



PLANO DE
DESENVOLVIMENTO
SETORIAL (PDS)

SUPERINTENDÊNCIA DE
TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO - STI

2024 - 2030

Carta do Gestor

• Paulo Alexandre Lobato
Superintendente de Tecnologia da Informação.

É com grande satisfação que apresento o Plano de Desenvolvimento Setorial (PDS) da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI). Mais do que um mero planejamento, este documento representa a nossa bússola estratégica - o mapa que guiará nossos esforços, investimentos e inovações nos próximos anos, consolidando a Tecnologia da Informação (TI) como um pilar essencial para o avanço da nossa Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes).

A STI desempenha um papel central e cada vez mais vital para a Ufes. Somos os responsáveis por prover e sustentar a infraestrutura, os sistemas e os serviços digitais que viabilizam desde a matrícula dos estudantes e as atividades acadêmicas dos docentes, até a gestão administrativa eficiente que garante o funcionamento da instituição. Nosso público é toda a Ufes, e nosso impacto se reflete diretamente na continuidade dos serviços, na eficiência dos processos, na segurança dos dados e na implementação da transformação digital para aprimorar a experiência de todos. Nossa missão é clara e orienta cada uma das nossas ações:

Oferecer soluções e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que suportem as atividades acadêmicas e administrativas e contribuam para o alcance dos objetivos estratégicos da Ufes.

Compreendendo essa responsabilidade, embarcamos em uma jornada de profunda reflexão estratégica para construir este PDS. Conforme detalhado no relatório da comissão, este não foi um plano concebido isoladamente. Pelo contrário, é fruto de um processo metodológico, estruturado e colaborativo, baseado em um diagnóstico aprofundado a partir do nosso Modelo Institucional (BMC) e da Matriz SWOT, com escuta ativa das percepções e colaborações de nossos servidores.

Carta do Gestor

• Paulo Alexandre Lobato
Superintendente de Tecnologia da Informação.

O resultado é um plano que traduz nossa visão de futuro em cinco grandes objetivos estratégicos, que nortearão todas as nossas ações:

1. **Desenvolver nossa equipe**, melhorando nossa capacidade técnica e gerencial, promovendo o aprimoramento contínuo.
2. **Consolidar a governança e a gestão**, assegurando a eficiência operacional, o alinhamento estratégico e a gestão de recursos para a continuidade e evolução dos nossos serviços.
3. **Fortalecer a segurança da informação e a infraestrutura**, modernizando nossa base para assegurar a continuidade e a resiliência dos serviços de TIC.
4. **Promover a transformação digital e a inovação**, impulsionando a modernização que a comunidade acadêmica necessita.
5. **Melhorar a experiência dos usuários**, ampliando a divulgação e a conscientização sobre os serviços oferecidos.

Este plano é, também, um convite. Convido cada estudante, docente, técnico-administrativo e parceiro a mergulhar nestas páginas para compreender a direção estratégica desta Superintendência. Aos meus colegas da STI, faço um chamado especial: vejam este plano como o reflexo do nosso esforço coletivo e sintam-se protagonistas na sua execução. O sucesso dessa jornada dependerá do talento, dedicação e engajamento de cada um de nós.

Temos um caminho desafiador e promissor pela frente. Com este PDS não estamos apenas nos preparando para o futuro, mas **nos propondo a construir, juntos**, uma universidade cada vez mais conectada, inovadora e eficiente. Afinal, como bem disse Alan Kay, “a melhor forma de prever o futuro é inventá-lo” - e planejar é justamente isso: criar, juntos, as bases do futuro que queremos alcançar.

1. O Plano de Desenvolvimento Setorial

O Plano de Desenvolvimento Setorial (PDS) tem como objetivo servir como um instrumento balizador do processo de planejamento e atuação das unidades acadêmicas e administrativas da Universidade, para o efetivo alcance das Metas e Objetivos estabelecidos no PDI. No PDS, as unidades devem formular sua identidade organizacional, assim como ações/projetos/iniciativas nos níveis tático e operacional, que servirão como desdobramento dos objetivos estratégicos do PDI.

