulo de prestação de contas do PNAES em tempo real
31	Integração de sistemas: SIGAA + SIPAC + SID (gestão de estágios) para evitar retrabalho
32	Ferramenta de gestão de riscos (ex.: GRC da SAP)
33	Módulo avançado de extensão no SIGAA com: Cadastro de projetos vinculados a grupos do CNPq, Relatórios automáticos de impacto social, Integração com sistemas do CNPq e CAPES
34	Sistema de digitalização de projetos/relatórios com: Armazenamento em nuvem (ex: AWS Educate), Metadados para busca por temática/público-alvo
35	Soluções de inclusão digital: Plataforma acessível (WCAG 2.1) com recursos para: Tradução em Libras (VLibras). Leitores de tela para deficientes visuais

36	Ferramentas para extensão remota: Kits de conexão móvel (roteadores 4G) para equipes em campo, Aplicativo offline para coleta de dados em áreas sem internet
37	Portal unificado de extensão com: Banco de dados de ações searchable, Integração com redes sociais (postagem automática de resultados)
38	Estúdio de mídias para extensão: Equipamento para produção de: Podcasts (ex: entrevistas com comunidades atendidas), Vídeos curtos (formato TikTok/Reels)
39	Painel de BI para extensão com: Mapa interativo de cobertura municipal, Gráficos de metas vs. realização (ex: 322 ações vinculadas a grupos CNPq), Exportação para relatórios do Consuni
40	Sistema de avaliação de impacto: Formulários eletrônicos para comunidades atendidas, Análise de sentimentos em redes sociais (Python + NLTK)
41	Solução de colaboração: Licenças de Microsoft Teams/GSuite para: Voluntários externos Parcerias com escolas públicas
42	Infraestrutura para eventos: Plataforma híbrida (presencial+virtual) com: Inscrições integradas ao SIGAA, Certificados automáticos
43	Readequação da rede de internet no IM/Novo
44	Instalação de ramais telefônicos nos gabinetes dos docentes
45	Disponibilizar salas para docentes, salas para alunos (compartilhadas) e salas de seminários e defesas com recursos multimídia, e condições de acessibilidade, segurança, conforto e cobertura de rede sem fio
46	Obter recursos computacionais como computadores, programas matemáticos, entre outros, para os docentes e discentes da pós-graduação acadêmica
47	Manutenção e atualização de equipamentos de informática para docentes, técnicos administrativos e laboratórios de ensino e pesquisa
48	Suporte para a infraestrutura de rede, incluindo a expansão e melhoria da conectividade (com e sem fio) para atender às demandas de ensino, pesquisa e extensão
49	Necessidade de softwares especializados para as atividades de pesquisa, incluindo análise de dados, simulação e modelagem, e ferramentas de colaboração
50	Demanda por suporte técnico especializado para a operação e manutenção de equipamentos de laboratório que dependem de TI (ex: microscópios eletrônicos, equipamentos de espectroscopia)
51	Necessidade de treinamento e capacitação para docentes e técnicos no uso de novas tecnologias e softwares
52	Suporte e desenvolvimento de plataformas para a gestão de dados de pesquisa, incluindo armazenamento, organização e compartilhamento de dados
53	Apoio no desenvolvimento e manutenção de plataformas para eventos de extensão, como o Expofísica, e para a divulgação de atividades do IF
54	Suporte para a implementação de ferramentas de ensino online e híbrido, incluindo plataformas de videoconferência e ambientes virtuais de aprendizagem
55	Necessidades de TI para o Laboratório de Microtecnologia Aplicada (LMA), que envolvem desde o suporte a equipamentos de controle de precisão até a gestão de dados de experimentos e simulações
56	Suporte para a infraestrutura de TI necessária para a operação de equipamentos de grande porte, como o Microscópio Eletrônico de Transmissão (MET) e outros equipamentos do Grupo de Nano-Fotônica e Imagens
57	Dotar salas das coordenações de cursos de graduação com mobiliário básico, incluindo computadores e impressoras
58	Equipar salas de aula
59	Criação de espaços de convivência para estudantes com acesso à rede Wi-Fi
60	Resolver problemas de internet e ar-condicionado nas salas de aula, laboratórios, sala de informática e sala de videoconferência
61	Ofertar computadores fixos nas salas de aula
62	Criar uma sala de videoconferência e reformar o ambiente de apoio ao estudante
63	Apoio no desenvolvimento e manutenção de plataformas para eventos e atividades acadêmicas
64	Desenvolvimento de um sistema de controle do patrimônio do ICF através de software de gestão de dados
65	Necessidade de computadores para as atividades administrativas e acadêmicas
66	Apoio no desenvolvimento e manutenção de plataformas para gestão de dados e informações acadêmicas
67	Computadores e material bibliográfico para aumentar a produção bibliográfica do corpo docente e discente
68	Modernização de salas e ambulatórios com foco em conectividade
69	Reestruturação de ambulatórios com acessibilidade
70	Divulgação de informações e editais em plataformas digitais (Sigaa)
71	Aprimorar a infraestrutura de TI para atender às necessidades dos cursos e programas
72	Suporte técnico para a utilização de ferramentas e plataformas digitais para ensino, pesquisa e extensão
73	Desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação para gestão acadêmica e administrativa
74	Disponibilizar recursos de TI para inovação pedagógica e metodologias ativas de aprendizagem

75	Reestruturar as salas com conectividade
76	Equipar as 7 salas de tutoria com 1 lousa eletrônica para cada sala, 1 computador
77	Aquisição de equipamentos para melhorar a infraestrutura da coordenação de extensão (um notebook e um aparelho de data show para uso da coordenação/projetos; dois glicosímetros portáteis e uma impressora a laser)
78	Disponibilidade de técnicos para criar e alimentar a página web
79	Solicitação de equipamentos e material permanente para montar o Estúdio de Gravação do prédio de Libras
80	Necessidade de levantar a lista de softwares para atender às disciplinas após a modernização dos currículos (projetos elétricos, hidrossanitário, arquitetônico BIM)
81	Integração de tecnologias educacionais: Levantar quais tecnologias educacionais poderiam ser incorporadas nas disciplinas
82	Melhoria da segurança no Campus: O plano inclui a implantação de centrais de videomonitoramento
83	Apoio aos estudantes ao uso de tecnologias: O plano prevê a criação de um Centro de Inclusão Digital (CID)
84	Agilidade no Atendimento: Demandas apontam demora na resolução de problemas e necessidade de maior celeridade, especialmente em questões prioritárias
85	Comunicação e Divulgação: Falta de clareza sobre o papel do NTI, canais de contato pouco acessíveis e ausência de tutoriais ou manuais explicativos
86	Interface e Usabilidade: Sistema SIGAA descrito como confuso e ultrapassado, especialmente em dispositivos móveis. Recomendações para torná-lo mais intuitivo
87	Capacitação e Atendimento Humanizado: Solicitações por maior preparo e cordialidade da equipe, além de sensibilidade em tratar demandas específicas
88	Falta de Recursos e Estrutura: Escassez de pessoal técnico, dificuldades no atendimento de unidades do interior, ausência de equipamentos adequados
89	Política e Priorização de Demandas: Necessidade de priorizar demandas críticas, como folha de pagamento e problemas estruturais nos prédios
90	Suporte Técnico e Equipamentos: Demandas por manutenção de computadores, impressoras e outros equipamentos sem recursos para atendimento eficaz
91	Lentidão e Falhas de Desempenho: Sistema lento, frequentemente fora do ar, especialmente em momentos de pico
92	Excesso de Burocracia e Lentidão em Processos Administrativos: Processos como bolsas e documentos demoram demais e são difíceis de completar
93	Interface Complexa e Confusa: A interface é difícil de navegar, opções e menus são confusos, dificultando o acesso
94	Acessibilidade e Usabilidade em Dispositivos Móveis: A versão mobile do sistema é ruim, dificultando o acesso em dispositivos móveis
95	Funcionalidades Insuficientes em Módulos Acadêmicos: Funcionalidades limitadas para avaliação de alunos e gestão de atividades acadêmicas
96	Instabilidade e quedas de internet: Conexões instáveis e quedas frequentes de internet, impossibilitando atividades
97	Velocidade da internet: Velocidade lenta e insatisfatória para atividades acadêmicas e profissionais
98	Cobertura da rede de Wi-Fi: Sinal fraco ou inexistente em várias áreas do campus, com pontos cegos
99	Infraestrutura e equipamentos: Equipamentos antigos, falta de manutenção e infraestrutura precária
100	Apoio e informações claras: Falta de informações claras sobre o funcionamento da rede e dificuldades para acesso
101	Quadro de Profissionais: Refere-se à escassez de funcionários especializados e técnicos no setor, dificultando o atendimento e a resolução eficiente das demandas
102	Comunicação e Relacionamento: Relaciona-se com a necessidade de melhorar a comunicação entre o NTI e os usuários, garantindo clareza, acessibilidade e respostas rápidas
103	Modernização de Sistemas: Envolve a atualização e modernização dos sistemas utilizados pela universidade, buscando torná-los mais funcionais, rápidos e intuitivos
104	Capacitação e Formação: Refere-se à necessidade de aprimorar a formação e capacitação dos servidores, bolsistas e técnicos para garantir um atendimento qualificado
105	Manutenção e Equipamentos: Refere-se à necessidade de manutenção e atualização de equipamentos de TI, incluindo hardware e periféricos, para garantir um bom funcionamento das unidades
106	Monitoramento e Transparência: Envolve a criação de mecanismos para monitorar e informar os usuários sobre o status dos serviços de TI, garantindo transparência e comunicação ativa
107	Estruturar todas as salas de aula do campus com mobiliário e equipamentos eletrônicos e de informática
108	Ampliar o acesso e a qualidade da internet na Unidade Palmeira dos Índios, incluindo a reativação do laboratório de informática e melhoria da velocidade da internet nos computadores e Wi-Fi
109	Ampliação e melhoria da rede Wi-Fi nas dependências da FDA, visando oferecer um acesso à internet de alta velocidade e estável para alunos, professores e funcionários
110	Aquisição de novos computadores para o laboratório e sala de professores
111	Ampliação da infraestrutura com a construção de um anexo ao novo bloco do IC
112	Aumento do parque computacional dos laboratórios de computação

113	Troca de equipamentos
114	Obter recursos computacionais como computadores e programas matemáticos para docentes e discentes
115	Modernização do parque tecnológico da FDA, incluindo a aquisição de novos equipamentos de informática e a atualização dos softwares utilizados
116	Recursos de multimídia como parte de infraestrutura e suporte para tais tecnologias
117	Desenvolvimento de um sistema de controle do patrimônio do ICF através de software de gestão de dados
118	Apoio no desenvolvimento e manutenção de plataformas para eventos e atividades acadêmicas e de extensão
119	Necessidade de softwares especializados para atividades de pesquisa, análise de dados, simulação, modelagem e colaboração
120	Implementação da política de Relatórios Técnicos on-line com corpo editorial
121	Ativar um repositório de TCC'S e Dissertações on-line
122	Desenvolvimento de um sistema de controle do patrimônio do ICF através de software de gestão de dados
123	Falta de um sistema informatizado para acompanhamento de egressos
124	Desenvolvimento ou aquisição de sistemas de informação para otimizar a gestão acadêmica, administrativa e financeira da FDA
125	Disponibilização de recursos de TI para apoiar o ensino remoto, a produção de materiais didáticos digitais e o desenvolvimento de pesquisas acadêmicas
126	Ambientes Interativos de Aprendizagem baseados na Web e Educação On-line
127	Disponibilidade de recursos tecnológicos digitais de informação e comunicação para melhoria dos processos de ensino-aprendizagem, de pesquisa, de extensão e de gestão
128	Necessidade de manutenção no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) e ao Sistema Integrado de Gestão e Recursos Humanos (SIGRH), para eles
129	Disponibilizar recursos de TI para inovação pedagógica e metodologias ativas de aprendizagem
130	Melhoria da segurança no Campus com a implantação de centrais de vídeo monitoramento
131	Implementação de medidas de segurança da informação para proteger os dados e sistemas da FDA contra ameaças cibernéticas
132	Promoção de ações de capacitação em TI para alunos, professores e funcionários, com o objetivo de aprimorar suas habilidades no uso de ferramentas e tecnologias digitais
133	Estudar ferramentas para trabalhar com planilhas eletrônicas e relatórios do sistema acadêmico
134	Garantia de que os recursos de TI da FDA sejam acessíveis a pessoas com deficiência, em conformidade com as diretrizes de acessibilidade digital
135	Atualização e implementação de manutenção permanente do portal do IC na Web e de suas redes sociais
136	Conexão com internet em alguns pontos do prédio da FOUFAL
137	Apoio da gestão UFAL, seja por uso da assinatura de algum software ou pelo desenvolvimento de um software próprio
138	Promoção da Modernização do Cursos de Engenharia: Gerar relatórios de demandas de equipamentos e infraestrutura para os laboratórios para adequação as normas atuais e aos novos softwares
139	Computadores do setor sejam providos com pacote Office trazendo uma maior agilidade e qualidade nos serviços prestados
140	Contratação de um profissional técnico dedicado ao Laboratório de Informática, com a finalidade de prestar suporte técnico contínuo, auxiliar na organização e operação do ambiente, e apoiar a utilização dos recursos computacionais, contribuindo para o pleno funcionamento das atividades de ensino, pesquisa e extensão
141	Atualização do parque computacional, com substituição de equipamentos obsoletos por máquinas mais adequadas às atividades de ensino, pesquisa e extensão
142	Aquisição de licenças de softwares especializados, como MATLAB, Mathematica e Maple, viabilizando a sua utilização em disciplinas, bem como em projetos desenvolvidos no laboratório
143	Melhoria da infraestrutura elétrica e da climatização, visando garantir o funcionamento adequado e seguro dos equipamentos
144	Estabilização da cobertura de rede sem fio dentro do laboratório
145	Reparo de infiltrações no ambiente, que podem comprometer a integridade dos equipamentos e o conforto dos usuários
146	Conserto da porta de acesso ao laboratório, que apresenta danos e enfraquecimento da estrutura
147	Equipar as 12 salas de aula dos 3 blocos com 1 lousa eletrônica e 1 computador para cada sala* (além das salas de tutoria já identificadas pela equipe de elaboração do PDTIC)
148	Ampliação da sala de informática em tamanho e número de computadores* (sala com capacidade para 20 computadores, e aquisição de 10 computadores para somar aos já existentes)
149	Instalação de controle informatizado de acesso às salas, via perfil de usuários cadastrados com acesso por cartão magnético, para docentes, discentes e técnicos
150	Implantação de sistema de perfil de usuários móveis para os computadores da Famed, permitindo que o usuário acesse seus arquivos e programas a partir de qualquer computador da unidade

151	Instalação de sistema de monitoramento de câmeras, ao menos nas entradas/saídas dos prédios e áreas de maior circulação
152	Aumentar a equipe de REDES e Suporte
153	Diversificar a qualificação dos servidores (1 servidor ser qualificado em mais de uma especialidade)
154	Tornar todos os sistemas integrados
155	Treinamento constante dos usuários internos para uso dos novos canais e para entender a Carta de Serviços
156	Oferecer treinamentos e capacitações contínuas para os gestores e equipes de TIC / Aprimorar a Gestão do Portfólio de Projetos e Estabelecer critérios objetivos de priorização
157	Gratificações inadequadas para a função exercida
158	Migrar e integrar os sistemas legados, mais colaboração dos gestores diretos desses sistemas
159	Falta de pessoal qualificado para atuar nesse escopo
160	Definir trilhas no aprendizado, estabelecer metas e cobrar um feedback da equipe
161	Unificar os serviços e soluções
162	Ter uma equipe específica e especializada para atuar nesse escopo / Estruturar uma Política de Segurança da Informação / Alinhar-se com Normas e Boas Práticas vigentes
163	Treinamentos específicos e presenciais
164	Definir processos; Reuniões periódicas para reavaliação dos fluxos e processos
165	Ver projetos de fomento via MEC/FNDE/RNP
166	Política de renovação constante do parque tecnológico
167	Gratificações para disponibilidade aos FDS e feriados
168	Firmar parcerias com outros órgãos de TI do governo, ex, Dataprev, SERPRO, Petrobras, BB
169	Ver projetos de fomento via MEC/FNDE/RNP
170	Melhor priorização e planejamento das demandas
171	Implantação de um SoC
172	Elevar o NTI a nível de superintendência
173	Desenvolvimento de Soluções Internas Customizadas
174	Fortalecimento da Infraestrutura de TI
175	Gestão de Segurança da Informação e Conformidade Legal
176	Expansão e Integração de Sistemas
177	Capacitação e Retenção de Talentos em TI
178	Governança e Transparência em TI
179	Inovação e Adoção de Tecnologias Emergentes
180	Burocracia administrativa: Processos de compras, contratos e implementação de novas soluções podem ser lentos devido a exigências legais
181	Melhorar a publicidade das ações de TI que são realizadas no NTI
182	Aumentar parcerias com instituições de fomento. Instituições Públicas (nacionais): FINEP, CNPq, CAPES, BNDES, Embrapii, FAPs estaduais
183	Apoiar aquisições de TIC: participar das aquisições de tic como integrante técnico do processo de aquisição

Apêndice B – Evolução dos Indicadores de TIC e projetos vinculados

A. Resumo dos resultados obtidos

- Quantitativo de Indicadores:21
- Indicadores atingidos ou superados:11
- Percentual de metas atingidas: 52,38%

Resumo dos resultados

- Desempenho acima da meta: 10 indicadores
- Metas atingidas exatamente: 1 indicador (I11)
- Desempenho abaixo da meta: 10 indicadores

Destaques positivos

- Crescimento expressivo no uso dos sistemas SIG (I10, I12)
- Avanços robustos na infraestrutura de processamento e armazenamento (I2, I3)
- Adoção de boas práticas em segurança da informação (I5)
- Aumento no número de indicadores interativos disponíveis (I13)

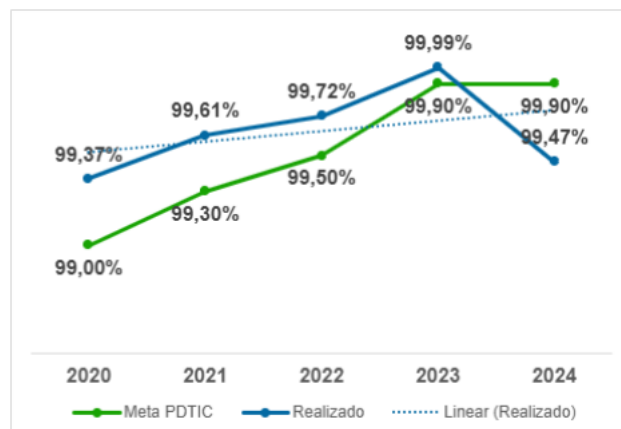
Pontos de atenção

- Avaliação da conectividade (I20) e da qualidade dos sistemas (I18) apresentaram queda preocupante
- A taxa de disponibilidade da estrutura computacional e sistemas ficou abaixo do nível de excelência (I1, I19)
- Atendimento e suporte do NTI (I17) e atuação institucional (I21) ficaram abaixo das metas estabelecidas

B. Evolução dos indicadores

Indicador I1 – Taxa de disponibilidade da estrutura computacional

Gráfico 1 - disponibilidade computacional



Meta (Planejado): 99,90%

Realizado: 99,47%

Resultado: Leve abaixo da meta (-0,43%)

Projetos executados vinculados ao indicador

Tabela 1 - Projetos executados vinculados ao indicador

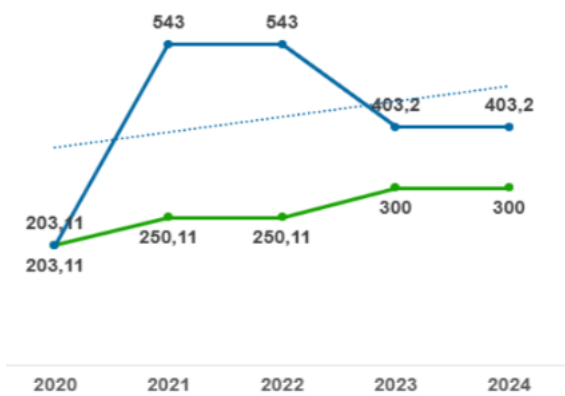
ID	#	Versão	Título	Situação
1	3841	2021	Análise de Viabilidade para Infraestrutura em Nuvem	Concluída
2	3703	2021	Contratação via DL de serviço de manutenção corretiva de climatização da Sala Cofre da UFAL	Concluída
3	3680	2021	Implantar NAS de backup	Concluída
4	3508	2021	Substituição do Nobreak da Sala Cofre	Concluída
5	3291	2021	Projeto para Readequação da Infraestrutura Computacional da UFAL	Concluída
6	2762	2021	Diminuição da Vulnerabilidade em TIC	Concluída
7	1669	2021	Definir escopo preliminar do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) na UFAL	Concluída
8	4643	2022	Manutenção da sala cofre 2022	Concluída
9	4605	2022	Receber e ativar ativos doados pelo TRE	Concluída
10	2954	2022	Contratação - Aquisição de Ativos para Atualização do Data Center	Concluída
11	1273	2022	Contratação do Serviço de Manutenção da Sala Cofre	Concluída
12	5621	2023	Renovação do Contrato Nº 06/2022 (SALA COFRE) - 1º TERMO ADITIVO	Concluída
13	8451	2024	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2025	Concluída
14	7486	2024	Aquisição Discos para Storage - Adesão Pr. 20-2022 (UFMG)	Concluída
15	5763	2024	Aquisição de Ativos Núcleo de Rede	Concluída
16	9294	2025	Recuperação e habilitação do data center de backup da UFAL	Em andamento
17	8788	2025	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2026	Em andamento
18	8717	2025	Implantação do novo núcleo da rede	Em andamento
19	3475	2025	Estabelecer comitê técnico de segurança da informação	Em andamento
20	3175	2025	Contratação de serviços de links para acesso, dedicado e exclusivo à internet, entre a UFAL e unidades	Em andamento
21	2869	2025	Prevenção de Incidentes de Segurança	Em andamento
22	2763	2025	Estratégia de resposta à incidentes	Em andamento

Análise: apesar de a taxa de disponibilidade não ter atingido a meta planejada, o desempenho de

99,47% ainda é considerado tecnicamente elevado, indicando que a infraestrutura apresentou poucas interrupções. Pode-se investigar causas de indisponibilidade não planejada e reforçar ações preventivas.