Dessa forma, é possível obter o alinhamento entre o PDI (nível estratégico e institucional) e os PDS (nível tático/operacional e setorial), criando a sinergia necessária entre todas as unidades da instituição, contribuindo para o alcance dos objetivos, metas, missão e visão da Ufes na periodização proposta no PDI, qual seja, 10 (dez) anos. Com a construção dos PDS das unidades estratégicas, a instituição atenderá às determinações constantes na IN 24/2020- ME, considerando que o PDI em conjunto com os PDS formam o Plano Estratégico Institucional (PEI) da UFES, que deve conter:

- I - cadeia de valor da instituição;
- II - identidade estratégica da instituição (missão, visão de futuro, valores e mapa estratégico);
- III - objetivos estratégicos e respectivas metas;
- IV - indicadores, com seus atributos: fórmula de cálculo, periodicidade de medição, linha de base e metas; e
- V - projetos estratégicos a serem desenvolvidos, com seus atributos: principais entregas, com prazos e unidade responsável.

1. O Plano de Desenvolvimento Setorial

A adoção do PDS, além de viabilizar a conexão do planejamento das unidades com o PDI, permitirá que os setores analisem elementos diretamente relacionados à estrutura organizacional, recursos financeiros, pessoal, assim como a identificação organizacional do setor, detalhando suas principais características, com vistas a possibilitar a compreensão de como aqueles influenciam e são influenciados pelo conjunto da Instituição.

Um esforço que gera uma reflexão acerca de sua identidade, criando assim uma visão totalizante dos setores com a Ufes que explicita a interação das partes com o todo, e vice-versa.

A metodologia de elaboração do PDS, que pode ser consultada no [site](#), está alicerçada na participação efetiva dos servidores da unidade na construção do plano de seus respectivos setores, num exercício de autonomia, de modo que suas visões, opiniões, concepções e olhares sobre si e sobre o “fazer” de suas unidades (e da Ufes) sejam transformados em ações necessárias para o desenvolvimento institucional.



No PDS da STI são dispostos os seguintes elementos:



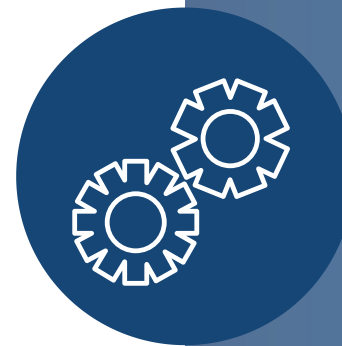
Competências e atribuições



Papel Estratégico



Diagnóstico Estratégico



Objetivos Estratégicos Setoriais



Plano de Ação

2. A Superintendência de Tecnologia da Informação

A Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) é o órgão suplementar da Ufes responsável por prover soluções e serviços de Tecnologia da Informação para as comunidades interna e externa da Ufes.

A estrutura da STI compreende a Divisão de Gestão Administrativa e 3 Diretorias subdivididas em Coordenações, conforme a Portaria Normativa nº 173, de 6 de junho de 2024.

- Superintendência de Tecnologia da Informação - STI
 - Divisão de Gestão Administrativa- DGA
 - Diretoria de Gestão e Governança em Tecnologia da Informação - DGGTI
 - Diretoria de Tecnologia e Sistemas - DTS
 - Diretoria de Infraestrutura e Serviços de Tecnologia da Informação - DISTI

Na estrutura organizacional da Universidade a STI está ligada diretamente à Reitoria.