Indicador I2 – Capacidade de processamento instalada (em GHz)

Gráfico 2 - Capacidade de processamento instalada



Referência (2019): 203,11 GHz

Planejado: 300 GHz

Realizado: 403,2 GHz

Resultado: +34% acima da meta

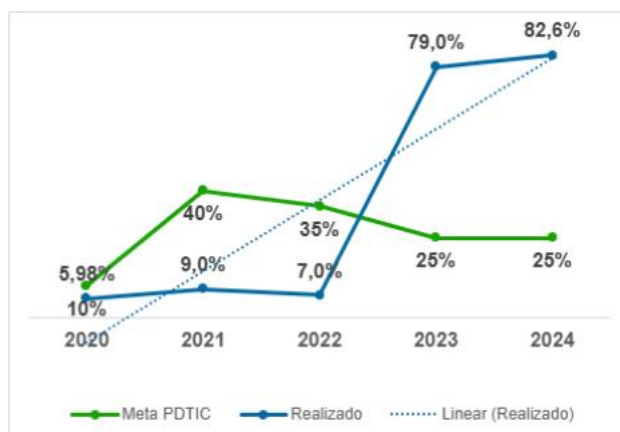
Tabela 2 - Projetos executados vinculados ao indicador

ID	#	Versão	Título	Situação
1	3841	2021	Análise de Viabilidade para Infraestrutura em Nuvem	Concluída
2	3291	2021	Projeto para Readequação da Infraestrutura Computacional da UFAL	Concluída
3	2491	2021	Aumento da capacidade de processamento e memória da infraestrutura computacional	Concluída
4	4605	2022	Receber e ativar ativos doados pelo TRE	Concluída
5	2954	2022	Contratação - Aquisição de Ativos para Atualização do Data Center	Concluída
6	5764	2023	Aquisição de Ativos de Armazenamento/Processamento	Concluída
7	8451	2024	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2025	Concluída
8	9294	2025	Recuperação e habilitação do data center de backup da UFAL	Em andamento
9	8788	2025	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2026	Em andamento

Análise: o desempenho superou amplamente a meta prevista, refletindo um investimento robusto em atualização de servidores ou recursos de computação. Isso contribui diretamente para a melhoria de performance em sistemas internos e serviços prestados à comunidade.

Indicador I3 – Capacidade de armazenamento disponível

Gráfico 3 - Capacidade de armazenamento disponível



Referência (2019): 16,30%

Planejado: 25%

Realizado: 82,57%

Resultado: +58% acima da meta

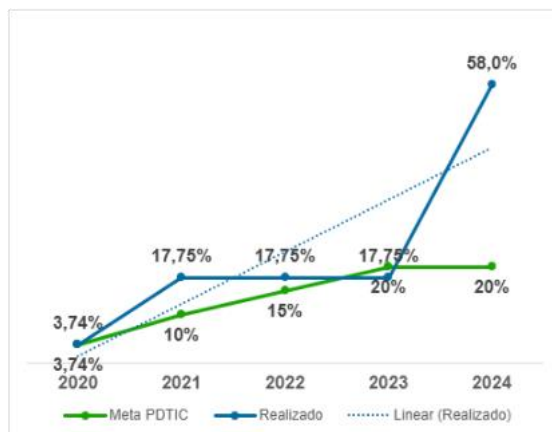
Tabela 3 - Projetos executados vinculados ao indicador

ID	#	Versão	Título	Situação
1	3841	2021	Análise de Viabilidade para Infraestrutura em Nuvem	Concluída
2	3687	2021	Desprovisionar SD antigo para liberar espaço no storage	Concluída
3	3686	2021	Configurar o bacula para usar o NAS	Concluída
4	3680	2021	Implantar NAS de backup	Concluída
5	3291	2021	Projeto para Readequação da Infraestrutura Computacional da UFAL	Concluída
6	2491	2021	Aumento da capacidade de processamento e memória da infraestrutura computacional	Concluída
7	4605	2022	Receber e ativar ativos doados pelo TRE	Concluída
8	2954	2022	Contratação - Aquisição de Ativos para Atualização do Data Center	Concluída
9	5764	2023	Aquisição de Ativos de Armazenamento/Processamento	Concluída
10	8451	2024	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2025	Concluída
11	7486	2024	Aquisição Discos para Storage - Adesão Pr. 20-2022 (UFMG)	Concluída
12	8788	2025	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2026	Em andamento
13	5388	2025	UFAL Drive	Aguardando

Análise: a capacidade de armazenamento disponível teve um salto expressivo, indicando um esforço significativo em modernizar e expandir os recursos de infraestrutura digital. Este desempenho reforça a capacidade da universidade em suportar dados institucionais e acadêmicos de forma segura e acessível.

Indicador I4 – Capacidade em estrutura e processos de segurança da informação

Gráfico 4 - Capacidade em estrutura e processos de segurança da informação



Referência: 3,74%

Planejado: 20%

Realizado: 58,00%

Resultado: +38% acima da meta

Tabela 4 - Projetos executados vinculados ao indicador

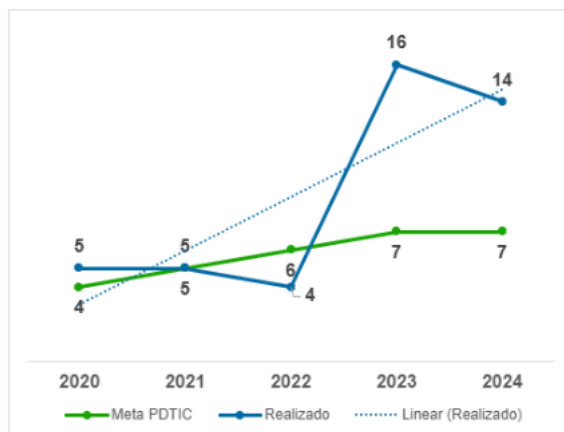
ID	#	Versão	Título	Situação
1	2230	2020	Revisão das atribuições do comitê de governança digital	Concluída
2	1314	2020	Revisão de grupos institucionais	Concluída
3	4016	2021	Planejar capacitação para área de TIC da UFAL	Concluída
4	3686	2021	Configurar o bacula para usar o NAS	Concluída
5	3685	2021	Instalar o NAS na sala cofre	Concluída
6	3680	2021	Implantar NAS de backup	Concluída
7	3488	2021	Avaliação do Nível de Governança em TIC - 2021 (TCU)	Concluída
8	3395	2021	Contratação DL - Substituição (remoção e instalação) de Nobreak	Concluída
9	2762	2021	Diminuição da Vulnerabilidade em TIC	Concluída
10	1669	2021	Definir escopo preliminar do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) na UFAL	Concluída
11	5079	2022	Autodiagnóstico de TIC da Secretaria de Governo Digital 2022	Concluída
12	4788	2022	Auditoria TCU - Governança e Gestão na UFAL	Concluída
13	4643	2022	Manutenção da sala cofre 2022	Concluída
14	2482	2022	Aquisição de equipamentos para sala monitoramento de crises	Concluída
15	6723	2023	Autoavaliação diagnóstica do SISP de governança em TIC	Concluída
16	6507	2023	Plano de Capacitação 2024	Concluída
17	6002	2023	Autoavaliação de Segurança da Informação - CGU	Concluída
18	5666	2023	Auditoria RNP na RAAVE	Concluída
19	5621	2023	Renovação do Contrato N° 06/2022 (SALA COFRE) - 1º TERMO ADITIVO	Concluída
20	5022	2023	Identificar déficit de políticas de TIC	Concluída
21	8451	2024	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2025	Concluída
22	8321	2024	UFaNet Extreme	Concluída
23	8306	2024	Desenvolvimento de material de conscientização aos usuários - Tema Boato	Concluída
24	8086	2024	Ferramenta para monitoramento com Alerta de Incidentes dos Sistemas	Concluída

25	6739	2024	Análise de viabilidade de implantação do GCPW na UFAL	Resolvida
26	4599	2024	Autenticação rede Wi-fi UFAL com Gov.br	Concluída
27	9294	2025	Recuperação e habilitação do data center de backup da UFAL	Em andamento
28	9283	2025	Revitalização do Zabbix	Em andamento
29	9147	2025	Implantar ferramenta de gestão de secrets - Vault	Em andamento
30	9121	2025	Atualizar e avaliar a atualização do ambiente de homologação do Moodle da atual 4.1 (LTS) para a versão 4.5	Concluída
31	9016	2025	Material Segurança da Informação - Tema Boatos	Concluída
32	8871	2025	Monitoramento dos Sistemas	Em andamento
33	8848	2025	Sanitização do Controlador de Domínio	Em andamento
34	8846	2025	Bloqueio de aplicações através de GPOs	Concluída
35	8788	2025	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2026	Em andamento
36	8717	2025	Implantação do novo núcleo da rede	Em andamento
37	8703	2025	Revitalização da Rede Lógica das Unidades 2025	Em andamento
38	8387	2025	Elaborar arcabouço normativo de TI para a UFAL	Em andamento
39	8094	2025	Plano de Capacitação 2025	Em andamento
40	5795	2025	Treinamento Huawei	Em andamento
41	5449	2025	Gestão do Controle de Acesso na UFAL	Em andamento
42	3847	2025	Política de Gestão de Projetos de TIC	Parada
43	3808	2025	VPN Institucional	Parada
44	3475	2025	Estabelecer comitê técnico de segurança da informação	Em andamento
45	2926	2025	Projetar e implementar ambiente do Titular Discente - LGPD	Parada
46	2869	2025	Prevenção de Incidentes de Segurança	Em andamento
47	2763	2025	Estratégia de resposta à incidentes	Em andamento
48	1946	2025	Implantação da LGPD na UFAL	Em andamento

Análise: a universidade superou com folga a meta proposta, evidenciando avanço importante na maturidade em segurança da informação. Esse progresso reduz riscos cibernéticos e amplia a resiliência institucional frente a incidentes.

Indicador I5 – Boas práticas de segurança da informação institucionalizadas

Gráfico 5 - Capacidade em estrutura e processos de segurança da informação



Referência: 4

Planejado: 7

Realizado: 14

Resultado: 100% acima da meta

Tabela 5 - Projetos executados vinculados ao indicador

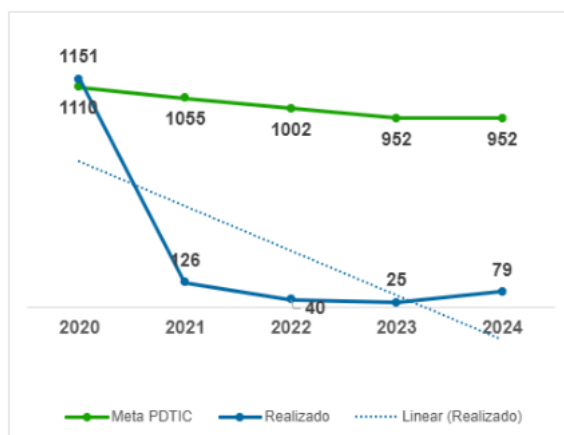
ID	#	Versão	Título	Situação
1	2230	2020	Revisão das atribuições do comitê de governança digital	Concluída
2	1314	2020	Revisão de grupos institucionais	Concluída
3	4016	2021	Planejar capacitação para área de TIC da UFAL	Concluída
4	3686	2021	Configurar o bacula para usar o NAS	Concluída
5	3685	2021	Instalar o NAS na sala cofre	Concluída
6	3680	2021	Implantar NAS de backup	Concluída
7	3488	2021	Avaliação do Nível de Governança em TIC - 2021 (TCU)	Concluída
8	3395	2021	Contratação DL - Substituição (remoção e instalação) de Nobreak	Concluída
9	2762	2021	Diminuição da Vulnerabilidade em TIC	Concluída
10	1669	2021	Definir escopo preliminar do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) na UFAL	Concluída
11	5079	2022	Autodiagnóstico de TIC da Secretaria de Governo Digital 2022	Concluída
12	4788	2022	Auditoria TCU - Governança e Gestão na UFAL	Concluída
13	4643	2022	Manutenção da sala cofre 2022	Concluída
14	2482	2022	Aquisição de equipamentos para sala monitoramento de crises	Concluída
15	6723	2023	Autoavaliação diagnóstica do SISP de governança em TIC	Concluída
16	6507	2023	Plano de Capacitação 2024	Concluída
17	6002	2023	Autoavaliação de Segurança da Informação - CGU	Concluída
18	5666	2023	Auditoria RNP na RAAVE	Concluída
19	5621	2023	Renovação do Contrato N° 06/2022 (SALA COFRE) - 1º TERMO ADITIVO	Concluída
20	5022	2023	Identificar déficit de políticas de TIC	Concluída
21	8451	2024	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2025	Concluída
22	8321	2024	UFalNet Extreme	Concluída
23	8306	2024	Desenvolvimento de material de conscientização aos usuários - Tema Boato	Concluída
24	8086	2024	Ferramenta para monitoramento com Alerta de Incidentes dos Sistemas	Concluída
25	6739	2024	Análise de viabilidade de implantação do GCPW na UFAL	Resolvida

26	4599	2024	Autenticação rede Wi-fi UFAL com Gov.br	Concluída
27	9294	2025	Recuperação e habilitação do data center de backup da UFAL	Em andamento
28	9283	2025	Revitalização do Zabbix	Em andamento
29	9147	2025	Implantar ferramenta de gestão de secrets - Vault	Em andamento
30	9121	2025	Atualizar e avaliar a atualização do ambiente de homologação do Moodle da atual 4.1 (LTS) para a versão 4.5	Concluída
31	9016	2025	Material Segurança da Informação - Tema Boatos	Concluída
32	8871	2025	Monitoramento dos Sistemas	Em andamento
33	8848	2025	Sanitização do Controlador de Domínio	Em andamento
34	8846	2025	Bloqueio de aplicações através de GPOs	Concluída
35	8788	2025	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2026	Em andamento
36	8717	2025	Implantação do novo núcleo da rede	Em andamento
37	8703	2025	Revitalização da Rede Lógica das Unidades 2025	Em andamento
38	8387	2025	Elaborar arcabouço normativo de TI para a UFAL	Em andamento
39	8094	2025	Plano de Capacitação 2025	Em andamento
40	5795	2025	Treinamento Huawei	Em andamento
41	5449	2025	Gestão do Controle de Acesso na UFAL	Em andamento
42	3847	2025	Política de Gestão de Projetos de TIC	Parada
43	3808	2025	VPN Institucional	Parada
44	3475	2025	Estabelecer comitê técnico de segurança da informação	Em andamento
45	2926	2025	Projetar e implementar ambiente do Titular Discente - LGPD	Parada
46	2869	2025	Prevenção de Incidentes de Segurança	Em andamento
47	2763	2025	Estratégia de resposta à incidentes	Em andamento
48	1946	2025	Implantação da LGPD na UFAL	Em andamento

Análise: a dobragem da meta indica que as práticas de segurança foram implementadas com grande sucesso. Este indicador evidencia uma cultura organizacional em evolução para proteger ativos digitais.

Indicador I6 – Número de Vulnerabilidades de Segurança registradas no CAIS

Gráfico 6 - Vulnerabilidades de Segurança registradas no CAIS



Referência: 1145

Planejado: 952

Realizado: 79

Resultado: -93% abaixo do valor de referência

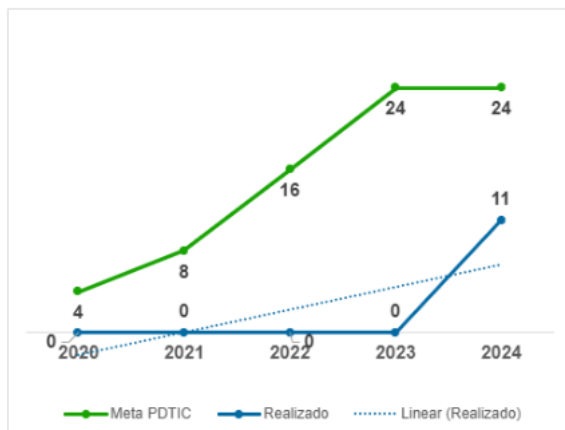
Tabela 6 - Projetos executados vinculados ao indicador

ID	#	Versão	Título	Situação
1	3703	2021	Contratação via DL de serviço de manutenção corretiva de climatização da Sala Cofre da UFAL	Concluída
2	3685	2021	Instalar o NAS na sala cofre	Concluída
3	3680	2021	Implantar NAS de backup	Concluída
4	3508	2021	Substituição do Nobreak da Sala Cofre	Concluída
5	3395	2021	Contratação DL - Substituição (remoção e instalação) de Nobreak	Concluída
6	3243	2021	Tratamento de Vulnerabilidade no SieWeb	Concluída
7	2762	2021	Diminuição da Vulnerabilidade em TIC	Concluída
8	1669	2021	Definir escopo preliminar do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) na UFAL	Concluída
9	4643	2022	Manutenção da sala cofre 2022	Concluída
10	2954	2022	Contratação - Aquisição de Ativos para Atualização do Data Center	Concluída
11	1273	2022	Contratação do Serviço de Manutenção da Sala Cofre	Concluída
12	8451	2024	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2025	Concluída
13	8321	2024	UFalNet Extreme	Concluída
14	8086	2024	Ferramenta para monitoramento com Alerta de Incidentes dos Sistemas	Concluída
15	5763	2024	Aquisição de Ativos Núcleo de Rede	Concluída
16	4599	2024	Autenticação rede Wi-fi UFAL com Gov.br	Concluída
17	9294	2025	Recuperação e habilitação do data center de backup da UFAL	Em andamento
18	9147	2025	Implantar ferramenta de gestão de secrets - Vault	Em andamento
19	9138	2025	Estabilizar rede wifi	Em andamento
20	9130	2025	Migrar BDs do PostgreSQL 9.3.5	Em andamento
21	9016	2025	Material Segurança da Informação - Tema Boatos	Concluída
22	8988	2025	Descontinuar Ambiente de Hospedagem Obsoleto	Em andamento
23	8871	2025	Monitoramento dos Sistemas	Em andamento
24	8846	2025	Bloqueio de aplicações através de GPOs	Concluída
25	8788	2025	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2026	Em andamento
26	8717	2025	Implantação do novo núcleo da rede	Em andamento
27	8703	2025	Revitalização da Rede Lógica das Unidades 2025	Em andamento
28	3475	2025	Estabelecer comitê técnico de segurança da informação	Em andamento
29	3175	2025	Contratação de serviços de links para acesso, dedicado e exclusivo à internet, entre a UFAL e unidades	Em andamento
30	2926	2025	Projetar e implementar ambiente do Titular Discente - LGPD	Parada
31	2869	2025	Prevenção de Incidentes de Segurança	Em andamento
32	2763	2025	Estratégia de resposta à incidentes	Em andamento
33	2486	2025	Descontinuar Oracle	Em andamento
34	1946	2025	Implantação da LGPD na UFAL	Em andamento

Análise: a redução drástica das vulnerabilidades reportadas é um dos resultados mais expressivos do ciclo 2020-2024. Isso pode ser atribuído à aplicação bem-sucedida de práticas e ferramentas de segurança, aliada a um ambiente computacional mais protegido.

Indicador I7 – Tamanho do conjunto de dados disponibilizado à sociedade

Gráfico 7 - Tamanho do conjunto de dados disponibilizado à sociedade



Referência: 0

Planejado: 24

Realizado: 11

Resultado: -54% abaixo da meta

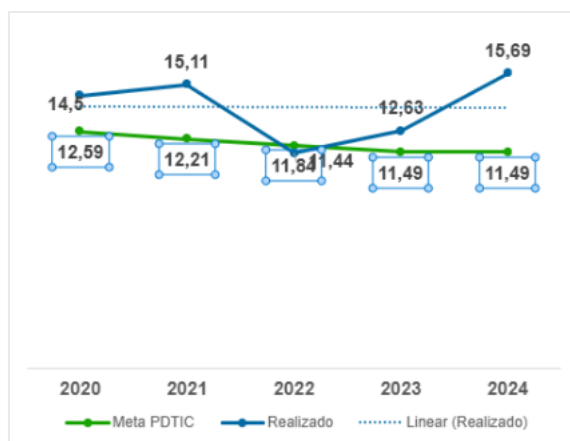
Tabela 7 - Projetos executados vinculados ao indicador

ID	#	Versão	Título	Situação
1	2899	2021	Inventário para Plano de Dados Abertos (PDA)	Concluída
2	2412	2021	Infraestrutura para Business Intelligence	Concluída
3	8733	2024	Disponibilização do dicionário de dados dos painéis UFAL em números	Concluída
4	6541	2024	Atualização Painel Ufal em Números	Concluída
5	5447	2024	Implantar Extrator Lattes	Concluída
6	8968	2025	Painel de Assistência Estudantil	Concluída
7	8878	2025	Infraestrutura Nacional de Dados	Aguardando
8	8750	2025	Integração com o Portal de Dados Abertos	Parada
9	8732	2025	Disponibilização dos dados brutos dos painéis da UFAL em números	Concluída
10	1946	2025	Implantação da LGPD na UFAL	Em andamento

Análise: esse é um ponto de atenção. Apesar do avanço frente à referência inicial (0 conjuntos), o resultado ficou abaixo do planejado. Possivelmente, faltaram políticas de incentivo à abertura de dados ou integração com setores administrativos.

Indicador I8 – Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação (dias)

Gráfico 8 - Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação (dias)



Referência: 12,98 dias

Planejado: 11,49 dias

Realizado: 15,69 dias

Resultado: Acima da meta (+4,2 dias)

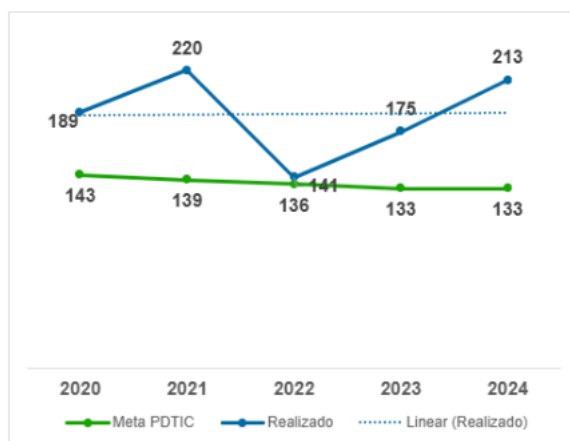
Tabela 8 - Projetos executados vinculados ao indicador

ID	#	Versão	Título	Situação
1	2412	2021	Infraestrutura para Business Intelligence	Concluída
2	3541	2022	Apoiar a implantação de processos eletrônicos	Concluída
3	8733	2024	Disponibilização do dicionário de dados dos painéis UFAL em números	Concluída
4	8355	2024	Criação de Painel CPO em Números	Concluída
5	8187	2024	Criação de indicador de necessidades especiais	Concluída
6	9234	2025	Sistema de Relatórios SIGS	Em andamento
7	8968	2025	Painel de Assistência Estudantil	Concluída
8	8878	2025	Infraestrutura Nacional de Dados	Aguardando
9	8735	2025	Disponibilizar relatórios dinâmicos a SINPRA	Concluída
10	8732	2025	Disponibilização dos dados brutos dos painéis da UFAL em números	Concluída
11	4006	2025	Migração do SIE Desktop - Pós-graduação	Em andamento

Análise: o tempo de resposta aumentou em relação ao desejado, o que indica um gargalo na transparência ativa. Atrasos podem impactar a imagem institucional e a nota em rankings de transparência pública.

Indicador I9 – Ranking da UFAL com relação ao tempo de resposta à informação

Gráfico 9 - Ranking da UFAL com relação ao tempo de resposta à informação



Referência: 146°

Planejado: 133°

Realizado: 213°

Resultado: Pior desempenho do que o ponto de partida

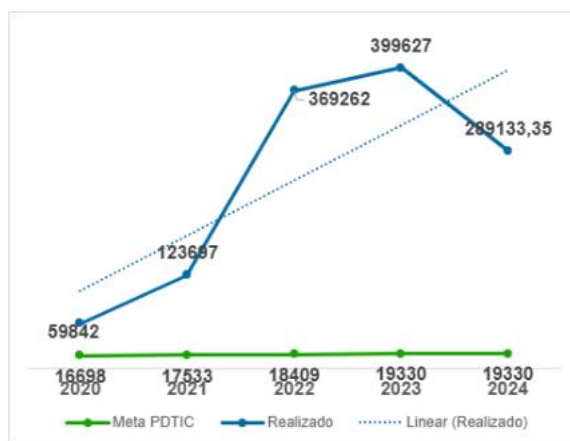
Tabela 9 - Projetos executados vinculados ao indicador

ID	#	Versão	Título	Situação
1	2412	2021	Infraestrutura para Business Intelligence	Concluída
2	3541	2022	Apoiar a implantação de processos eletrônicos	Concluída
3	8733	2024	Disponibilização do dicionário de dados dos painéis UFAL em números	Concluída
4	8355	2024	Criação de Painel CPO em Números	Concluída
5	8187	2024	Criação de indicador de necessidades especiais	Concluída
6	9234	2025	Sistema de Relatórios SIGS	Em andamento
7	8968	2025	Painel de Assistência Estudantil	Concluída
8	8878	2025	Infraestrutura Nacional de Dados	Aguardando
9	8735	2025	Disponibilizar relatórios dinâmicos a SINFRA	Concluída
10	8732	2025	Disponibilização dos dados brutos dos painéis da UFAL em números	Concluída
11	4006	2025	Migração do SIE Desktop - Pós-graduação	Em andamento

Análise: houve regressão no posicionamento nacional. Isso pode estar associado diretamente ao desempenho do indicador I8. Recomenda-se ação corretiva nos fluxos de atendimento à LAI e capacitação de pessoal.

Indicador I10 – Média diária de operações no sistema SIG

Gráfico 10 - Média diária de operações no sistema SIG



Referência (2019): 15.903

Planejado: 19.330

Realizado: 289.133,35

Resultado: +1.395% acima da meta

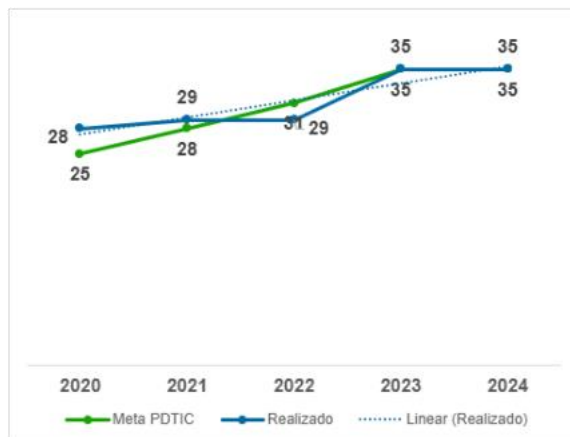
Tabela 10 - Projetos executados vinculados ao indicador

ID	#	Versão	Título	Situação
1	3260	2021	Transformação Digital 2021	Concluída
2	5290	2022	Transformação Digital 2022	Concluída
3	3542	2022	Integrar o Sipac-Protocolo ao Barramento PEN	Concluída
4	3541	2022	Apoiar a implantação de processos eletrônicos	Concluída
5	5878	2023	Avaliação do impacto para implantar o SIGAA-Graduação	Concluída
6	5793	2023	Renovação do Contrato Nº 12/2019 eSIG SOFTWARE	Concluída
7	5446	2023	Atualização SIGAA 2023	Concluída
8	5410	2023	Transformação Digital 2023	Concluída
9	3112	2023	Migração SieWeb -> SIGAA Graduação	Concluída
10	2562	2023	Implantação do módulo Residência Médicas	Concluída
11	8451	2024	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2025	Concluída
12	8284	2024	Encontro Técnico UFPI - Registro de Diplomas Externos	Concluída
13	7988	2024	Transformação Digital 2024	Concluída
14	6657	2024	Implantação do módulo Educação Infantil	Fechada
15	2561	2024	Implantação do módulo Intellectus	Concluída
16	8788	2025	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2026	Em andamento
17	8740	2025	Transformação Digital 2025	Em andamento
18	4006	2025	Migração do SIEDesktop - Pós-graduação	Em andamento
19	1486	2025	Monitoramento de Pagamentos do Contrato Nº 12/2019 eSIG SOFTWARE	Em andamento

Análise: um aumento extraordinário de operações diárias no SIG indica um processo forte de digitalização e adesão institucional aos sistemas de gestão. Esse salto pode ser reflexo da automação de processos, integração com outros sistemas e maior participação da comunidade.

Indicador I11 – Quantidade de módulos do sistema SIG em uso

Gráfico 11 - Quantidade de módulos do sistema SIG em uso



Referência: 25

Planejado: 35

Realizado: 35

Resultado: Meta atingida (100%)

Tabela 11 - Projetos executados vinculados ao indicador

ID	#	Versão	Título	Situação
1	3260	2021	Transformação Digital 2021	Concluída
2	5290	2022	Transformação Digital 2022	Concluída
3	3542	2022	Integrar o Sipac-Protocolo ao Barramento PEN	Concluída
4	3541	2022	Apoiar a implantação de processos eletrônicos	Concluída
5	5878	2023	Avaliação do impacto para implantar o SIGAA-Graduação	Concluída
6	5793	2023	Renovação do Contrato N° 12/2019 eSIG SOFTWARE	Concluída
7	5446	2023	Atualização SIGAA 2023	Concluída
8	5410	2023	Transformação Digital 2023	Concluída
9	3112	2023	Migração SieWeb -> SIGAA Graduação	Concluída
10	2562	2023	Implantação do módulo Residência Médicas	Concluída
11	8451	2024	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2025	Concluída
12	8284	2024	Encontro Técnico UFPI - Registro de Diplomas Externos	Concluída
13	7988	2024	Transformação Digital 2024	Concluída
14	6657	2024	Implantação do módulo Educação Infantil	Fechada
15	2561	2024	Implantação do módulo Intellectus	Concluída
16	8788	2025	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2026	Em andamento
17	8740	2025	Transformação Digital 2025	Em andamento
18	4006	2025	Migração do SIEDesktop - Pós-graduação	Em andamento

19	1486	2025	Monitoramento de Pagamentos do Contrato N° 12/2019 eSIG SOFTWARE	Em andamento
----	------	------	--	--------------

Análise: todos os módulos planejados foram efetivamente incorporados ao uso institucional. A estabilização no número de módulos usados indica uma maturidade no uso da solução de gestão integrada.

Indicador I12 – Média diária de acessos aos sistemas SIG

Gráfico 12 - Média diária de acessos aos sistemas SIG



Referência: 305

Planejado: 370

Realizado: 1.819

Resultado: +391% acima da meta

Tabela 12 - Projetos executados vinculados ao indicador

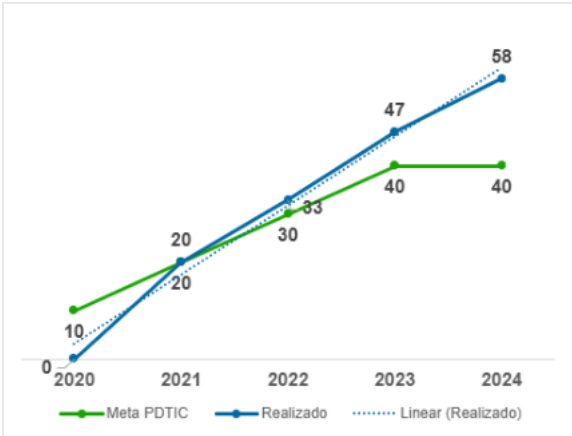
ID	#	Versão	Título	Situação
1	3260	2021	Transformação Digital 2021	Concluída
2	5290	2022	Transformação Digital 2022	Concluída
3	3542	2022	Integrar o Sipac-Protocolo ao Barramento PEN	Concluída
4	3541	2022	Apoiar a implantação de processos eletrônicos	Concluída
5	5878	2023	Avaliação do impacto para implantar o SIGAA-Graduação	Concluída
6	5793	2023	Renovação do Contrato N° 12/2019 eSIG SOFTWARE	Concluída
7	5446	2023	Atualização SIGAA 2023	Concluída
8	5410	2023	Transformação Digital 2023	Concluída
9	3112	2023	Migração SieWeb -> SIGAA Graduação	Concluída
10	2562	2023	Implantação do módulo Residência Médicas	Concluída
11	8451	2024	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2025	Concluída
12	8284	2024	Encontro Técnico UFPI - Registro de Diplomas Externos	Concluída
13	7988	2024	Transformação Digital 2024	Concluída
14	6657	2024	Implantação do módulo Educação Infantil	Fechada
15	2561	2024	Implantação do módulo Intellectus	Concluída
16	8788	2025	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2026	Em andamento
17	8740	2025	Transformação Digital 2025	Em andamento

18	4006	2025	Migração do SIEDesktop - Pós-graduação	Em andamento
19	1486	2025	Monitoramento de Pagamentos do Contrato N° 12/2019 eSIG SOFTWARE	Em andamento

Análise: o acesso diário cresceu expressivamente, o que demonstra um engajamento cada vez maior da comunidade acadêmica e técnica com os sistemas institucionais. A usabilidade e confiabilidade dos sistemas possivelmente contribuíram para esse cenário positivo.

Indicador I13 – Total de indicadores institucionais interativos disponíveis

Gráfico 13 - Total de indicadores institucionais interativos disponíveis



Referência: 0

Planejado: 40

Realizado: 58

Resultado: +45% acima da meta

Tabela 13 - Projetos executados vinculados ao indicador

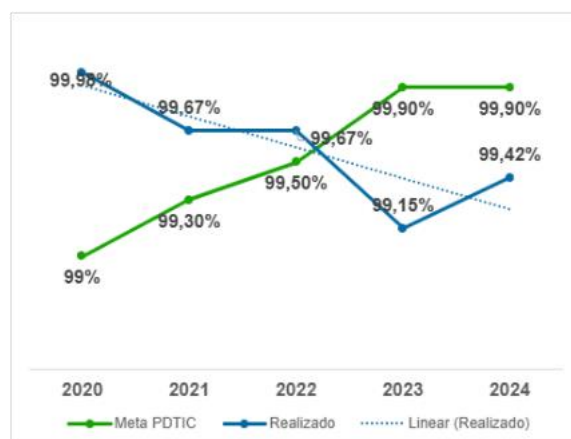
ID	#	Versão	Título	Situação
1	3260	2021	Transformação Digital 2021	Concluída
2	3149	2021	CENSO 2020	Concluída
3	3036	2021	Painel de Indicadores de Graduação - Discentes	Concluída
4	2412	2021	Infraestrutura para Business Intelligence	Concluída
5	5290	2022	Transformação Digital 2022	Concluída
6	5205	2022	Painéis Interativos com Indicadores de Pesquisa	Resolvida
7	5003	2022	Sistema de Avaliação Discente CPA	Resolvida
8	4806	2022	Painel de ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável)	Concluída
9	3906	2022	Processo para criação de painéis de indicadores institucionais interativos.	Concluída
10	5474	2023	CENSO 2022	Concluída
11	5450	2023	Painel de Avaliação Institucional	Concluída
12	5410	2023	Transformação Digital 2023	Concluída
13	8733	2024	Disponibilização do dicionário de dados dos painéis UFAL em números	Concluída
14	8355	2024	Criação de Painel CPO em Números	Concluída

15	8292	2024	Comensais - Nova versão	Concluída
16	8187	2024	Criação de indicador de necessidades especiais	Concluída
17	7988	2024	Transformação Digital 2024	Concluída
18	7143	2024	Política de receitas próprias na UFAL	Concluída
19	6541	2024	Atualização Painel Ufal em Números	Concluída
20	5447	2024	Implantar Extrator Lattes	Concluída
21	4603	2024	Monitoração Pública da Conectividade das Unidades Acadêmicas	Concluída
22	2561	2024	Implantação do módulo Intellectus	Concluída
23	9283	2025	Revitalização do Zabbix	Em andamento
24	9234	2025	Sistema de Relatórios SIGS	Em andamento
25	8968	2025	Painel de Assistência Estudantil	Concluída
26	8878	2025	Infraestrutura Nacional de Dados	Aguardando
27	8871	2025	Monitoramento dos Sistemas	Em andamento
28	8740	2025	Transformação Digital 2025	Em andamento
29	8735	2025	Disponibilizar relatórios dinâmicos a SINFRA	Concluída
30	8732	2025	Disponibilização dos dados brutos dos painéis da UFAL em números	Concluída
31	4006	2025	Migração do SIEDesktop - Pós-graduação	Em andamento

Análise: a entrega de 58 indicadores institucionais interativos vai além do esperado, promovendo mais transparência e capacidade de tomada de decisão com base em dados em diversos níveis institucionais (estratégico, gerencial e operacional).