Competências da STI:

- Formular e sugerir políticas estratégicas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para a alta administração da universidade.
- Assegurar a conformidade com as normativas vigentes, gerenciar riscos e assessorar a gestão no cumprimento do arcabouço legal de TIC.
- Gerenciar o ciclo de vida dos sistemas de informação e liderar projetos de transformação digital para inovar e otimizar os serviços institucionais.
- Propor e implementar infraestrutura de TIC e soluções inovadoras para atender às necessidades da comunidade universitária.
- Implementar e gerenciar políticas e soluções para proteger os ativos de informação e a infraestrutura de TIC da Universidade contra ameaças.
- Avaliar, priorizar e gerenciar a execução dos projetos e das demandas de TIC, assegurando o alinhamento estratégico e a entrega de valor.
- Planejar e executar as contratações de soluções e gerenciar os contratos de TIC, em conformidade com a legislação vigente.
- Administrar as bases de dados institucionais e promover a integração entre sistemas para garantir a consistência e a disponibilidade das informações.
- Prover suporte técnico especializado à comunidade universitária e promover a capacitação contínua no uso de soluções tecnológicas.
- Atuar em colaboração com as unidades acadêmicas/administrativas e fomentar parcerias para potencializar o uso da tecnologia na Universidade.
- Monitorar a eficácia das soluções e dos processos de TIC, utilizando métricas de desempenho para promover a melhoria contínua dos serviços.
- Manter o catálogo de serviços de TIC atualizado, garantindo a transparência na gestão e na prestação de contas à comunidade e aos órgãos de controle.

3. Papel Estratégico

Levando em consideração que cada unidade estratégica deve ser entendida dentro do contexto amplo da Universidade, analisar seu papel estratégico pode ilustrar a importância e a sustentação que cada unidade oferece para que a instituição possa atingir seus objetivos institucionais. Para isso, é necessário definir a Identidade Organizacional da unidade em questão.

Uma das ferramentas disponíveis na literatura que possibilitam a definição da Identidade Organizacional é o Modelo Institucional - Canvas BMC. Essa ferramenta descreve a lógica de como uma organização cria, proporciona e obtém valor (OSTERWALDER; PIGNEUR, 2010). Surgiu no ambiente acadêmico, porém não se limita a esse meio, sendo usado em organizações de diversos segmentos como ferramenta estratégica, com o objetivo de conceber, testar, construir e gerenciar modelos de negócios (ALT; ZIMMERMANN, 2014).

Compõe-se de nove dimensões ou blocos de construção que cobrem os três pilares conceituais da definição de modelo de negócios: criação, entrega e captura de valor (SHAHAND; DUFFELEN; OLABARRIAGA, 2015).

Para construção do Modelo Institucional da STI, adotou-se um modelo de BMC adaptado à Administração Pública (MARTINS; MOTA; MARINI, 2019), com vistas a adequá-lo ao contexto da Universidade, conforme disposto a seguir:

Modelo Institucional (BMC) da STI/Ufes

8 - Principais Parceiros

- Unidades acadêmicas e administrativas da Ufes;
- Órgãos governamentais (SISP, SERPRO, MGI, MEC);
- Empresas de tecnologia e prestadoras de serviços de TIC;
- Instituições de pesquisa (RNP);
- Entidades de fiscalização e controle.

9 - Recursos Chave

- Equipe qualificada;
- Infraestrutura de TIC;
- Ferramentas e softwares;
- Recursos financeiros;
- Espaço físico adequado;
- Base de Conhecimento e Documentação;
- Parcerias estratégicas.

10 - Fontes de Recursos

- Orçamento da Ufes;
- Emendas parlamentares;
- Financiamento de órgãos governamentais e agências de fomento;
- Recursos obtidos por meio de editais e chamadas públicas;
- Parcerias e convênios.

7 - Atividades Chave

- Desenvolvimento e manutenção de sistemas;
- Suporte técnico e atendimento ao usuário;
- Gestão de infraestrutura de TI;
- Segurança da informação;
- Transformação digital e inovação;
- Gestão de políticas e normas de TIC;
- Gestão de projetos, processos e riscos;
- Planejamento das contratações, gestão e fiscalização de contratos de soluções de TIC.

2 - Produtos/serviços

- Sistemas de informação e portais de serviços online;
- Serviços de suporte técnico;
- Infraestrutura de TI;
- Segurança da informação;
- Projetos de transformação digital e inovação;
- Capacitação e treinamento;
- Gestão e Governança de TIC;
- Consultoria e assessoria em TIC;
- Contratações de soluções de TIC.

5 - Canais de Entrega

- Site;
- Sistemas e Plataformas;
- Telefone;
- E-mail;
- Mensageiros instantâneos;
- Videoconferências;
- Atendimento presencial.

6 - Relacionamento Público-alvo

- Prestação de serviços;
- Consultoria, assessoria e suporte ao usuário;
- Capacitação e Orientação;
- Comunicação e Feedback
- Colaboração por meio de projetos e parcerias.

3 - Valor

- Integração e preservação dos dados/informações;
- Automatização de processos;
- Eficiência operacional;
- Segurança da Informação;
- Transformação digital;
- Inclusão e acessibilidade;
- Transparência da Informação;
- Garantia de conformidade com leis e regulamentos.

1 - Público-alvo

- Comunidade interna:
 - Estudantes;
 - Docentes;
 - Técnico-administrativos;
 - Terceirizados;
 - Pesquisadores;
 - Participantes de projetos institucionais;
 - Unidades administrativas e acadêmicas.
- Comunidade externa:
 - Sociedade em geral;
 - Outras instituições de ensino e pesquisa;
 - Outros órgãos de governo;
 - Usuários de Informação.

4 - Impactos

- Continuidade dos serviços;
- Otimização de processos e recursos;
- Aumento da eficiência e produtividade;
- Melhoria da comunicação e colaboração;
- Maior transparência das informações;
- Facilidade de acesso aos serviços da Ufes;
- Melhoria da segurança da Informação e conformidade legal;
- Maior inclusão e acessibilidade;
- Expansão do conhecimento e da inovação.