Indicador I14 – Taxa de disponibilidade da rede

Gráfico 14 - Taxa de disponibilidade da rede



Planejado: 99,90%

Realizado: 99,85%

Resultado: Levemente abaixo da meta (-0,05%)

Tabela 14 - Projetos executados vinculados ao indicador

ID	#	Versão	Título	Situação
----	---	--------	--------	----------

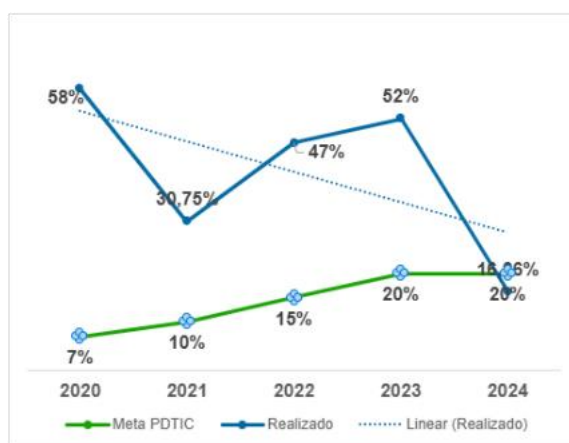
1	1271	2020	Contrato do Serviço de Cabeamento de Rede Lógica	Concluída
2	1268	2020	Compra - Aquisição de Ativos de Redes	Resolvida
3	1258	2020	Recuperar fibras e cabos rompidos na rede lógica do A. C. Simões	Fechada
4	1246	2020	Caso Conectividade IFAL Benedito Bentes	Fechada
5	3958	2021	Aquisição de switches para a rede da UFAL	Concluída
6	3714	2021	Realizar deploy da nova controladora Wifi Ruckus	Concluída
7	3713	2021	Projeto Ruckus Wifi - Fase 1	Concluída
8	3703	2021	Contratação via DL de serviço de manutenção corretiva de climatização da Sala Cofre da UFAL	Concluída
9	3508	2021	Substituição do Nobreak da Sala Cofre	Concluída
10	3395	2021	Contratação DL - Substituição (remoção e instalação) de Nobreak	Concluída
11	3291	2021	Projeto para Readequação da Infraestrutura Computacional da UFAL	Concluída
12	2762	2021	Diminuição da Vulnerabilidade em TIC	Concluída
13	1669	2021	Definir escopo preliminar do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) na UFAL	Concluída
14	1177	2021	Subunidade do NTI no Espaço Cultural	Concluída
15	4643	2022	Manutenção da sala cofre 2022	Concluída
16	4450	2022	Projeto Ruckus Wifi - Fase 2	Concluída
17	2954	2022	Contratação - Aquisição de Ativos para Atualização do Data Center	Concluída
18	1273	2022	Contratação do Serviço de Manutenção da Sala Cofre	Concluída
19	5407	2023	Projeto Ruckus Wifi - Fase 3	Concluída
20	5209	2023	Melhoria da conectividade na Residência Universitária - RUA	Fechada
21	4622	2023	Revitalização da Rede Lógica das Unidades 2023	Concluída
22	3204	2023	Contratação - Serviço de Rede Lógica	Concluída
23	1239	2023	Aquisição de Ferramentas para o NTI	Concluída
24	8712	2024	OS-015/24 - ETA - Instalação de Câmeras	Concluída
25	8711	2024	OS-010/24 - GSI - Câmeras - Lote 1	Concluída
26	8709	2024	OS-008/24 - Reparo de Trechos de Fibra Rompidos - ICAT-IGDEMA IEFÉ-Complexo Esportivo	Concluída
27	8604	2024	OS-016/24 - RU - Ampliação da cobertura de rede sem fio e de câmeras de vigilância	Fechada
28	8451	2024	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2025	Concluída
29	8321	2024	UFalNet Extreme	Concluída
30	8089	2024	Implantar Plugin de Monitoramento de Ramais	Concluída
31	7558	2024	OS-003/24 - IEFÉ - Recuperação de fibra rompida	Fechada
32	7554	2024	OS-004/24 - FDA - Implementação e recuperação de rede lógica	Fechada
33	7541	2024	Rede e-Ciencia RNP - Candidatura	Concluída
34	7274	2024	OS-002/24 - IEFÉ - Bloco de Salas de Aulas	Fechada
35	7123	2024	OS-003/23 - Lab. de Rendimentos - Piscina - Complexo Esportivo - IEFÉ	Fechada
36	7039	2024	Reajuste de valores do Contrato Nº 19/2023 (ENGEDATA) - 1º APOSTILAMENTO	Concluída
37	6785	2024	OS-006/24 - ETA	Fechada
38	6772	2024	Revitalização da Rede Lógica das Unidades 2024	Concluída
39	6550	2024	Ampliar Conectividade no IEFÉ - Piscina - Laboratório de Rendimento	Fechada
40	5763	2024	Aquisição de Ativos Núcleo de Rede	Concluída
41	5657	2024	OS-002/23 - Nequat - IGDEMA	Fechada
42	5392	2024	Campus Sede a 10 Gbps	Concluída
43	4627	2024	Ed. Física e complexo esportivo	Concluída

44	4603	2024	Monitoração Pública da Conectividade das Unidades Acadêmicas	Concluída
45	4599	2024	Autenticação rede Wi-fi UFAL com Gov.br	Concluída
46	9294	2025	Recuperação e habilitação do data center de backup da UFAL	Em andamento
47	9283	2025	Revitalização do Zabbix	Em andamento
48	9138	2025	Estabilizar rede wifi	Em andamento
49	8788	2025	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2026	Em andamento
50	8758	2025	Reajuste de valores do Contrato Nº 19/2023 (ENGEDATA) - 2º APOSTILAMENTO	Parada
51	8743	2025	Renovação da vigência (prazo) do Contrato Nº 19/2023 (ENGEDATA) - 2º TERMO ADITIVO	Parada
52	8717	2025	Implantação do novo núcleo da rede	Em andamento
53	8703	2025	Revitalização da Rede Lógica das Unidades 2025	Em andamento
54	5983	2025	Resiliência energética da Rede UFAL	Em andamento
55	5795	2025	Treinamento Huawei	Em andamento
56	3475	2025	Estabelecer comitê técnico de segurança da informação	Em andamento
57	3175	2025	Contratação de serviços de links para acesso, dedicado e exclusivo à internet, entre a UFAL e unidades	Em andamento
58	2869	2025	Prevenção de Incidentes de Segurança	Em andamento
59	2763	2025	Estratégia de resposta à incidentes	Em andamento

Análise: embora muito próxima da meta, a taxa ficou um pouco aquém do objetivo. A rede foi bastante estável, mas ações contínuas de monitoramento e melhoria da infraestrutura podem ajudar a atingir os 99,90% no próximo ciclo.

Indicador I15 – Uso de banda da rede / banda disponível

Gráfico 15 - Uso de banda da rede / banda disponível



Referência: 5,60%

Planejado: 20%

Realizado: 16,26%

Resultado: 81% da meta atingida

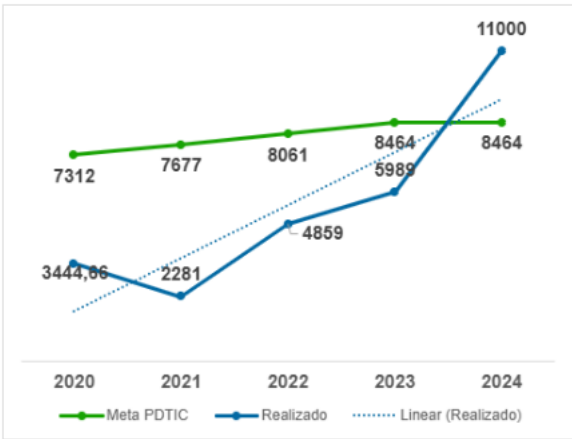
Tabela 15 - Projetos executados vinculados ao indicador

ID	#	Versão	Título	Situação
1	4016	2021	Planejar capacitação para área de TIC da UFAL	Concluída
2	3958	2021	Aquisição de switches para a rede da UFAL	Concluída
3	3714	2021	Realizar deploy da nova controladora Wifi Ruckus	Concluída
4	3291	2021	Projeto para Readequação da Infraestrutura Computacional da UFAL	Concluída
5	1669	2021	Definir escopo preliminar do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) na UFAL	Concluída
6	1177	2021	Subunidade do NTI no Espaço Cultural	Concluída
7	4450	2022	Projeto Ruckus Wifi - Fase 2	Concluída
8	5666	2023	Auditoria RNP na RAAVE	Concluída
9	5407	2023	Projeto Ruckus Wifi - Fase 3	Concluída
10	4622	2023	Revitalização da Rede Lógica das Unidades 2023	Concluída
11	8604	2024	OS-016/24 - RU - Ampliação da cobertura de rede sem fio e de câmeras de vigilância	Fechada
12	8321	2024	UFalNet Extreme	Concluída
13	7604	2024	OS-005/24 - Bloco 14 - Conectividade sem fio no pav. térreo	Fechada
14	7558	2024	OS-003/24 - IEFE - Recuperação de fibra rompida	Fechada
15	7554	2024	OS-004/24 - FDA - Implementação e recuperação de rede lógica	Fechada
16	7541	2024	Rede e-Ciencia RNP - Candidatura	Concluída
17	7390	2024	OS-001/24 - REITORIA - Reestruturação da rede no GVR	Fechada
18	7274	2024	OS-002/24 - IEFE - Bloco de Salas de Aulas	Fechada
19	7123	2024	OS-003/23 - Lab. de Rendimentos - Piscina - Complexo Esportivo - IEFE	Fechada
20	7039	2024	Reajuste de valores do Contrato Nº 19/2023 (ENGEDATA) - 1º APOSTILAMENTO	Concluída
21	6785	2024	OS-006/24 - ETA	Fechada
22	6772	2024	Revitalização da Rede Lógica das Unidades 2024	Concluída
23	5763	2024	Aquisição de Ativos Núcleo de Rede	Concluída
24	4603	2024	Monitoração Pública da Conectividade das Unidades Acadêmicas	Concluída
25	4599	2024	Autenticação rede Wi-fi UFAL com Gov.br	Concluída
26	9283	2025	Revitalização do Zabbix	Em andamento
27	9138	2025	Estabilizar rede wifi	Em andamento
28	8758	2025	Reajuste de valores do Contrato Nº 19/2023 (ENGEDATA) - 2º APOSTILAMENTO	Parada
29	8743	2025	Renovação da vigência (prazo) do Contrato Nº 19/2023 (ENGEDATA) - 2º TERMO ADITIVO	Parada
30	8717	2025	Implantação do novo núcleo da rede	Em andamento
31	8703	2025	Revitalização da Rede Lógica das Unidades 2025	Em andamento
32	5795	2025	Treinamento Huawei	Em andamento
33	3175	2025	Contratação de serviços de links para acesso, dedicado e exclusivo à internet, entre a UFAL e unidades	Em andamento

Análise: o crescimento do uso da banda foi significativo, mas ainda aquém do potencial total disponível. Isso pode indicar subutilização da infraestrutura ou necessidade de novos serviços que explorem melhor essa capacidade.

Indicador I16 – Número máximo de usuários simultâneos conectados à rede UFAL

Gráfico 16 - Número máximo de usuários simultâneos conectados à rede UFAL



Referência: 7.312

Planejado: 8.464

Realizado: 11.000

Resultado: +30% acima da meta

Tabela 16 - Projetos executados vinculados ao indicador

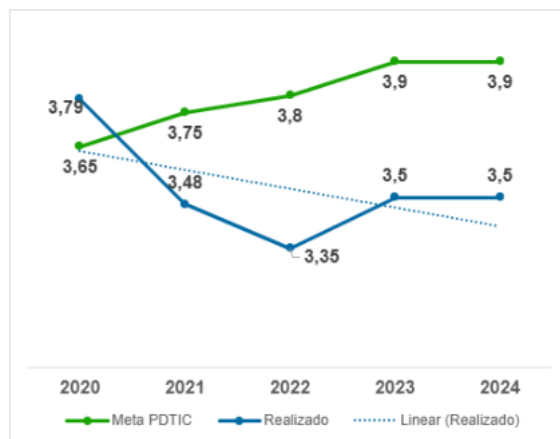
ID	#	Versão	Título	Situação
1	8949	2025	Projeto de Rede Lógica do Campus Penedo	Em andamento
2	8758	2025	Reajuste de valores do Contrato N° 19/2023 (ENGEDATA) - 2° APOSTILAMENTO	Parada
3	8743	2025	Renovação da vigência (prazo) do Contrato N° 19/2023 (ENGEDATA) - 2° TERMO ADITIVO	Parada
4	8703	2025	Revitalização da Rede Lógica das Unidades 2025	Em andamento
5	3808	2025	VPN Institucional	Parada
6	8604	2024	OS-016/24 - RU - Ampliação da cobertura de rede sem fio e de câmeras de vigilância	Fechada
7	8321	2024	UFalNet Extreme	Concluída
8	7604	2024	OS-005/24 - Bloco 14 - Conectividade sem fio no pav. térreo	Fechada
9	7558	2024	OS-003/24 - IEFE - Recuperação de fibra rompida	Fechada
10	7554	2024	OS-004/24 - FDA - Implementação e recuperação de rede lógica	Fechada
11	7274	2024	OS-002/24 - IEFE - Bloco de Salas de Aulas	Fechada
12	7123	2024	OS-003/23 - Lab. de Rendimentos - Piscina - Complexo Esportivo - IEFE	Fechada
13	7039	2024	Reajuste de valores do Contrato N° 19/2023 (ENGEDATA) - 1° APOSTILAMENTO	Concluída
14	6772	2024	Revitalização da Rede Lógica das Unidades 2024	Concluída
15	5763	2024	Aquisição de Ativos Núcleo de Rede	Concluída

16	4599	2024	Autenticação rede Wi-fi UFAL com Gov.br	Concluída
17	6011	2023	Ampliação da rede de videomonitoramento - Câmeras Dome	Fechada
18	5789	2023	Conectividade para Recursos Hídricos - CTEC - Bloco PPGRHS	Fechada
19	5407	2023	Projeto Ruckus Wifi - Fase 3	Concluída
20	4622	2023	Revitalização da Rede Lógica das Unidades 2023	Concluída
21	3204	2023	Contratação - Serviço de Rede Lógica	Concluída
22	4450	2022	Projeto Ruckus Wifi - Fase 2	Concluída
23	3958	2021	Aquisição de switches para a rede da UFAL	Concluída
24	3714	2021	Realizar deploy da nova controladora Wifi Ruckus	Concluída
25	3713	2021	Projeto Ruckus Wifi - Fase 1	Concluída
26	3291	2021	Projeto para Readequação da Infraestrutura Computacional da UFAL	Concluída
27	3130	2021	Projeto de Rede Lógica - Usina Solar UFAL	Fechada
28	1271	2020	Contrato do Serviço de Cabeamento de Rede Lógica	Concluída

Análise: o número de usuários simultâneos conectados superou a expectativa, refletindo uma infraestrutura de rede mais robusta e possivelmente um crescimento no número de dispositivos e da comunidade acadêmica ativa digitalmente.

Indicador I17 – Avaliação da comunidade acadêmica sobre o atendimento e suporte do NTI (escala 0 a 5)

Gráfico 17 - Satisfação com atendimento



Referência: 3,59

Planejado: 3,9

Realizado: 3,5

Resultado: Abaixo da meta (-0,4 pontos)

Tabela 17 - Projetos executados vinculados ao indicador

ID	#	Versão	Título	Situação
1	2404	2020	Período Letivo Especial	Concluída
2	1492	2020	Ação de ativação dos ramais remotos	Concluída

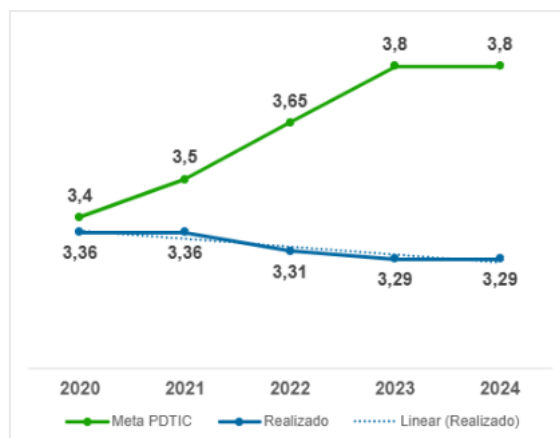
3	1281	2020	Definir estratégia de transformação digital da UFAL	Concluída
4	1174	2020	Avaliação dos Serviços do NTI pela Comunidade	Concluída
5	4016	2021	Planejar capacitação para área de TIC da UFAL	Concluída
6	3880	2021	Definição da Plataforma de Comunicação da UFAL	Concluída
7	3821	2021	ENAD 2021	Concluída
8	3535	2021	Inclusão dos serviços digitais da instituição no portal gov.br e avaliação do serviço transformado.	Concluída
9	3488	2021	Avaliação do Nível de Governança em TIC - 2021 (TCU)	Concluída
10	3151	2021	Avaliação dos Serviços do NTI pela Comunidade - 2021	Concluída
11	1177	2021	Subunidade do NTI no Espaço Cultural	Concluída
12	5079	2022	Autodiagnóstico de TIC da Secretaria de Governo Digital 2022	Concluída
13	5009	2022	Solicitar Diploma via Gov.BR	Concluída
14	4970	2022	Mapa Interativo	Concluída
15	4955	2022	Solicitação de colação de grau e emissão de diploma de graduação	Concluída
16	4945	2022	Contratação 2022 - ALURA (Cursos In Company)	Concluída
17	4856	2022	Bolsista destaque	Concluída
18	4403	2022	Pesquisa de Satisfação do NTI 2022	Concluída
19	6507	2023	Plano de Capacitação 2024	Concluída
20	6347	2023	Bolsista destaque 2/2023	Concluída
21	6254	2023	Central de Atendimento Provisória do NTI	Concluída
22	5915	2023	Equacionar Armazenamento no Google Drive ao novo Limite	Concluída
23	5826	2023	Bolsista destaque 1/2023	Concluída
24	5696	2023	GLPI 10	Concluída
25	5448	2023	Relatório de Gestão de TIC de 2022	Concluída
26	5022	2023	Identificar déficit de políticas de TIC	Concluída
27	4509	2023	Remover o Rack de conexão da reitoria do NTI	Concluída
28	1239	2023	Aquisição de Ferramentas para o NTI	Concluída
29	8451	2024	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2025	Concluída
30	8326	2024	Atualizar controlador de domínio	Resolvida
31	8089	2024	Implantar Plugin de Monitoramento de Ramais	Concluída
32	7988	2024	Transformação Digital 2024	Concluída
33	7731	2024	Avaliação de Satisfação 2024	Concluída
34	7268	2024	Relatório de Gestão NTI - Exercício 2023	Concluída
35	7143	2024	Política de receitas próprias na UFAL	Concluída
36	7052	2024	Abdicação de Reajuste do Contrato Nº 37/2022 (ALURA) - 3º ano	Concluída
37	7044	2024	Renovação da vigência (tempo) do Contrato Nº 37/2022 (ALURA) - 2º TERMO ADITIVO	Concluída
38	5413	2024	Mapa Interativo Dinâmico	Concluída
39	5293	2024	Controle de Avaliações de Bolsistas	Concluída
40	9267	2025	Implementar PGD	Em andamento
41	9104	2025	Mobilização para Seleção de Bolsistas 2025.1	Concluída
42	9088	2025	Produção de matéria jornalística e divulgação - Chatbot Institucional do NTI	Aguardando
43	9016	2025	Material Segurança da Informação - Tema Boatos	Concluída
44	8826	2025	Matrícula 2024.2	Concluída
45	8803	2025	Implantar acordos de nível de serviço para o setor de Suporte	Em andamento
46	8788	2025	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2026	Em andamento

47	8778	2025	Renovação da vigência (tempo) do Contrato N° 37/2022 (ALURA) - 3º TERMO ADITIVO	Parada
48	8741	2025	Painel Geral de Monitoração das Operações de TIC	Em andamento
49	8736	2025	Relatório de Gestão NTI - Exercício 2024	Em andamento
50	8387	2025	Elaborar arcabouço normativo de TI para a UFAL	Em andamento
51	8094	2025	Plano de Capacitação 2025	Em andamento
52	7407	2025	Registro de Diploma Digital de instituições externas	Em andamento
53	6906	2025	Elaboração do PDTIC UFAL 2026-2029	Em andamento
54	5765	2025	Aquisição de Estações de Trabalho	Em andamento
55	5388	2025	UFALDrive	Aguardando
56	4973	2025	Regimento Interno do NTI	Em andamento
57	4897	2025	Chatbot Institucional	Em andamento
58	4584	2025	Contratação de serviço de manutenção corretiva de Ativos de TIC	Em andamento
59	4462	2025	Reforma do NTI	Em andamento
60	3847	2025	Política de Gestão de Projetos de TIC	Parada
61	3820	2025	Canal Digital de Solicitação de Serviços de TIC	Em andamento
62	3059	2025	Programa de Gestão para o NTI	Em andamento
63	1208	2025	Realizar dimensionamento interno	Aguardando

Análise: apesar dos avanços em infraestrutura, a percepção da comunidade em relação ao atendimento e suporte do NTI caiu. Esse resultado demanda atenção especial: mais investimento em equipe, comunicação ou canais de atendimento pode ser necessário.