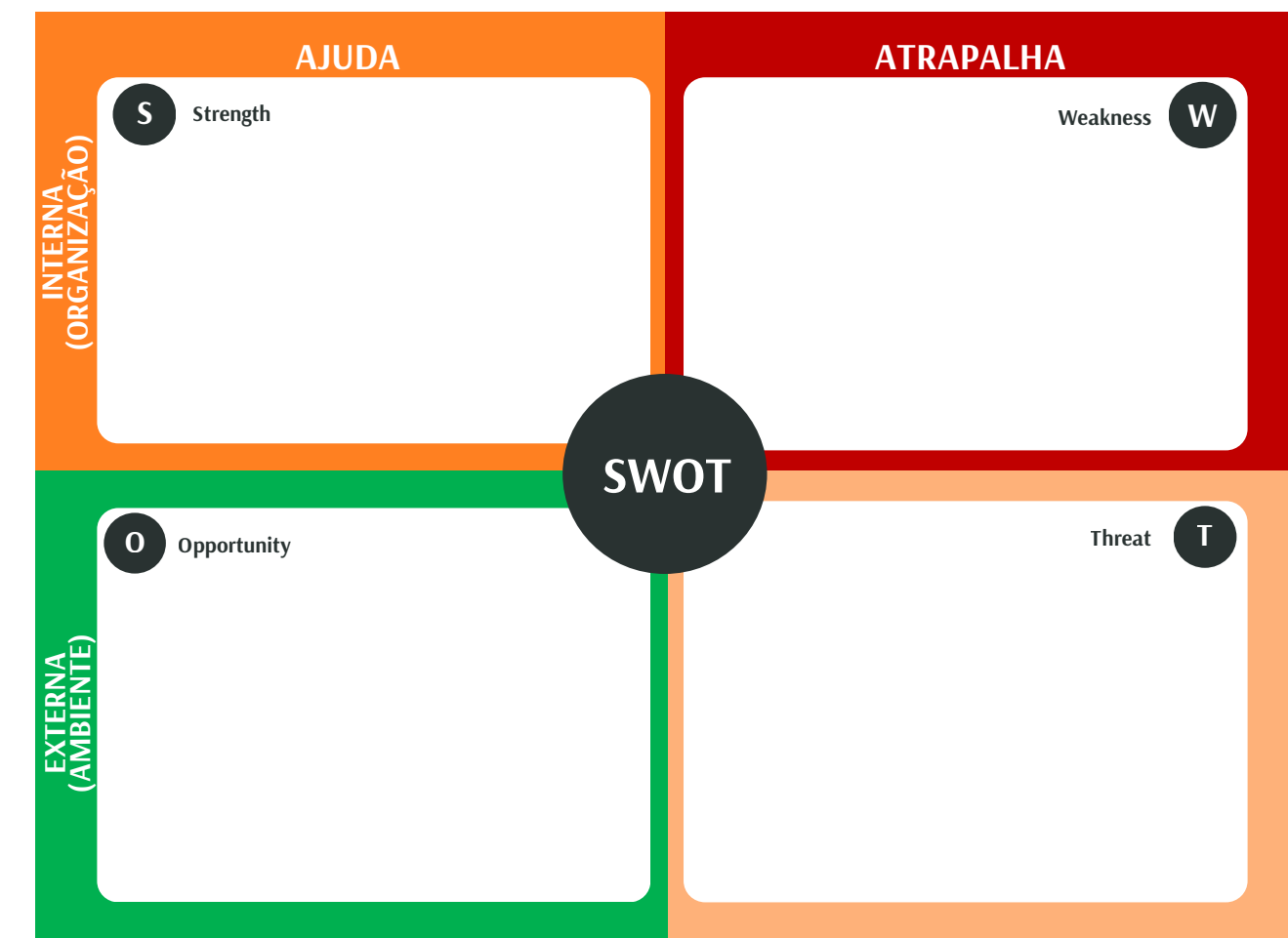
4. Diagnóstico Estratégico

A análise SWOT é uma ferramenta de diagnóstico estratégico, onde cada letra da sigla representa um conceito: Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças).

A ferramenta contribui para traçar objetivos e mensurar resultados das organizações, permitindo, portanto, que os gestores consigam identificar fatores que estão contribuindo ou prejudicando o crescimento e desenvolvimento da unidade. Basicamente, dois aspectos são analisados: o ambiente interno e o ambiente externo.

No quadro seguinte, são listadas a análise SWOT da STI com suas respectivas Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças.

Modelo de Análise SWOT



INTERNA
(ORGANIZAÇÃO)

AJUDA

S Strength

1. Diretrizes de comunicação, segurança da informação, gestão de riscos e governança bem definidas.
2. Alta qualificação técnica dos servidores e capacidade de absorção de novas tecnologias.
3. Utilização de tecnologias livres e sistemas integrados de desenvolvimento próprio.
4. Nova estrutura organizacional favorecendo a governança de TIC e concentração de esforços em prol de sua consolidação.
5. Infraestrutura de TIC em renovação e atualização constante.
6. Coordenação e supervisão das políticas e ações de TIC.
7. Disponibilização de treinamentos e ações de desenvolvimento contínuo em soluções tecnológicas.
8. Capacidade de Inovação através do desenvolvimento e integração de novos sistemas e soluções.

ATRAPALHA

Weakness W

1. Quadro insuficiente de recursos humanos especializados e dependência de mão de obra terceirizada.
2. Ausência de gratificações compatíveis, processos de TIC não formalizados e ausência de políticas de continuidade.
3. Baixo nível de experiência com governança de TIC e gestão orientada por eventos.
4. Ausência de gestão de configuração e de equipe de segurança da informação.
5. Baixa organização da base de conhecimento e regularidade nas capacitações técnicas.
6. Divulgação insuficiente dos serviços e falta de indicadores de qualidade.
7. Necessidade de implantação e sustentação de um grande número de sistemas, serviços e softwares.
8. Necessidade de manter a operação e a integração com sistemas legados.