Indicador I18 – Avaliação da comunidade acadêmica sobre a qualidade dos sistemas da UFAL (escala 0 a 5)

Gráfico 18 - Satisfação com sistemas



Referência: 3,36

Planejado: 3,8

Realizado: 3,29

Resultado: Abaixo da meta (-0,51 pontos)

Tabela 18 - Projetos executados vinculados ao indicador

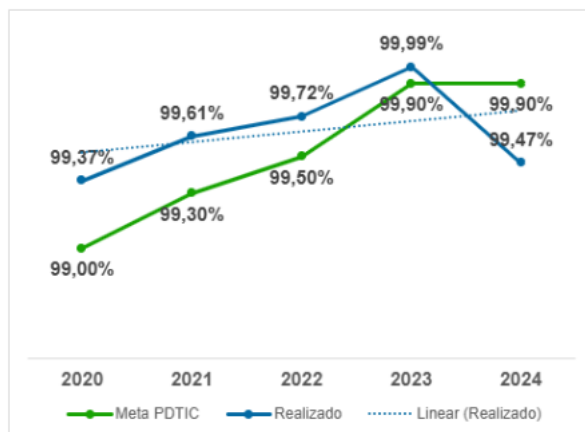
ID	#	Versão	Título	Situação
1	2530	2020	Definir ferramenta para aulas síncronas para o ensino não-presencial.	Concluída
2	2529	2020	Ambiente básico para o ensino não presencial	Concluída
3	2404	2020	Período Letivo Especial	Concluída
4	1281	2020	Definir estratégia de transformação digital da UFAL	Concluída
5	1210	2020	Firmar Convênio com a UFRN (SIG) 2020	Concluída
6	4333	2021	Diploma Digital RNP	Concluída
7	4016	2021	Planejar capacitação para área de TIC da UFAL	Concluída
8	3841	2021	Análise de Viabilidade para Infraestrutura em Nuvem	Concluída
9	3821	2021	ENAD 2021	Concluída
10	3559	2021	Diplomas digitais	Concluída
11	3545	2021	ICPEdu (RNP)	Concluída
12	3535	2021	Inclusão dos serviços digitais da instituição no portal gov.br e avaliação do serviço transformado.	Concluída
13	3488	2021	Avaliação do Nível de Governança em TIC - 2021 (TCU)	Concluída
14	3305	2021	SISTEMA PAC	Concluída
15	3260	2021	Transformação Digital 2021	Concluída
16	3243	2021	Tratamento de Vulnerabilidade no SieWeb	Concluída
17	3151	2021	Avaliação dos Serviços do NTI pela Comunidade - 2021	Concluída
18	2675	2021	Plataforma de periódicos da UFAL	Concluída
19	2569	2021	Integração Sicam-Sigaa	Concluída
20	2491	2021	Aumento da capacidade de processamento e memória da infraestrutura computacional	Concluída
21	2183	2021	Instalação e testes do plugin Jitsi Meet no ambiente de homologação do Moodle	Fechada
22	5290	2022	Transformação Digital 2022	Concluída
23	5009	2022	Solicitar Diploma via Gov.BR	Concluída
24	4955	2022	Solicitação de colação de grau e emissão de diploma de graduação	Concluída
25	4945	2022	Contratação 2022 - ALURA (Cursos In Company)	Concluída
26	4531	2022	Login via Gov.Br na Central de Equipamentos Multiusuários	Concluída
27	4403	2022	Pesquisa de Satisfação do NTI 2022	Concluída
28	3544	2022	Adesão do Login Único: gov.br	Concluída
29	3542	2022	Integrar o Sipac-Protocolo ao Barramento PEN	Concluída
30	3541	2022	Apoiar a implantação de processos eletrônicos	Concluída
31	6507	2023	Plano de Capacitação 2024	Concluída
32	6347	2023	Bolsista destaque 2/2023	Concluída
33	5878	2023	Avaliação do impacto para implantar o SIGAA-Graduação	Concluída
34	5793	2023	Renovação do Contrato Nº 12/2019 eSIG SOFTWARE	Concluída
35	5710	2023	Vitrine Tecnológica	Concluída
36	5462	2023	Commutatio	Fechada
37	5446	2023	Atualização SIGAA 2023	Concluída
38	5410	2023	Transformação Digital 2023	Concluída
39	3112	2023	Migração SieWeb -> SIGAA Graduação	Concluída
40	2562	2023	Implantação do módulo Residência Médicas	Concluída
41	8292	2024	Comensais - Nova versão	Concluída
42	8284	2024	Encontro Técnico UFPI - Registro de Diplomas Externos	Concluída

43	7988	2024	Transformação Digital 2024	Concluída
44	7731	2024	Avaliação de Satisfação 2024	Concluída
45	7143	2024	Política de receitas próprias na UFAL	Concluída
46	7052	2024	Abdicação de Reajuste do Contrato Nº 37/2022 (ALURA) - 3º ano	Concluída
47	7044	2024	Renovação da vigência (tempo) do Contrato Nº 37/2022 (ALURA) - 2º TERMO ADITIVO	Concluída
48	6879	2024	Matrícula Feras 2024	Concluída
49	6657	2024	Implantação do módulo Educação Infantil	Fechada
50	5967	2024	Migração dos portais para Docker	Concluída
51	5293	2024	Controle de Avaliações de Bolsistas	Concluída
52	2561	2024	Implantação do módulo Intellectus	Concluída
53	9267	2025	Implementar PGD	Em andamento
54	9147	2025	Implantar ferramenta de gestão de secrets - Vault	Em andamento
55	9130	2025	Migrar BDs do PostgreSQL 9.3.5	Em andamento
56	8988	2025	Descontinuar Ambiente de Hospedagem Obsoleto	Em andamento
57	8878	2025	Infraestrutura Nacional de Dados	Aguardando
58	8871	2025	Monitoramento dos Sistemas	Em andamento
59	8826	2025	Matrícula 2024.2	Concluída
60	8813	2025	Implantação do Sistema CEUA v8.4	Concluída
61	8778	2025	Renovação da vigência (tempo) do Contrato Nº 37/2022 (ALURA) - 3º TERMO ADITIVO	Parada
62	8740	2025	Transformação Digital 2025	Em andamento
63	8680	2025	Implantação de CI/CD	Em andamento
64	8094	2025	Plano de Capacitação 2025	Em andamento
65	7407	2025	Registro de Diploma Digital de instituições externas	Em andamento
66	4973	2025	Regimento Interno do NTI	Em andamento
67	4462	2025	Reforma do NTI	Em andamento
68	4006	2025	Migração do SIEDesktop - Pós-graduação	Em andamento
69	3540	2025	Integração com serviço de dados CBC	Aguardando
70	1486	2025	Monitoramento de Pagamentos do Contrato Nº 12/2019 eSIG SOFTWARE	Em andamento

Análise: a qualidade percebida dos sistemas caiu em relação ao planejado, embora tenha se mantido próxima do patamar de 2019. Pode indicar insatisfação com usabilidade, performance ou frequência de falhas nos sistemas, o que justifica revisões técnicas e envolvimento dos usuários nos processos de melhoria.

Indicador I19 – Taxa de disponibilidade dos sistemas da UFAL

Gráfico 19 - Taxa de disponibilidade dos sistemas



Planejado: 99,90%

Realizado: 99,47%

Resultado: Levemente abaixo da meta (-0,43%)

Tabela 19 - Projetos executados vinculados ao indicador

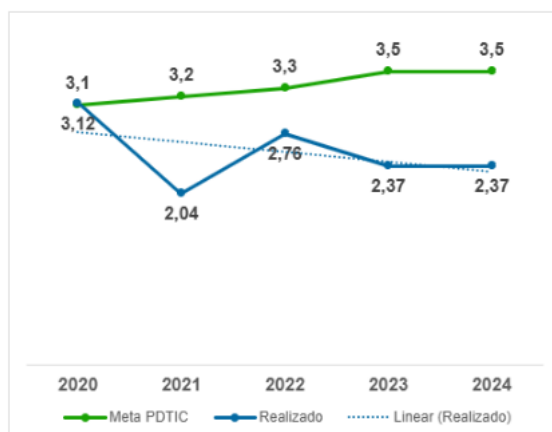
ID	#	Versão	Título	Situação
1	2404	2020	Período Letivo Especial	Concluída
2	1517	2020	Projeto REUNI/UFAL Mais conectada	Concluída
3	3841	2021	Análise de Viabilidade para Infraestrutura em Nuvem	Concluída
4	3703	2021	Contratação via DL de serviço de manutenção corretiva de climatização da Sala Cofre da UFAL	Concluída
5	3508	2021	Substituição do Nobreak da Sala Cofre	Concluída
6	3395	2021	Contratação DL - Substituição (remoção e instalação) de Nobreak	Concluída
7	3291	2021	Projeto para Readequação da Infraestrutura Computacional da UFAL	Concluída
8	3260	2021	Transformação Digital 2021	Concluída
9	2762	2021	Diminuição da Vulnerabilidade em TIC	Concluída
10	2491	2021	Aumento da capacidade de processamento e memória da infraestrutura computacional	Concluída
11	1669	2021	Definir escopo preliminar do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) na UFAL	Concluída
12	5290	2022	Transformação Digital 2022	Concluída
13	4643	2022	Manutenção da sala cofre 2022	Concluída
14	4605	2022	Receber e ativar ativos doados pelo TRE	Concluída
15	3542	2022	Integrar o Sipac-Protocolo ao Barramento PEN	Concluída
16	2954	2022	Contratação - Aquisição de Ativos para Atualização do Data Center	Concluída
17	1273	2022	Contratação do Serviço de Manutenção da Sala Cofre	Concluída
18	5878	2023	Avaliação do impacto para implantar o SIGAA-Graduação	Concluída
19	5793	2023	Renovação do Contrato Nº 12/2019 eSIG SOFTWARE	Concluída
20	5621	2023	Renovação do Contrato Nº 06/2022 (SALA COFRE) - 1º TERMO ADITIVO	Concluída
21	5410	2023	Transformação Digital 2023	Concluída
22	3112	2023	Migração SieWeb -> SIGAA Graduação	Concluída
23	8451	2024	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2025	Concluída
24	8086	2024	Ferramenta para monitoramento com Alerta de Incidentes dos Sistemas	Concluída
25	7988	2024	Transformação Digital 2024	Concluída

26	5967	2024	Migração dos portais para Docker	Concluída
27	9294	2025	Recuperação e habilitação do data center de backup da UFAL	Em andamento
28	9283	2025	Revitalização do Zabbix	Em andamento
29	9130	2025	Migrar BDs do PostgreSQL 9.3.5	Em andamento
30	8871	2025	Monitoramento dos Sistemas	Em andamento
31	8788	2025	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2026	Em andamento
32	8740	2025	Transformação Digital 2025	Em andamento
33	4006	2025	Migração do SIEDesktop - Pós-graduação	Em andamento
34	3475	2025	Estabelecer comitê técnico de segurança da informação	Em andamento
35	3175	2025	Contratação de serviços de links para acesso, dedicado e exclusivo à internet, entre a UFAL e unidades	Em andamento
36	2869	2025	Prevenção de Incidentes de Segurança	Em andamento
37	2763	2025	Estratégia de resposta à incidentes	Em andamento
38	2486	2025	Descontinuar Oracle	Em andamento
39	1486	2025	Monitoramento de Pagamentos do Contrato Nº 12/2019 eSIG SOFTWARE	Em andamento

Análise: embora o desempenho seja bastante alto, a meta de excelência (99,90%) não foi atingida. Isso reforça a importância da continuidade nas ações de monitoramento, redundância e suporte técnico para alcançar os níveis ideais de alta disponibilidade.

Indicador I20 – Avaliação da comunidade acadêmica sobre conectividade e acesso à internet da UFAL (escala 0 a 5)

Gráfico 20 - Satisfação com conectividade



Referência: 3,5

Planejado: —

Realizado: 2,37

Resultado: Resultado abaixo do esperado

Tabela 20 - Projetos executados vinculados ao indicador

ID	#	Versão	Título	Situação
1	2398	2020	Sistema de Créditos de Celular para Estudantes	Concluída

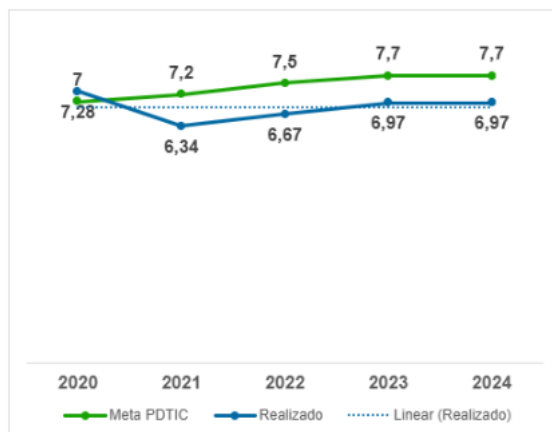
2	1268	2020	Compra - Aquisição de Ativos de Redes	Resolvida
3	1258	2020	Recuperar fibras e cabos rompidos na rede lógica do A. C. Simões	Fechada
4	4016	2021	Planejar capacitação para área de TIC da UFAL	Concluída
5	3958	2021	Aquisição de switches para a rede da UFAL	Concluída
6	3714	2021	Realizar deploy da nova controladora Wifi Ruckus	Concluída
7	3713	2021	Projeto Ruckus Wifi - Fase 1	Concluída
8	3488	2021	Avaliação do Nível de Governança em TIC - 2021 (TCU)	Concluída
9	3395	2021	Contratação DL - Substituição (remoção e instalação) de Nobreak	Concluída
10	3291	2021	Projeto para Readequação da Infraestrutura Computacional da UFAL	Concluída
11	3151	2021	Avaliação dos Serviços do NTI pela Comunidade - 2021	Concluída
12	1669	2021	Definir escopo preliminar do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) na UFAL	Concluída
13	1177	2021	Subunidade do NTI no Espaço Cultural	Concluída
14	4945	2022	Contratação 2022 - ALURA (Cursos In Company)	Concluída
15	4797	2022	Implantação de link redundante UFAL - PoP-AL	Concluída
16	4450	2022	Projeto Ruckus Wifi - Fase 2	Concluída
17	4403	2022	Pesquisa de Satisfação do NTI 2022	Concluída
18	2954	2022	Contratação - Aquisição de Ativos para Atualização do Data Center	Concluída
19	6507	2023	Plano de Capacitação 2024	Concluída
20	6347	2023	Bolsista destaque 2/2023	Concluída
21	5666	2023	Auditoria RNP na RAAVE	Concluída
22	5407	2023	Projeto Ruckus Wifi - Fase 3	Concluída
23	5209	2023	Melhoria da conectividade na Residência Universitária - RUA	Fechada
24	4622	2023	Revitalização da Rede Lógica das Unidades 2023	Concluída
25	3204	2023	Contratação - Serviço de Rede Lógica	Concluída
26	8712	2024	OS-015/24 - ETA - Instalação de Câmeras	Concluída
27	8711	2024	OS-010/24 - GSI - Câmeras - Lote 1	Concluída
28	8709	2024	OS-008/24 - Reparo de Trechos de Fibra Rompidos - ICAT-IGDEMA IEFE-Complexo Esportivo	Concluída
29	8604	2024	OS-016/24 - RU - Ampliação da cobertura de rede sem fio e de câmeras de vigilância	Fechada
30	8451	2024	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2025	Concluída
31	8321	2024	UFalNet Extreme	Concluída
32	7731	2024	Avaliação de Satisfação 2024	Concluída
33	7604	2024	OS-005/24 - Bloco 14 - Conectividade sem fio no pav. térreo	Fechada
34	7558	2024	OS-003/24 - IEFE - Recuperação de fibra rompida	Fechada
35	7554	2024	OS-004/24 - FDA - Implementação e recuperação de rede lógica	Fechada
36	7390	2024	OS-001/24 - REITORIA - Reestruturação da rede no GVR	Fechada
37	7274	2024	OS-002/24 - IEFE - Bloco de Salas de Aulas	Fechada
38	7123	2024	OS-003/23 - Lab. de Rendimentos - Piscina - Complexo Esportivo - IEFE	Fechada
39	7052	2024	Abdicação de Reajuste do Contrato N° 37/2022 (ALURA) - 3º ano	Concluída
40	7039	2024	Reajuste de valores do Contrato N° 19/2023 (ENGEDATA) - 1º APOSTILAMENTO	Concluída
41	6772	2024	Revitalização da Rede Lógica das Unidades 2024	Concluída
42	6550	2024	Ampliar Conectividade no IEFE - Piscina - Laboratório de Rendimento	Fechada

43	6333	2024	OS-001/23 - Conectividade da Farmácia Universitária - ICF	Fechada
44	5763	2024	Aquisição de Ativos Núcleo de Rede	Concluída
45	5657	2024	OS-002/23 - Nequat - IGDEMA	Fechada
46	5392	2024	Campus Sede a 10 Gbps	Concluída
47	5184	2024	CASAU - EENF - FANUT - Instalação de ponto de internet	Fechada
48	4627	2024	Ed. Física e complexo esportivo	Concluída
49	4603	2024	Monitoração Pública da Conectividade das Unidades Acadêmicas	Concluída
50	4599	2024	Autenticação rede Wi-fi UFAL com Gov.br	Concluída
51	9294	2025	Recuperação e habilitação do data center de backup da UFAL	Em andamento
52	9283	2025	Revitalização do Zabbix	Em andamento
53	9267	2025	Implementar PGD	Em andamento
54	8788	2025	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2026	Em andamento
55	8758	2025	Reajuste de valores do Contrato N° 19/2023 (ENGEDATA) - 2º APOSTILAMENTO	Parada
56	8743	2025	Renovação da vigência (prazo) do Contrato N° 19/2023 (ENGEDATA) - 2º TERMO ADITIVO	Parada
57	8742	2025	Reorganizar o endereçamento das redes lógicas da UFAL	Em andamento
58	8717	2025	Implantação do novo núcleo da rede	Em andamento
59	8094	2025	Plano de Capacitação 2025	Em andamento
60	5983	2025	Resiliência energética da Rede UFAL	Em andamento
61	5795	2025	Treinamento Huawei	Em andamento
62	4973	2025	Regimento Interno do NTI	Em andamento
63	4462	2025	Reforma do NTI	Em andamento
64	3175	2025	Contratação de serviços de links para acesso, dedicado e exclusivo à internet, entre a UFAL e unidades	Em andamento

Análise: esse é um dos resultados mais críticos: a nota caiu para 2,37, indicando insatisfação expressiva da comunidade. Problemas como instabilidade, baixa velocidade ou áreas de sombra no campus podem estar afetando diretamente a experiência do usuário.

Indicador I21 – Avaliação da atuação do NTI (escala 0 a 10)

Gráfico 21 - Satisfação com atuação do NTI



Referência: 6,9

Planejado: 7,7

Realizado: 6,97

Resultado: Abaixo da meta, mas acima do valor de referência

Tabela 21 - Projetos executados vinculados ao indicador

ID	#	Versão	Título	Situação
1	9088	2025	Produção de matéria jornalística e divulgação - Chatbot Institucional do NTI	Aguardando
2	9084	2025	Divulgação do Sistema Capta	Concluída
3	9079	2025	Disseminação Produção de matéria jornalística e divulgação - Atualização dos Painéis UFAL em Números	Em andamento
4	9016	2025	Material Segurança da Informação - Tema Boatos	Concluída
5	9000	2025	Produção de matéria jornalística e divulgação - Módulo Intellectus	Aguardando
6	8941	2025	Portal da PINACOTECA	Concluída
7	8813	2025	Implantação do Sistema CEUA v8.4	Concluída
8	8788	2025	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2026	Em andamento
9	8740	2025	Transformação Digital 2025	Em andamento
10	8273	2025	Planejamento e compra de ferramentas e insumos para o NTI pelo PCA 2024	Em andamento
11	7407	2025	Registro de Diploma Digital de instituições externas	Em andamento
12	5765	2025	Aquisição de Estações de Trabalho	Em andamento
13	5460	2025	Autoavaliação de Curso para Cálculo do CC	Concluída
14	5389	2025	Sala 5.0 - Ambiente de Ensino Inteligente	Em andamento
15	4973	2025	Regimento Interno do NTI	Em andamento
16	4897	2025	Chatbot Institucional	Em andamento
17	4584	2025	Contratação de serviço de manutenção corretiva de Ativos de TIC	Em andamento
18	3847	2025	Política de Gestão de Projetos de TIC	Parada
19	8733	2024	Disponibilização do dicionário de dados dos painéis UFAL em números	Concluída
20	8451	2024	Construção do Plano de Contratações Anual (PCA) NTI 2025	Concluída
21	8292	2024	Comensais - Nova versão	Concluída
22	8000	2024	Atualização PAAC 2025	Concluída
23	7988	2024	Transformação Digital 2024	Concluída
24	7518	2024	Publicação do Aplicativo Loodus	Concluída
25	7321	2024	Instalação e configuração do sistema Polare	Concluída
26	7143	2024	Política de receitas próprias na UFAL	Concluída
27	6772	2024	Revitalização da Rede Lógica das Unidades 2024	Concluída
28	6657	2024	Implantação do módulo Educação Infantil	Fechada
29	6645	2024	Site institucional do Colégio de Aplicação	Concluída
30	5413	2024	Mapa Interativo Dinâmico	Concluída
31	5293	2024	Controle de Avaliações de Bolsistas	Concluída
32	2561	2024	Implantação do módulo Intellectus	Concluída
33	5710	2023	Vitrine Tecnológica	Concluída
34	5462	2023	Commutatio	Fechada
35	5410	2023	Transformação Digital 2023	Concluída
36	5329	2023	Contratação de Serviço de Telefonia para UFAL	Concluída
37	4622	2023	Revitalização da Rede Lógica das Unidades 2023	Concluída
38	3615	2023	Implantação do REDCap	Concluída

39	3204	2023	Contratação - Serviço de Rede Lógica	Concluída
40	2562	2023	Implantação do módulo Residência Médicas	Concluída
41	5290	2022	Transformação Digital 2022	Concluída
42	5205	2022	Painéis Interativos com Indicadores de Pesquisa	Resolvida
43	5009	2022	Solicitar Diploma via Gov.BR	Concluída
44	5003	2022	Sistema de Avaliação Discente CPA	Resolvida
45	4970	2022	Mapa Interativo	Concluída
46	4531	2022	Login via Gov.Br na Central de Equipamentos Multiusuários	Concluída
47	3544	2022	Adesão do Login Único: gov.br	Concluída
48	3542	2022	Integrar o Sipac-Protocolo ao Barramento PEN	Concluída
49	3541	2022	Apoiar a implantação de processos eletrônicos	Concluída
50	2676	2022	Central de Equipamentos Multiusuários	Concluída
51	4016	2021	Planejar capacitação para área de TIC da UFAL	Concluída
52	3880	2021	Definição da Plataforma de Comunicação da UFAL	Concluída
53	3841	2021	Análise de Viabilidade para Infraestrutura em Nuvem	Concluída
54	3559	2021	Diplomas digitais	Concluída
55	3545	2021	ICPEdu (RNP)	Concluída
56	3535	2021	Inclusão dos serviços digitais da instituição no portal gov.br e avaliação do serviço transformado.	Concluída
57	3305	2021	SISTEMA PAC	Concluída
58	3291	2021	Projeto para Readequação da Infraestrutura Computacional da UFAL	Concluída
59	3260	2021	Transformação Digital 2021	Concluída
60	3151	2021	Avaliação dos Serviços do NTI pela Comunidade - 2021	Concluída
61	3130	2021	Projeto de Rede Lógica - Usina Solar UFAL	Fechada
62	2675	2021	Plataforma de periódicos da UFAL	Concluída
63	2183	2021	Instalação e testes do plugin Jitsi Meet no ambiente de homologação do Moodle	Fechada
64	2530	2020	Definir ferramenta para aulas síncronas para o ensino não-presencial.	Concluída
65	2529	2020	Ambiente básico para o ensino não presencial	Concluída
66	2398	2020	Sistema de Créditos de Celular para Estudantes	Concluída
67	1901	2020	Conta institucional Gov.br para publicação de Apps	Concluída
68	1517	2020	Projeto REUNI/UFAL Mais conectada	Concluída
69	1492	2020	Ação de ativação dos ramais remotos	Concluída
70	1281	2020	Definir estratégia de transformação digital da UFAL	Concluída

Análise: embora a meta de 7,7 não tenha sido atingida, houve uma leve melhora em relação a 2019. Isso indica que a atuação do NTI é bem vista em parte, mas ainda há margem para evoluir, especialmente em pontos como comunicação, suporte e resposta às demandas da comunidade acadêmica.