SWOT

O Opportunity

1. Existência de orientações provenientes de normativas e auditorias externas, que impõem boas práticas de TIC.
2. Parcerias de desenvolvimento com cursos de computação da Ufes e com outras organizações públicas e privadas.
3. Disponibilidade de capacitações e de recursos para esse fim.
4. Financiamento de projetos e pesquisas de TI por agências de fomento.
5. Evolução tecnológica e promoção da transformação digital.
6. Aumento da conscientização sobre a importância da segurança da informação.
7. Comprometimento da alta gestão da Ufes com os projetos de TIC.
8. Políticas de promoção da inclusão digital e da acessibilidade.

Threat T

1. Rotatividade de equipe de TIC devido aos baixos salários e mercado de trabalho de TI aquecido.
2. Possibilidade de restrição orçamentária.
3. Baixa percepção da importância estratégica da área.
4. Desconhecimento das atividades de TI e baixo engajamento da comunidade universitária.
5. Mudanças de prioridade nos aspectos políticos, em normas e em políticas de TIC.
6. Evolução tecnológica gerando obsolescência.
7. Interesse externo em invasões aos sistemas.
8. Resistência à mudança por parte dos usuários por desconhecimento dos benefícios.
9. Baixo nível de formalização dos processos de trabalho das unidades da Ufes.

EXTERNA
(AMBIENTE)

4. Diagnóstico Estratégico

Após elaborada a matriz SWOT, realizou-se um cruzamento entre os temas envolvidos, com o objetivo de analisar o inter-relacionamento entre forças, fraquezas, ameaças e oportunidades. Esse cruzamento permite uma visão mais analítica sobre a matriz SWOT, possibilitando aos gestores determinar, por exemplo, quais forças podem ser utilizadas para atacar fraquezas e quais oportunidades podem ser aproveitadas para mitigar ameaças. O resultado é a chamada Matriz SWOT cruzada.

- Para a construção da matriz SWOT cruzada utilizou-se a seguinte escala de priorização:

5	Correspondência muito relevante
4	Correspondência relevante
3	Pouca correspondência
2	Muita pouca correspondência
1	Não há correspondência

4. Diagnóstico Estratégico

A análise cruzada resultou nos seguintes quadros de priorização referentes ao ambiente interno:

PRIORIZAÇÃO	FORÇAS	TOTAL	PRIORIZAÇÃO	FRAQUEZAS	TOTAL
1	S6: Coordenação e supervisão das políticas e ações de TIC.	69	1	W1: Quadro insuficiente de recursos humanos especializados e dependência de mão de obra terceirizada.	77
2	S1: Diretrizes de comunicação, segurança da informação, gestão de riscos e governança bem definidas.	68	2	W3: Baixo nível de experiência com governança de TIC e gestão orientada por eventos.	73
3	S7: Disponibilização de treinamentos e ações de desenvolvimento contínuo em soluções tecnológicas.	67	3	W2: Ausência de gratificações compatíveis, processos de TIC não formalizados e ausência de políticas de continuidade.	72
4	S8: Capacidade de Inovação através do desenvolvimento e integração de novos sistemas e soluções.	67	4	W6: Divulgação insuficiente dos serviços e falta de indicadores de qualidade.	69
5	S2: Alta qualificação técnica dos servidores e capacidade de absorção de novas tecnologias.	66	5	W7: Necessidade de implantação e sustentação de um grande número de sistemas, serviços e softwares.	67
6	S5: Infraestrutura de TIC em renovação e atualização constante.	66	6	W4: Ausência de gestão de configuração e de equipe de segurança da informação.	66
7	S4: Nova estrutura organizacional favorecendo a governança de TIC e concentração de esforços em prol de sua consolidação.	63	7	W8: Necessidade de manter a operação e a integração com sistemas legados.	66
8	S3: Utilização de tecnologias livres e sistemas integrados de desenvolvimento próprio.	58	8	W5: Baixa organização da base de conhecimento e regularidade nas capacitações técnicas.	66