Apêndice C – Lista de necessidades identificadas

Tabela 1 - Lista de necessidades identificadas

ID	Necessidade	Origem	Unidade ou Área demandante
1	Integração e customização do SIGAA para gerenciar bolsas e voluntários PIBIC/PIBITI.	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
2	Adequação do SIGAA para cadastro e emissão de certificados de voluntários.	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
3	Suporte para plataformas de ensino remoto, gravação e disponibilização de conteúdo.	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
6	Necessidade de sistemas de submissão, edição e publicação de trabalhos científicos.	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
7	Apoio a ferramentas de análise de produção científica e visualização de dados bibliométricos.	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
8	Integração sistêmica entre sistemas institucionais e a Plataforma Carolina Bori (MEC).	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
9	Gerenciamento de acessos, controle de segurança da informação e suporte técnico para o uso dos sistemas Clarivate InCites e Sistema Financiar.	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
10	Desenvolvimento ou adoção de sistema/módulos para acompanhamento de execução, prestação de contas e geração de relatórios de projetos de pesquisa.	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
11	Suporte multilíngue em CMS institucional, com sistema de tradução integrado.	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
12	Atualização e manutenção da infraestrutura de servidores e suporte técnico especializado para o SEER/OJS.	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
13	Desenvolvimento ou ampliação de portal institucional, com funcionalidades de navegação estruturada, busca e integração de dados.	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
14	Infraestrutura de TIC para coworkings: redes de dados (cabearamento, Wi-fi), segurança da informação, controle de acesso e suporte a ambientes de trabalho remoto.	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
15	Demanda por políticas de controle de acesso, segurança da informação e gestão de contratos com fornecedores externos.	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
16	Regulamentação da Plataforma para desenvolvimento ou aquisição de sistema para agendamento, controle e relatórios sobre uso de equipamentos.	PDI	Pesquisa e Pós-graduação
17	Sistema de Business Intelligence (BI) integrado ao SIGAA para dashboards de: Taxas de evasão, retenção e desempenho por curso. Alertas automáticos para CPA e coordenações sobre indicadores críticos.	PDI	Ensino
18	Ferramenta de análise preditiva (ex.: Python/R + Power BI) para identificar estudantes em risco.	PDI	Ensino
19	Módulo de avaliação docente digital (com relatórios automatizados).	PDI	Ensino
20	Plataforma acessível (WCAG 2.1) para: AVA (Moodle com leitores de tela como NVDA). Sites institucionais com tradução para Libras (Hand Talk ou VLibras).	PDI	Ensino
22	Sistema de gestão do Atendimento Educacional Especializado (NAC) para agendamento de atendimentos e monitoramento de demandas.	PDI	Ensino
23	Infraestrutura escalável: Servidores de alta disponibilidade para streaming de aulas. Ferramentas de proctoring (ProctorU ou Safe Exam Browser).	PDI	Ensino
25	Plataforma de mobilidade acadêmica: Integração com sistemas de Universidades parceiras (ex.: Erasmus+). Módulo no SIGAA para validação automática de créditos.	PDI	Ensino
26	Sistema de gestão para estudantes estrangeiros: Portal multilíngue (inglês/espanhol) com informações sobre vistos, moradia, etc. Chatbot para tirar dúvidas (ex.: Dialogflow).	PDI	Ensino
27	Wi-fi 6 em todos os campi (com priorização para acervos digitais e AVAs).	PDI	Ensino
28	Sistema de inventário digital: Banco de dados georreferenciado (QGIS ou ArcGIS) para mapear salas/laboratórios. Integração com SIPAC para gestão de manutenções.	PDI	Ensino
29	Salas inteligentes: Projetores interativos (como Smart Boards). Sistemas de videoconferência para aulas híbridas.	PDI	Ensino
30	Portal de transparência: Dados abertos em formatos reutilizáveis (CSV, JSON). Módulo de prestação de contas do PNAES em tempo real.	PDI	Ensino
31	Integração de sistemas: SIGAA + SIPAC + SID (gestão de estágios) para evitar retrabalho.	PDI	Ensino
32	Ferramenta de gestão de riscos (ex.: GRC da SAP).	PDI	Ensino
33	Módulo avançado de extensão no SIGAA com: Cadastro de projetos vinculados a grupos do CNPq, Relatórios automáticos de impacto social, Integração com sistemas do CNPq e CAPES	PDI	Extensão
34	Sistema de digitalização de projetos/relatórios com: Armazenamento em nuvem (ex: AWS Educate), Metadados para busca por temática/público-alvo	PDI	Extensão
35	Soluções de inclusão digital: Plataforma acessível (WCAG 2.1) com recursos para: Tradução em Libras (VLibras). Leitores de tela para deficientes visuais	PDI	Extensão
36	Ferramentas para extensão remota: Kits de conexão móvel (roteadores 4G) para equipes em campo, aplicativo offline para coleta de dados em áreas sem internet	PDI	Extensão
37	Portal unificado de extensão com: Banco de dados de ações searchable, Integração com redes sociais (postagem automática de resultados)	PDI	Extensão
39	Painel de BI para extensão com: Mapa interativo de cobertura municipal, Gráficos de metas vs. realização (ex: 322 ações vinculadas a grupos CNPq), Exportação para relatórios do Consuni	PDI	Extensão

40	Sistema de avaliação de impacto: Formulários eletrônicos para comunidades atendidas, Análise de sentimentos em redes sociais (Python + NLTK)	PDI	Extensão
41	Solução de colaboração: Licenças de Microsoft Teams/GSuite para: Voluntários externos Parcerias com escolas públicas	PDI	Extensão
42	Infraestrutura para eventos: Plataforma híbrida (presencial+virtual) com: Inscrições integradas ao SIGAA, Certificados automáticos	PDI	Extensão
43	Readequação da rede de internet no IM/Novo	PDU	IM
44	Instalação de ramais telefônicos nos gabinetes dos docentes.	PDU	IM
47	Manutenção e atualização de equipamentos de informática para docentes, técnicos administrativos e laboratórios de ensino e pesquisa.	PDU	IF
48	Suporte para a infraestrutura de rede, incluindo a expansão e melhoria da conectividade (com e sem fio) para atender às demandas de ensino, pesquisa e extensão.	PDU	IF
49	Necessidade de softwares especializados para as atividades de pesquisa, incluindo análise de dados, simulação e modelagem, e ferramentas de colaboração.	PDU	IF
52	Suporte e desenvolvimento de plataformas para a gestão de dados de pesquisa, incluindo armazenamento, organização e compartilhamento de dados.	PDU	IF
53	Apoio no desenvolvimento e manutenção de plataformas para eventos de extensão, como o Expofísica, e para a divulgação de atividades do IF.	PDU	IF
54	Suporte para a implementação de ferramentas de ensino online e híbrido, incluindo plataformas de videoconferência e ambientes virtuais de aprendizagem.	PDU	IF
56	Suporte para a infraestrutura de TI necessária para a operação de equipamentos de grande porte, como o Microscópio Eletrônico de Transmissão (MET) e outros equipamentos do Grupo de Nano-Fotônica e Imagens	PDU	IF
60	Resolver problemas de internet e ar-condicionado nas salas de aula, laboratórios, sala de informática e sala de videoconferência.	PDU	IEFE
63	Apoio no desenvolvimento e manutenção de plataformas para eventos e atividades acadêmicas.	PDU	IEFE
64	Desenvolvimento de um sistema de controle do patrimônio do ICF através de software de gestão de dados.	PDU	ICF
66	Apoio no desenvolvimento e manutenção de plataformas para gestão de dados e informações acadêmicas.	PDU	ICF
68	Modernização de salas e ambulatorios com foco em conectividade.	PDU	FOUFAL
71	Aprimorar a infraestrutura de TI para atender às necessidades dos cursos e programas.	PDU	FEAC
72	Suporte técnico para a utilização de ferramentas e plataformas digitais para ensino, pesquisa e extensão.	PDU	FEAC
73	Desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação para gestão acadêmica e administrativa	PDU	FEAC
74	Disponibilizar recursos de TI para inovação pedagógica e metodologias ativas de aprendizagem.	PDU	FEAC
75	Reestruturar as salas com conectividade.	PDU	FAMED
84	Agilidade no Atendimento: Demandas apontam demora na resolução de problemas e necessidade de maior celeridade, especialmente em questões prioritárias.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
85	Comunicação e Divulgação: Falta de clareza sobre o papel do NTI, canais de contato pouco acessíveis e ausência de tutoriais ou manuais explicativos.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
86	Interface e Usabilidade: Sistema SIGAA descrito como confuso e ultrapassado, especialmente em dispositivos móveis. Recomendações para torná-lo mais intuitivo.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
87	Capacitação e Atendimento Humanizado: Solicitações por maior preparo e cordialidade da equipe, além de sensibilidade em tratar demandas específicas.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
88	Falta de Recursos e Estrutura: Escassez de pessoal técnico, dificuldades no atendimento de unidades do interior, ausência de equipamentos adequados.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
90	Suporte Técnico e Equipamentos: Demandas por manutenção de computadores, impressoras e outros equipamentos sem recursos para atendimento eficaz.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
91	Lentidão e Falhas de Desempenho: Sistema lento, frequentemente fora do ar, especialmente em momentos de pico	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
92	Excesso de Burocracia e Lentidão em Processos Administrativos: Processos como bolsas e documentos demoram demais e são difíceis de completar	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
93	Interface Complexa e Confusa: A interface é difícil de navegar, opções e menus são confusos, dificultando o acesso.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
94	Acessibilidade e Usabilidade em Dispositivos Móveis: A versão mobile do sistema é ruim, dificultando o acesso em dispositivos móveis.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
95	Funcionalidades Insuficientes em Módulos Acadêmicos: Funcionalidades limitadas para avaliação de alunos e gestão de atividades acadêmicas.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
96	Instabilidade e quedas de internet: Conexões instáveis e quedas frequentes de internet, impossibilitando atividades.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
97	Velocidade da internet: Velocidade lenta e insatisfatória para atividades acadêmicas e profissionais.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
98	Cobertura da rede de Wi-fi: Sinal fraco ou inexistente em várias áreas do campus, com pontos cegos.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
100	Apoio e informações claras: Falta de informações claras sobre o funcionamento da rede e dificuldades para acesso.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica

101	Quadro de Profissionais: Refere-se à escassez de funcionários especializados e técnicos no setor, dificultando o atendimento e a resolução eficiente das demandas.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
102	Comunicação e Relacionamento: Relaciona-se com a necessidade de melhorar a comunicação entre o NTI e os usuários, garantindo clareza, acessibilidade e respostas rápidas.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
103	Modernização de Sistemas: Envolve a atualização e modernização dos sistemas utilizados pela Universidade, buscando torná-los mais funcionais, rápidos e intuitivos.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
104	Capacitação e Formação: Refere-se à necessidade de aprimorar a formação e capacitação dos servidores, bolsistas e técnicos para garantir um atendimento qualificado.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
105	Manutenção e Equipamentos: Refere-se à necessidade de manutenção e atualização de equipamentos de TI, incluindo hardware e periféricos, para garantir um bom funcionamento das unidades.	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
106	Monitoramento e Transparência: Envolve a criação de mecanismos para monitorar e informar os usuários sobre o status dos serviços de TI, garantindo transparência e comunicação ativa	Avaliação da TI	Comunidade Acadêmica
108	Ampliar o acesso e a qualidade da internet na Unidade Palmeira dos Índios, incluindo a reativação do laboratório de informática e melhoria da velocidade da internet nos computadores e Wi-fi.	PDU	Campus Arapiraca
109	Ampliação e melhoria da rede Wi-fi nas dependências da FDA, visando oferecer um acesso à internet de alta velocidade e estável para alunos, professores e funcionários.	PDU	FDA
117	Desenvolvimento de um sistema de controle do patrimônio do ICF através de software de gestão de dados.	PDU	Campus Arapiraca
118	Apoio no desenvolvimento e manutenção de plataformas para eventos e atividades acadêmicas e de extensão.	PDU	Campus Arapiraca
119	Necessidade de softwares especializados para atividades de pesquisa, análise de dados, simulação, modelagem e colaboração.	PDU	Campus Arapiraca
122	Desenvolvimento de um sistema de controle do patrimônio do ICF através de software de gestão de dados.	PDU	IC
123	Desenvolvimento ou aquisição de um sistema informatizado para acompanhamento de egressos.	PDU	ICHCA
124	Desenvolvimento ou aquisição de sistemas de informação para otimizar a gestão acadêmica, administrativa e financeira da FDA.	PDU	FDA
125	Disponibilização de recursos de TI para apoiar o ensino remoto, a produção de materiais didáticos digitais e o desenvolvimento de pesquisas acadêmicas.	PDU	FDA
126	Ambientes Interativos de Aprendizagem baseados na Web e Educação On-line.	PDU	IC
127	Disponibilidade de recursos tecnológicos digitais de informação e comunicação para melhoria dos processos de ensino-aprendizagem, de pesquisa, de extensão e de gestão.	PDU	ICHCA
128	Necessidade de manutenção no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) e ao Sistema Integrado de Gestão e Recursos Humanos (SIGRH), para eles.	PDU	IP
129	Disponibilizar recursos de TI para inovação pedagógica e metodologias ativas de aprendizagem.	PDU	Campus Arapiraca
136	Conexão com internet em alguns pontos do prédio da FOUFAL	Feedback dos diretores	FOUFAL
137	Apoio da gestão UFAL, seja por uso da assinatura de algum software ou pelo desenvolvimento de um software próprio	Feedback dos diretores	FOUFAL
144	Estabilização da cobertura de rede sem fio dentro do laboratório.	Feedback dos diretores	IM
150	Implantação de sistema de perfil de usuários móveis para os computadores da Famed, permitindo que o usuário acesse seus arquivos e programas a partir de qualquer computador da unidade	Feedback dos diretores	FAMED
152	Aumentar a equipe de REDES e Suporte	Análise SWOT	GT PDTIC
153	Diversificar a qualificação dos servidores (1 servidor ser qualificado em mais de uma especialidade)	Análise SWOT	GT PDTIC
154	Tornar todos os sistemas integrados	Análise SWOT	GT PDTIC
155	Treinamento constante dos usuários internos da comunidade acadêmica para uso dos novos canais, sistemas e Serviços	Análise SWOT	GT PDTIC
156	Oferecer treinamentos e capacitações contínuas para os gestores e equipes de TIC / Aprimorar a Gestão do Portfólio de Projetos e Estabelecer critérios objetivos de priorização	Análise SWOT	GT PDTIC
157	Gratificações inadequadas para a função exercida	Análise SWOT	GT PDTIC
158	Migrar e integrar os sistemas legados, mais colaboração dos gestores diretos desses sistemas	Análise SWOT	GT PDTIC
160	Definir trilhas no aprendizado para servidores de TI, estabelecer metas e cobrar um feedback da equipe	Análise SWOT	GT PDTIC
161	Unificar os serviços e soluções	Análise SWOT	GT PDTIC
162	Ter uma equipe específica e especializada para atuar nesse escopo / Estruturar uma Política de Segurança da Informação / Alinhar-se com Normas e Boas Práticas vigentes	Análise SWOT	GT PDTIC
163	Manter a oferta de treinamentos específicos e presenciais para áreas de TI	Análise SWOT	GT PDTIC

165	Analisar a possibilidade parcerias e projetos de fomento via MEC/FNDE/RNP para melhorar a previsibilidade e planejamento orçamentário	Análise SWOT	GT PDTIC
166	Política de renovação constante do parque tecnológico	Análise SWOT	GT PDTIC
167	Viabilidade de gratificações para disponibilidade dos servidores de TI aos FDS e feriados	Análise SWOT	GT PDTIC
168	Estabelecer parcerias institucionais e estratégicas com outros órgãos de TI do governo, ex, Dataprev, SERPRO, Petrobras, BB para o desenvolvimento de inovações.	Análise SWOT	GT PDTIC
170	Melhor priorização e planejamento das demandas	Análise SWOT	GT PDTIC
171	Implantação de um SoC	Análise SWOT	GT PDTIC
173	Desenvolver ou adquirir soluções Internas Customizadas para Universidade	Análise SWOT	GT PDTIC
174	Fortalecimento da Infraestrutura de TI: Déficit na infraestrutura computacional, Necessidade de redundância e atualização de sistemas legados, planejamento para se precaver do crescimento da demanda por conectividade e serviços digitais	Análise SWOT	GT PDTIC
175	Gestão de Segurança da Informação e Conformidade Legal: gerenciamento do aumento de ataques cibernéticos; atender exigências legais, aumentar governança de TI	Análise SWOT	GT PDTIC
176	Expansão e Integração de Sistemas	Análise SWOT	GT PDTIC
177	Capacitação e Retenção de Talentos em TI	Análise SWOT	GT PDTIC
178	Governança e Transparência em TI	Análise SWOT	GT PDTIC
179	Inovação e Adoção de Tecnologias Emergentes	Análise SWOT	GT PDTIC
181	Melhorar a publicidade das ações de TI que são realizadas no NTI	Análise SWOT	GT PDTIC
182	Aumentar parcerias com instituições de fomento. Instituições Públicas (nacionais): FINEP, CNPq, CAPES, BNDES, Embrapii, FAPs estaduais.	Análise SWOT	GT PDTIC
183	Apoiar aquisições de TIC: participar das aquisições de tic como integrante técnico do processo de aquisição.	Análise SWOT	GT PDTIC

Apêndice D – Definição dos indicadores

Este apêndice descreve cada indicador, com o propósito de facilitar a compreensão do que ele representa e sua unidade de medida, descrever a fonte e os procedimentos de coleta ou de cálculo dos dados que o compõe, indicar qual a periodicidade e o momento que os dados devem ser coletados e estabelecer a responsabilidade da coleta.

Outro aspecto contido neste apêndice é o levantamento histórico realizado acerca do comportamento do indicador. Este levantamento foi realizado para facilitar o estabelecimento das metas, que considerou a tendência do indicador, os riscos, a capacidade de execução e a análise do cenário organizacional, político e global. O levantamento também possibilitou a definição de margem de erro para as projeções de forma a facilitar a definição de intervalos para aferir o alcance das metas. Mesmo que o valor obtido no período seja inferior ao definido na meta, caso esteja dentro da margem de erro, a meta pode ser considerada alcançada.

A “Tabela 1” a seguir ilustra a relação dos indicadores com as metas e objetivos que eles se aplicam. Vale ressaltar que os indicadores são utilizados para aferir o alcance das metas. E a partir da avaliação das metas é feita a verificação se os objetivos foram alcançados.

Tabela 1 - Relação dos indicadores com as metas e objetivos

Objetivos Estratégicos	Metas	Indicador
OBJ1. Aumentar a eficiência dos processos institucionais	M1. Reduzir o tempo médio de tramitação dos processos para 30 dias até 2029	Tempo médio da tramitação de processos
OBJ2. Ampliar a oferta de dados e indicadores para transparência e tomada de decisão	M2. Totalizar 75 indicadores institucionais no portal UFALem Números até 2029	Total de indicadores institucionais
	M3. Totalizar 43 conjuntos de dados abertos no portal dados.gov.br até 2029	Total de conjuntos de dados abertos
OBJ3. Ampliar a oferta de soluções de TIC para melhoria do ensino, pesquisa, extensão e gestão institucional	M4. Ofertar 52 novas soluções aplicadas ao ensino, pesquisa, extensão e/ou gestão até 2029	Número de novas soluções implantadas
OBJ4. Ampliar a conectividade e a qualidade de acesso à internet	M5. Atingir 8500 dispositivos conectados simultaneamente à rede UFAL até 2029	Número de dispositivos na rede UFAL
	M6. Alcançar uma taxa de disponibilidade da conexão com a internet de 99,95% até 2029.	Taxa de disponibilidade da conexão internet
OBJ5. Melhorar a qualidade dos serviços e das soluções de TIC	M7. Atingir nota 7,5 com relação ao nível de satisfação da comunidade acadêmica com a área de TIC até 2029	Nível de satisfação com a área de TIC
OBJ6. Melhorar a governança, a gestão e a segurança em TI	M8. Alcançar o nível aprimorado (70%) no índice de governança em tecnologia da informação (iGovTI) até 2029	Índice de governança em tecnologia da informação
	M9. Restrição de acesso acerca do indicador de maturidade iSegTI, nos termos do art. 15 do Decreto no 10.748, de 16 de julho de 2021.	Índice de segurança da informação (iSegTI)
OBJ7. Evoluir a infraestrutura computacional	M10. Manter a taxa de disponibilidade da infraestrutura computacional acima de 99,6 até 2029	Taxa de disponibilidade da infraestrutura computacional
	M11. Alcançar 94,59% de aderência da infraestrutura computacional às	Grau de aderência da infraestrutura computacional às necessidades institucionais

	necessidades institucionais até 2029.	
OBJ8. Manter equipe qualificada, apta a atender a demanda e capaz de inovar	M12. Elevar o nível médio de formação dos servidores de tecnologia da informação para 6,53 até 2029.	Nível de formação da equipe
	M13. Atingir 93,1% no índice de cobertura de competências até 2029.	Grau de redundância de competências
	M14. Totalizar 20 novos registros de inovação no INPI até 2029	Registros de Inovação no INPI

Tabela 2 - Tempo Médio de Tramitação de Processos

Indicador 1	Tempo Médio de Tramitação de Processos																		
Unidade Medida	Dias																		
Descrição	Considera o total de processos administrativos arquivados no ano e realiza o cálculo da média de dias de tramitação de todos esses processos. Vale observar que os processos que foram criados em anos anteriores e que foram arquivados no ano em análise também serão contabilizados.																		
Fonte de dados	SIPAC																		
Procedimento de coleta	Acessar a seguinte funcionalidade do sipac para emissão do relatório: Sipac > Sist. de Protocolos > Relatório de Tempo Médio de Tramitação Na tela de emissão do relatório, informar o período a que se refere a informação: de 01 de janeiro a 31 de dezembro do ano correspondente. Não é necessário preencher os demais campos da consulta.																		
Periodicidade da Coleta:	Anual, janeiro do ano subsequente que se deseja coletar.																		
Histórico (até 2025) e Projeção (até 2029)	Tempo médio da tramitação de processos (em dias) <table><thead><tr><th>Ano</th><th>Tempo Médio (dias)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2022</td><td>526</td></tr><tr><td>2023</td><td>315</td></tr><tr><td>2024</td><td>151</td></tr><tr><td>2025</td><td>65</td></tr><tr><td>2026</td><td>58</td></tr><tr><td>2027</td><td>50</td></tr><tr><td>2028</td><td>40</td></tr><tr><td>2029</td><td>30</td></tr></tbody></table>	Ano	Tempo Médio (dias)	2022	526	2023	315	2024	151	2025	65	2026	58	2027	50	2028	40	2029	30
Ano	Tempo Médio (dias)																		
2022	526																		
2023	315																		
2024	151																		
2025	65																		
2026	58																		
2027	50																		
2028	40																		
2029	30																		
Margem de erro	+ ou - 70 dias																		
Responsável	Coordenadoria de Sistemas																		

Tabela 3 - Total de Indicadores Institucionais

Indicador 2	Total de Indicadores Institucionais Interativos
Unidade medida	Unidade
Descrição:	Considera o total de indicadores interativos disponíveis no portal UFALem Números. No portal UFALem números, os indicadores estão distribuídos em painéis e estão representados por meio de gráficos. Cada gráfico representa um indicador distinto, que pode apresentar variações em sua exibição conforme os filtros aplicados pelo usuário.
Fonte de dados	https://numeros.ufal.br
Procedimento de coleta	Identificar o quantitativo de indicadores existentes em cada painel. Cada indicador possui uma representação gráfica. Então, neste caso, a contagem total de gráficos existentes nos painéis corresponderá ao total de indicadores existentes no portal Ufal em números.
Periodicidade da Coleta:	Anual. Não há restrições para a realização da coleta. O mais indicado é que seja após a última atualização do ano no Portal Ufal em Números.

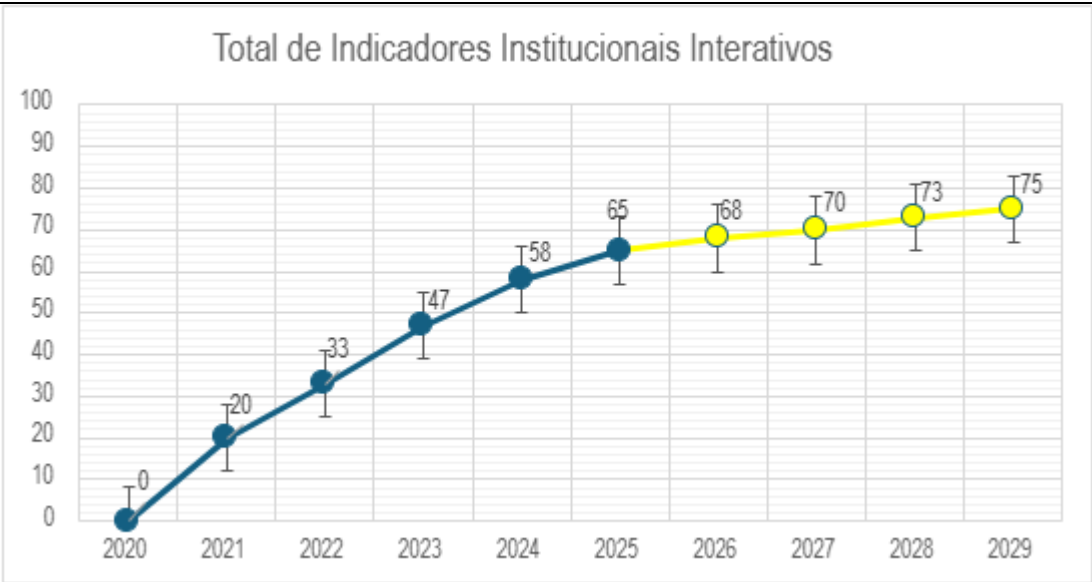
Histórico (até 2025) e Projeção (até 2029)	Total de Indicadores Institucionais Interativos 
	Margem de erro + ou – 9
	Responsável Coordenadoria de Sistemas

Tabela 4 - Total de conjuntos de dados abertos

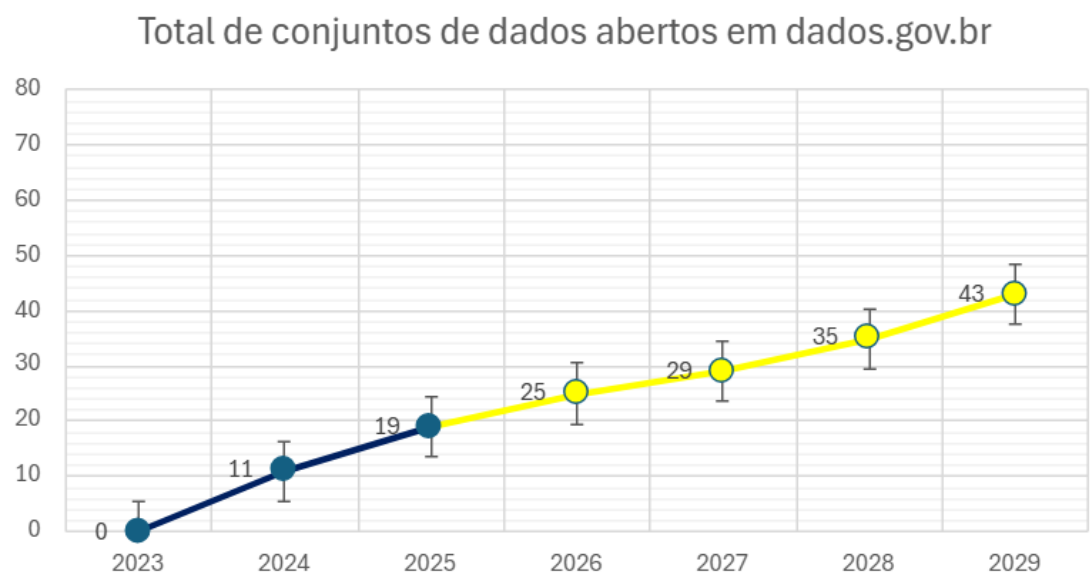
Indicador 3	Total de conjuntos de dados abertos
Unidade medida	Conjunto de dados
Descrição:	Considera o quantitativo de conjuntos de dados da UFAL disponível no portal de dados abertos dados.gov.br. A premissa é que ao ofertar mais conjuntos de dados abertos à sociedade, seja possível ampliar a capacidade de aumentar a compreensão dos fenômenos relacionados à atuação da Universidade, fomentar a elaboração de novas políticas e permitir a ampla construção de modelos que possibilitem o controle social e a melhoria da tomada de decisão.
Fonte de dados	https://dados.gov.br/dados/organizacoes/visualizar/universidade-federal-de-alagoas
Procedimento de coleta	Nas informações inerentes ao registro da UFAL no portal de dados abertos, há a informação referente ao total de conjuntos de dados. Este é o dado que deve compor os registros do indicador.
Periodicidade da Coleta:	Anual. Não há restrições para a realização da coleta. O mais indicado é que seja após a última atualização do ano em dados.gov.br.
Histórico (até 2025) e Projeção (até 2029)	Total de conjuntos de dados abertos em dados.gov.br 
	Margem de erro + ou - 6
	Responsável Coordenadoria de Sistemas

Tabela 5 - Número de novas soluções implantadas

Indicador 4	Número de novas soluções implantadas																						
Unidade medida	Solução implantada																						
Descrição:	Representa o total de soluções implantadas para apoiar o ensino, a pesquisa, a extensão ou a administração de forma geral. As soluções relevantes para este indicador poderão ser desenvolvidas pela área de TIC, adquiridas ou obtidas livremente decorrentes do licenciamento de código aberto.																						
Fonte de dados	Inventário de ativos de software da Coordenadoria de Sistemas Inventário de ativos de software da Coordenadoria de Suporte ao Usuário																						
Procedimento de coleta	Deve-se filtrar os itens do inventário pelo intervalo de datas de instalação/implantação de janeiro a dezembro do ano que se deseja totalizar os ativos de software que foram instalados e verificar a quantidade de registros resultante. A coleta deve ser feita preferencialmente no ano subsequente ou quando não houver mais perspectivas de instalação ou implantações de software no ano de interesse.																						
Periodicidade da Coleta:	Anual.																						
Histórico (até 2025) e Projeção (até 2029)	Número de novas soluções implantadas <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Número de novas soluções implantadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2020</td><td>5</td></tr> <tr><td>2021</td><td>5</td></tr> <tr><td>2022</td><td>4</td></tr> <tr><td>2023</td><td>6</td></tr> <tr><td>2024</td><td>9</td></tr> <tr><td>2025</td><td>10</td></tr> <tr><td>2026</td><td>11</td></tr> <tr><td>2027</td><td>12</td></tr> <tr><td>2028</td><td>14</td></tr> <tr><td>2029</td><td>16</td></tr> </tbody> </table>	Ano	Número de novas soluções implantadas	2020	5	2021	5	2022	4	2023	6	2024	9	2025	10	2026	11	2027	12	2028	14	2029	16
Ano	Número de novas soluções implantadas																						
2020	5																						
2021	5																						
2022	4																						
2023	6																						
2024	9																						
2025	10																						
2026	11																						
2027	12																						
2028	14																						
2029	16																						
Margem de erro	+ ou - 1																						
Responsável	Coordenadoria de Service Desk																						

Tabela 6 - Número de dispositivos conectados na rede

Indicador 5	Número de dispositivos conectados à rede
Unidade medida	Dispositivo conectado
Descrição:	Indica o número máximo de dispositivos (computadores, notebooks, celulares, impressoras, equipamentos de rede e outros) conectados simultaneamente à rede UFAL em um determinado período.
Fonte de dados	Zabbix e servidor DHCP
Procedimento de coleta	A coleta deve ser feita no gráfico gerado pelo Zabbix, no host isc-kea-dhcp, item Indicador5. Defina o período de interesse (por exemplo, last 1 year) e selecione o valor exibido na coluna “max”.
Periodicidade da Coleta:	Anual. Preferencialmente após a conclusão do ano de interesse, visto que a coleta considera todo os dias do ano para identificar o maior “pico” de ativos conectados na rede.

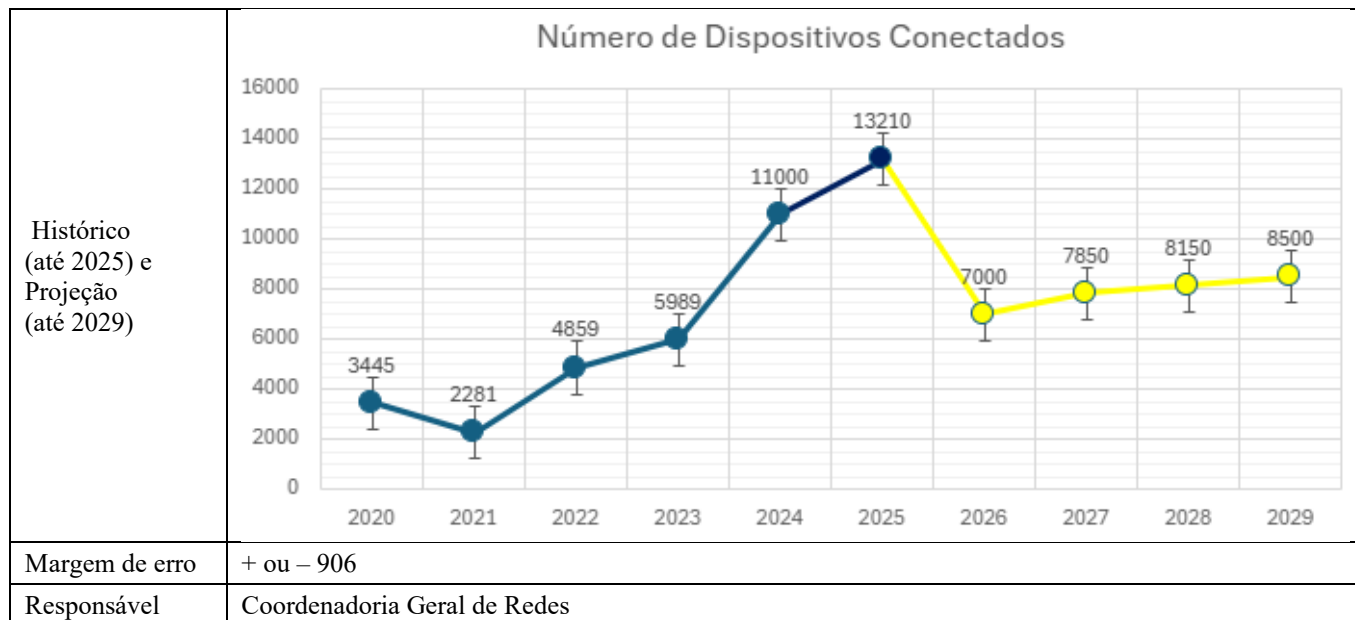


Tabela 7 - Taxa de disponibilidade da conexão internet

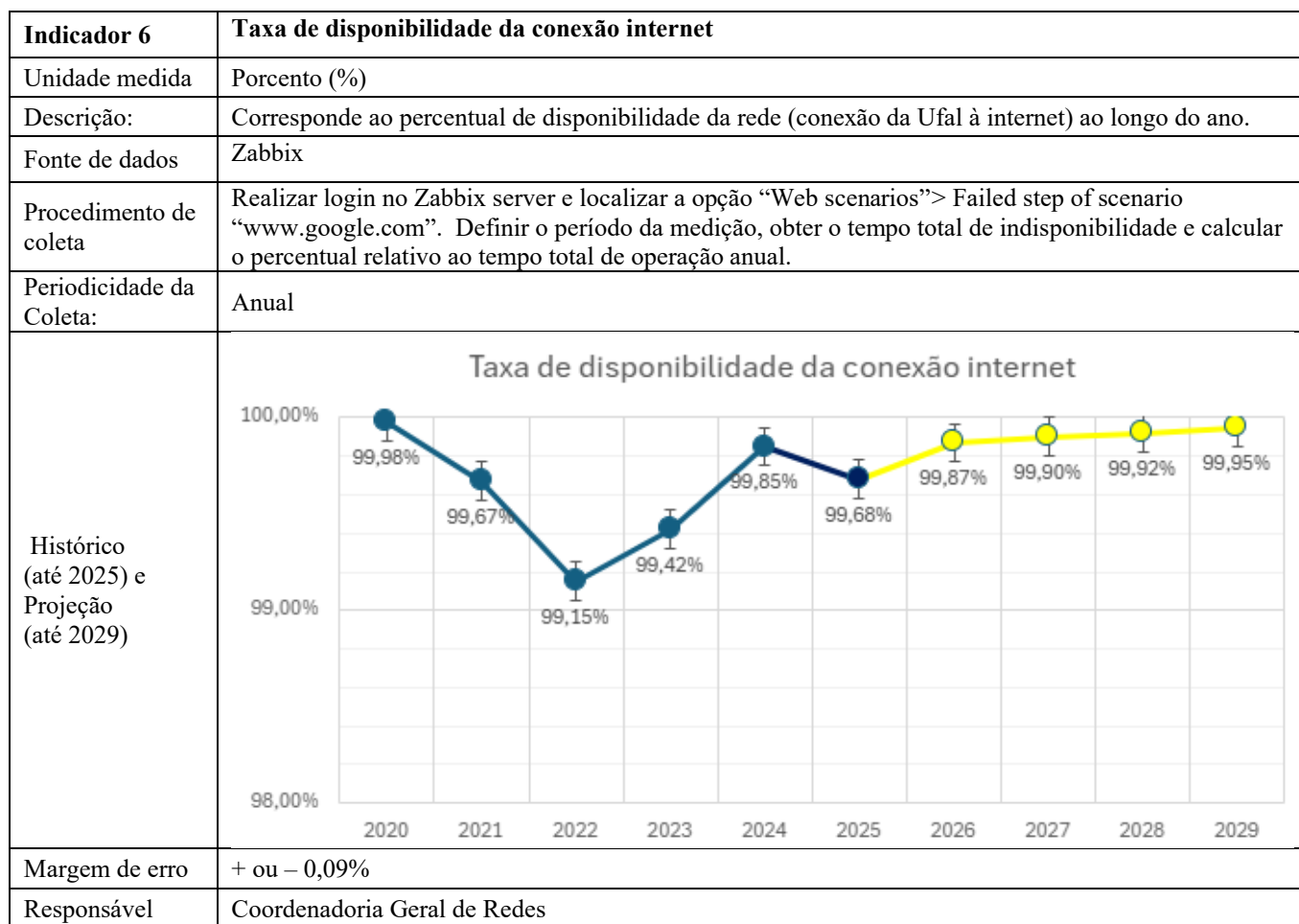


Tabela 8 - Nível de satisfação com a área de TIC

Indicador 7	Nível de satisfação com a área de TIC
Unidade medida	
Descrição:	Representa o nível de satisfação dos usuários com relação a atuação da área de TIC.
Fonte de dados	Pesquisa de opinião anual da área de TIC (Avaliação anual da área de TIC)
Procedimento de coleta	A partir de todos os registros coletados indicando o nível de satisfação com a atuação da área de TIC, a partir da pesquisa de opinião junto aos usuários finais (discentes, técnicos e docentes), faz-se a média de todos os valores obtidos.