4. Diagnóstico Estratégico

A análise cruzada resultou nos seguintes quadros de priorização referentes ao ambiente externo:

PRIORIZAÇÃO	OPORTUNIDADES	TOTAL	PRIORIZAÇÃO	AMEAÇAS	TOTAL
1	05: Evolução tecnológica e promoção da transformação digital.	69	1	T3: Baixa percepção da importância estratégica da área.	67
2	01: Existência de orientações provenientes de normativas e auditorias externas, que impõem boas práticas de TIC.	66	2	T6: Evolução tecnológica gerando obsolescência.	65
3	06: Aumento da conscientização sobre a importância da segurança da informação.	66	3	T7: Interesse externo em invasões aos sistemas.	65
4	08: Políticas de promoção da inclusão digital e da acessibilidade.	65	4	T9: Baixo nível de formalização dos processos de trabalho das unidades da Ufes.	64
5	07: Comprometimento da alta gestão da Ufes com os projetos de TIC.	64	5	T1: Rotatividade de equipe de TIC devido aos baixos salários e mercado de trabalho de TI aquecido.	63
6	03: Disponibilidade de capacitações e de recursos para esse fim.	62	6	T2: Possibilidade de restrição orçamentária.	63
7	04: Financiamento de projetos e pesquisas de TI por agências de fomento.	62	7	T4: Desconhecimento das atividades de TI e baixo engajamento da comunidade universitária.	62
8	02: Parcerias de desenvolvimento com cursos de computação da Ufes e com outras organizações públicas e privadas.	56	8	T5: Mudanças de prioridade nos aspectos políticos, em normas e em políticas de TIC.	62
			9	T8: Resistência à mudança por parte dos usuários por desconhecimento dos benefícios.	58

5. Objetivos Estratégicos e Setoriais

A partir da definição da identidade organizacional e do diagnóstico estratégico, encaminhou-se a formulação dos Objetivos Estratégicos da STI. Alinhados aos Objetivos Estratégicos específicos e transversais do PDI, os objetivos da STI buscam balizar a atuação setorial com as diretrizes e estratégias definidas no nível institucional. Cada um dos objetivos listados a seguir possuem seus respectivos indicadores e metas, de modo a auxiliar os gestores no cumprimento e no monitoramento da estratégia delineada.

A fim de operacionalizar os Objetivos Estratégicos Setoriais, cada um deles conta com um Plano de Ação, considerando-se que a realização dessas ações são necessárias para o atingimento das metas de cada Objetivo.

Nos quadros seguintes, são listados os **Objetivos Estratégicos** da STI com seus respectivos Planos de Ação.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS STI

OES1 - Desenvolver a Capacidade e Qualificação da Equipe;

OES2 - Consolidar a Governança, Gestão e Sustentabilidade da TIC;

OES3 - Fortalecer a Segurança da Informação, a Infraestrutura de TI e a Continuidade dos Serviços;

OES4 - Promover a Transformação Digital, a Modernização de Sistemas e a Inovação;

OES5 - Aprimorar a Experiência do Usuário, a Comunicação e a Conscientização sobre os Serviços de TIC.

Objetivo: OES1 - Desenvolver a Capacidade e Qualificação da Equipe

Aumentar a capacitação técnica e gerencial, promovendo o aprimoramento contínuo da equipe.

Período: 2026 a 2029

Indicadores:

I1.1: Percentual de implementação do sistema de gestão por competência;
I1.2: Percentual de metas do Plano Anual de Capacitação da STI atingidas;
I1.3: Proporção de serviços de TI por servidor de TI.

Metas:

M1.1: Implementar integralmente o sistema de gestão por competência até dezembro de 2029;
M1.2: Alcançar 100% das metas definidas no Plano Anual de Capacitação da STI anualmente;
M1.3: Diminuir a proporção de serviços de TI por servidor de TI em 20% até dezembro de 2029.