Periodicidade da Coleta:	Anual																						
Histórico (até 2025) e Projeção (até 2029)	Nível de satisfação com a área de TIC <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>Nível de Satisfação</th></tr></thead><tbody><tr><td>2020</td><td>6,90</td></tr><tr><td>2021</td><td>7,28</td></tr><tr><td>2022</td><td>6,34</td></tr><tr><td>2023</td><td>6,67</td></tr><tr><td>2024</td><td>6,97</td></tr><tr><td>2025</td><td>6,97</td></tr><tr><td>2026</td><td>7,20</td></tr><tr><td>2027</td><td>7,30</td></tr><tr><td>2028</td><td>7,40</td></tr><tr><td>2029</td><td>7,50</td></tr></tbody></table>	Ano	Nível de Satisfação	2020	6,90	2021	7,28	2022	6,34	2023	6,67	2024	6,97	2025	6,97	2026	7,20	2027	7,30	2028	7,40	2029	7,50
Ano	Nível de Satisfação																						
2020	6,90																						
2021	7,28																						
2022	6,34																						
2023	6,67																						
2024	6,97																						
2025	6,97																						
2026	7,20																						
2027	7,30																						
2028	7,40																						
2029	7,50																						
Margem de erro	+ ou – 0,13																						
Responsável	Coordenadoria de Service Desk																						

Tabela 9 - Índice de governança em tecnologia da informação (IGovTI)

Indicador 8	Índice de governança em tecnologia da informação (IGovTI)
Descrição:	Mede o nível de maturidade das organizações públicas em relação à governança de TI e abrange dimensões como liderança, estratégia e planos, informações, pessoas, processos e resultados. O índice varia de 0 a 1 e classifica as instituições em quatro estágios: Inicial, Básico, Intermediário e Aprimorado,
Fonte de dados	Relatório de resultado da avaliação anual do IGovTI
Procedimento de coleta	Obter o relatório de avaliação individual (da UFAL) no sítio do TCU e identificar o valor correspondente ao indicador IGovTI.
Periodicidade da Coleta:	Anual

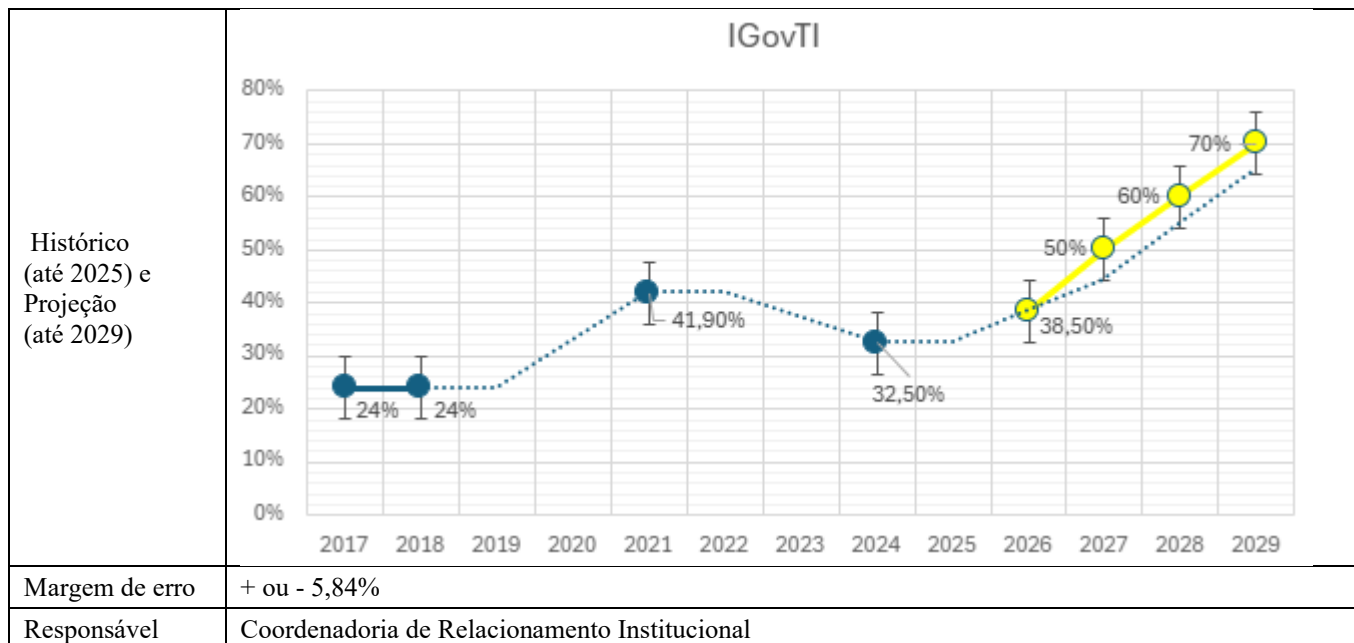


Tabela 10 - Índice de segurança da informação (iSegTI)

Indicador 9	Índice de segurança da informação (iSegTI)
Descrição:	O iSegTI mede o grau de maturidade das práticas de segurança da informação adotadas por cada órgão integrante do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), com base em controles, metodologias e ferramentas definidos pelo Framework de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI).
Fonte de dados	Relatório de Avaliação do PPSI
Procedimento de coleta	A partir da ferramenta (planilha) que integra o framework do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI), selecionar o menu “Relatório” e obter o valor do indicador ISeg. A coleta deve ser feita diretamente no artefato enviado à SGD.
Periodicidade da Coleta:	Anual, a coleta pode ser realizada a qualquer momento do ano, desde que seja posterior ao envio do instrumento ao SISP.
Histórico (até 2025 e Projeção (até 2029)	Restrição de acesso acerca dos indicadores de maturidade (iPriv e iSeg), nos termos do art. 15 do Decreto no 10.748, de 16 de julho de 2021.
Margem de erro	+ ou - 5,96%
Responsável	Coordenadoria de Qualidade e Segurança da Informação

Tabela 11 - Taxa de disponibilidade da infraestrutura computacional

Indicador 10	Taxa de disponibilidade da infraestrutura computacional
Descrição:	O indicador mede o percentual de tempo em que o núcleo de recursos computacionais da UFAL está efetivamente disponível para uso, sem interrupções ou falhas. Esse indicador é fundamental para avaliar a confiabilidade e a continuidade dos serviços de TI que dependem da infraestrutura central. Ele é calculado com base no tempo total em que a infraestrutura deveria estar operacional, comparado ao tempo em que esteve realmente disponível.
Fonte de dados	Solução de gerenciamento centralizado da infraestrutura.
Procedimento de coleta	A partir da solução de gerenciamento centralizado da infraestrutura, coletar a taxa de disponibilidade no painel de monitoramento da operação. Deve-se aplicar o filtro do período desejado (jan a dez do ano da coleta) e verificar o percentual resultante.
Periodicidade da Coleta:	Anual, após o último dia do ano de interesse.

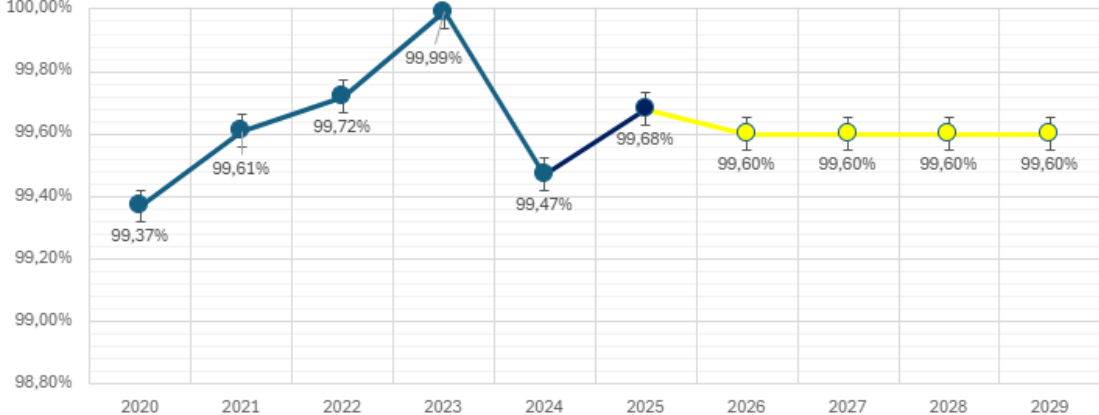
Histórico (até 2025) e Projeção (até 2029)	Taxa de disponibilidade da infraestrutura computacional																							
																								
	<table><tr><th>Ano</th><th>Taxa de disponibilidade (%)</th></tr><tr><td>2020</td><td>99,37%</td></tr><tr><td>2021</td><td>99,61%</td></tr><tr><td>2022</td><td>99,72%</td></tr><tr><td>2023</td><td>99,99%</td></tr><tr><td>2024</td><td>99,47%</td></tr><tr><td>2025</td><td>99,68%</td></tr><tr><td>2026</td><td>99,60%</td></tr><tr><td>2027</td><td>99,60%</td></tr><tr><td>2028</td><td>99,60%</td></tr><tr><td>2029</td><td>99,60%</td></tr></table>		Ano	Taxa de disponibilidade (%)	2020	99,37%	2021	99,61%	2022	99,72%	2023	99,99%	2024	99,47%	2025	99,68%	2026	99,60%	2027	99,60%	2028	99,60%	2029	99,60%
	Ano	Taxa de disponibilidade (%)																						
	2020	99,37%																						
2021	99,61%																							
2022	99,72%																							
2023	99,99%																							
2024	99,47%																							
2025	99,68%																							
2026	99,60%																							
2027	99,60%																							
2028	99,60%																							
2029	99,60%																							
Margem de erro	+/- 0,06%																							
Responsável	Coordenadoria de Redes e Infraestrutura																							

Tabela 12 - Grau de aderência da infraestrutura computacional às necessidades institucionais

Indicador 11	Grau de aderência da infraestrutura computacional às necessidades institucionais																							
Descrição:	O objetivo deste indicador é mensurar a capacidade da infraestrutura tecnológica de suportar as demandas atuais e futuras da Universidade, garantindo a disponibilidade e a segurança dos recursos essenciais para todas as atividades. Trata-se de um índice de conformidade que avalia se os elementos críticos da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) atendem aos requisitos mínimos de operação, segurança, resiliência e capacidade definidos como essenciais para mitigar riscos operacionais e apoiar o desenvolvimento institucional																							
Fonte de dados	Planilha de indicadores de TIC																							
Procedimento de coleta	Preencher o checklist e verificar o grau de aderência às necessidades institucional em termos percentuais.																							
Periodicidade da Coleta:	Anual. O checklist pode ser preenchido sempre que necessário, contudo, para efeitos de coleta, sugere-se que a avaliação seja feita após a conclusão da última ação anual que pode afetar um dos critérios considerados.																							
Histórico (até 2025) e Projeção (até 2029)	Grau de aderência da infraestrutura computacional às necessidades institucionais <table><thead><tr><th>Ano</th><th>Grau de aderência (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2020</td><td>40,54%</td></tr><tr><td>2021</td><td>48,65%</td></tr><tr><td>2022</td><td>62,16%</td></tr><tr><td>2023</td><td>64,86%</td></tr><tr><td>2024</td><td>67,57%</td></tr><tr><td>2025</td><td>72,90%</td></tr><tr><td>2026</td><td>81,08%</td></tr><tr><td>2027</td><td>86,49%</td></tr><tr><td>2028</td><td>94,59%</td></tr><tr><td>2029</td><td>94,59%</td></tr></tbody></table>		Ano	Grau de aderência (%)	2020	40,54%	2021	48,65%	2022	62,16%	2023	64,86%	2024	67,57%	2025	72,90%	2026	81,08%	2027	86,49%	2028	94,59%	2029	94,59%
Ano	Grau de aderência (%)																							
2020	40,54%																							
2021	48,65%																							
2022	62,16%																							
2023	64,86%																							
2024	67,57%																							
2025	72,90%																							
2026	81,08%																							
2027	86,49%																							
2028	94,59%																							
2029	94,59%																							
Margem de erro	+ ou – 5,82%																							
Responsável	Coordenadoria de Redes e Infraestrutura																							

Tabela 13 - Nível de formação da equipe

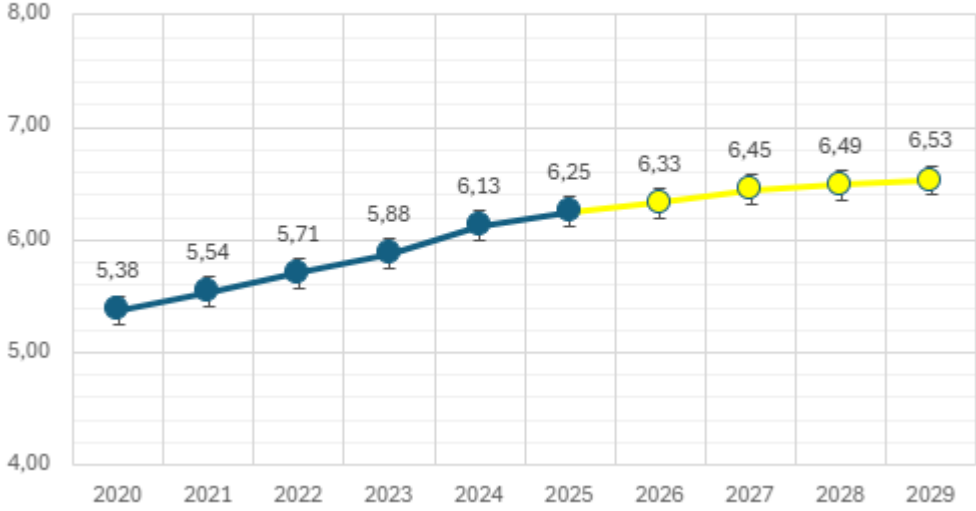
 Indicador 12	Nível médio de formação da equipe																						
Descrição:	O indicador reflete o nível médio de formação da equipe, em uma escala de 1 a 10, onde 1 representa formação mínima de um servidor (ensino médio) e 10 representa o maior nível de formação (doutorado). A premissa para uso deste indicador é que quanto maior o nível de formação médio da equipe, melhor a competência da equipe para superar os desafios técnicos e maior a capacidade de executar projetos complexos que envolvem tecnologias emergentes e caráter inovador.																						
Fonte de dados	SIGRH: Módulo Administração de Pessoal>> Consultas Funcionais > Relatório de Formações dos Servidores																						
Procedimento de coleta	A partir do relatório obtido no SIGRH, deve-se quantificar os servidores em cada nível de formação e preencher a planilha na coluna correspondente ao ano na planilha de indicadores do PDTIC. A planilha calcula a média ponderada dos quantitativos de formação considerando os seguintes pesos para cada nível de formação (Ensino médio: 1 / Téc. Profissionalizante: 2 / Ensino Superior: 4 / Especialização: 6 / Mestrado: 8 / Doutorado: 10)																						
Periodicidade da Coleta:	Anual																						
Histórico (até 2025) e Projeção (até 2029)	Nível médio de formação da equipe  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Nível médio de formação</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2020</td><td>5,38</td></tr> <tr><td>2021</td><td>5,54</td></tr> <tr><td>2022</td><td>5,71</td></tr> <tr><td>2023</td><td>5,88</td></tr> <tr><td>2024</td><td>6,13</td></tr> <tr><td>2025</td><td>6,25</td></tr> <tr><td>2026</td><td>6,33</td></tr> <tr><td>2027</td><td>6,45</td></tr> <tr><td>2028</td><td>6,49</td></tr> <tr><td>2029</td><td>6,53</td></tr> </tbody> </table>	Ano	Nível médio de formação	2020	5,38	2021	5,54	2022	5,71	2023	5,88	2024	6,13	2025	6,25	2026	6,33	2027	6,45	2028	6,49	2029	6,53
Ano	Nível médio de formação																						
2020	5,38																						
2021	5,54																						
2022	5,71																						
2023	5,88																						
2024	6,13																						
2025	6,25																						
2026	6,33																						
2027	6,45																						
2028	6,49																						
2029	6,53																						
Margem de erro	+ ou – 0,15																						
Responsável	Coordenadoria de Relacionamento Institucional																						

Tabela 14 - Grau de redundância de competências

Indicador 13	Índice de Redundância de Competências
Unidade	Porcento (%)
Descrição:	Expressa o grau de segurança institucional em relação à distribuição das competências entre os membros da equipe. Ele mostra quantas competências estão cobertas por mais de uma pessoa, reduzindo o risco de descontinuidade em caso de afastamento, desligamento ou indisponibilidade. Um índice alto indica que há compartilhamento de conhecimento e habilidades, o que fortalece a resiliência organizacional. Um índice baixo pode sinalizar dependência excessiva de indivíduos específicos, mesmo que não seja crítico no momento. Por exemplo: um índice de 90% indica que significa que 10% das competências dependem exclusivamente de uma pessoa.
Fonte de dados	Mapa de Competências do NTI - Notion
Procedimento de coleta	Verifica-se quantas competências distintas constam registradas no mapa de competências (total de competências). Depois, para cada competência, verifica-se quantas competências estão associadas a duas ou mais pessoas (competências cobertas). O índice corresponde a razão entre o número de competências cobertas pelo total de competências.
Periodicidade da Coleta:	Anual

Histórico (até 2025) e Projeção (até 2029)	Índice de Cobertura de Competências <table><tr><th>Ano</th><th>Índice de Cobertura de Competências (%)</th></tr><tr><td>2024</td><td>86,21%</td></tr><tr><td>2025</td><td>78,70%</td></tr><tr><td>2026</td><td>87,93%</td></tr><tr><td>2027</td><td>89,66%</td></tr><tr><td>2028</td><td>91,38%</td></tr><tr><td>2029</td><td>93,10%</td></tr></table>		Ano	Índice de Cobertura de Competências (%)	2024	86,21%	2025	78,70%	2026	87,93%	2027	89,66%	2028	91,38%	2029	93,10%
	Ano	Índice de Cobertura de Competências (%)														
	2024	86,21%														
	2025	78,70%														
	2026	87,93%														
2027	89,66%															
2028	91,38%															
2029	93,10%															
Margem de erro	+ ou – 1,22%															
Responsável	Coordenadoria de Relacionamento Institucional															

Tabela 15 - Registros de Inovação no INPI

Indicador 14	Registros de Inovação no INPI														
Descrição:	O indicador "Registros de Inovação no INPI" representa o total de ativos de propriedade intelectual que foram registrados junto ao Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI) pelo Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) da UFAL. Ele indica o nível de inovação gerada internamente, com as ações de desenvolvimento de softwares, sistemas ou algoritmos; soluções tecnológicas aplicadas à gestão universitária ou ao atendimento ao público; e ferramentas digitais que tenham potencial de reuso em outras instituições públicas.														
Fonte de dados	SIPAC														
Procedimento de coleta	Na mesa virtual do SIPAC, localizar processos com os seguintes parâmetros: Assunto: 251.1 - REGISTRO DA PROPRIEDADE INTELECTUAL. APOIO À REDAÇÃO DE PATENTES Unidade de Origem: Núcleo de Tecnologia da Informação Verificar nos processos resultantes, qual o ano de emissão do registro pelo INPI.Quantificar quantos registros foram realizados no ano da coleta.														
Periodicidade da Coleta:	Anual														
Histórico (até 2024) e Projeção (até 2029)	Registros de Inovação no INPI <table><thead><tr><th>Ano</th><th>Registros de Inovação no INPI</th></tr></thead><tbody><tr><td>2024</td><td>0</td></tr><tr><td>2025</td><td>2</td></tr><tr><td>2026</td><td>3</td></tr><tr><td>2027</td><td>7</td></tr><tr><td>2028</td><td>13</td></tr><tr><td>2029</td><td>20</td></tr></tbody></table>	Ano	Registros de Inovação no INPI	2024	0	2025	2	2026	3	2027	7	2028	13	2029	20
Ano	Registros de Inovação no INPI														
2024	0														
2025	2														
2026	3														
2027	7														
2028	13														
2029	20														
Margem de erro	+ ou - 4														
Responsável	Coordenadoria de Relacionamento Institucional														



Emitido em 16/10/2026

PLANO DE GERENCIAMENTO TÉCNICO Nº 74/2026 - SPADA (11.00.43.05.04.02)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 16/10/2026 17:14)
DANIEL LUIZ DE MELO GOMES CORDEIRO
DIRETOR - TITULAR
GR (11.00.43)
Matrícula: ###298#7

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.sig.ufal.br/documentos/> informando seu número: **74**, ano: **2026**, tipo: **PLANO DE GERENCIAMENTO TÉCNICO**, data de emissão: **16/10/2026** e o código de verificação: **4ea9146ffb**