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M1.1	A1.1.1: Levantamento das competências existentes.	DGGTI	Janeiro/2026	Junho/2026	-	Junho/2026	10%	Programada
	A1.1.2: Definição das competências necessárias para cada área/cargo da STI.	DGGTI	Janeiro/2026	Junho/2026	-	Junho/2026	15%	Programada
	A1.1.3: Criação do modelo de gestão por competências adequado, incluindo a definição dos processos de treinamento e avaliação por competências	DGGTI	Julho/2026	Dezembro/2026	-	Dezembro/2026	25%	Programada
	A1.1.4: Capacitação de gestores e equipes quanto ao novo sistema.	DGA	Janeiro/2027	Junho/2027	-	Junho/2027	15%	Programada
	A1.1.5: Mapeamento dos processos que devem ser integrados ao sistema de gestão por competências (avaliação de desempenho, avaliação de estágio probatório, PGD, plano de capacitação, etc).	DGA	Julho/2027	Dezembro/2027	-	Dezembro/2027	10%	Programada

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M1.1	A1.1.6: Integração do sistema de gestão por competências com os processos mapeados em A.1.1.5.	DGA	Janeiro/2028	Junho/2028	-	Junho/2028	10%	Programada
	A1.1.7: Implementação do sistema	DGGTI / DGA	Julho/2028	Dezembro/2028	-	Dezembro/2028	5%	Programada
	A1.1.8: Avaliação periódica e ajustes	DGGTI / DGA	Janeiro/2029	Dezembro/2029	-	Semestral	10%	Programada
M1.2	AA1.2.1: Análise das Ações Prioritárias de Capacitação estabelecidas no PDP e verificação da necessidade de novo levantamento de necessidades.	DGA	Janeiro/2026	Fevereiro/2026	-	Anual (fevereiro)	10%	Programada
	A1.2.2: Estabelecimento de metas de capacitação.	DGA	Março/2026	Abril/2026	-	Anual (abril)	15%	Programada
	A1.2.3: Planejamento das capacitações, incluindo definição dos modelos de acompanhamento dos resultados/feedbacks e de multiplicação do conhecimento adquirido.	DGA	Maió/2026	Junho/2026	-	Anual (junho)	20%	Programada
	A1.2.4: Planejamento e contratação da solução de capacitação.	DGGTI / DGA	Julho/2026	Agosto/2026	-	Anual (agosto)	15%	Programada

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M1.2	A1.2.5: Implementação e monitoramento das capacitações.	DGA	Setembro/2026	Dezembro/2029	-	Semestral	20%	Programada
	A1.2.6: Acompanhamento das metas conforme planejamento estabelecido.	DGA	Janeiro/2027	Dezembro/2029	-	Semestral	10%	Programada
	A1.2.7: Avaliação final dos resultados e planejamento do próximo ano (com a M1.1 implementada, inclui adequação).	DGA	Dezembro/2027	Dezembro/2029	-	Anual (dezembro/ janeiro)	10%	Programada
M1.3	A1.3.1: Análise da quantidade de serviços de TIC por servidor.	DGGTI	Janeiro/2026	Junho/2026	-	Junho/2026	15%	Programada
	A1.3.2: Revisão dos serviços oferecidos, identificando prioridades e verificando aqueles que podem ser descontinuados ou terceirizados.	DGGTI	Julho/2026	Dezembro/2026	-	Dezembro/2026	20%	Programada
	A1.3.3: Identificação processos ou tarefas que podem ser automatizadas.	DGGTI / DTS	Janeiro/2027	Abril/2027	-	Abril/2027	20%	Programada
	A1.3.4: Implementação das ferramentas de automação.	DTS	Maio/2027	Agosto/2027	-	Agosto/2027	20%	Programada

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M1.3	A1.3.5: Contratação dos serviços.	DGGTI / DTS	Setembro/2027	Junho/2028	-	Junho/2028	10%	Programada
	A1.3.6: Reavaliação da carga de trabalho por servidor e monitoramento.	DGA	Julho/2028	Dezembro/2029	-	Semestral	15%	Programada

Objetivo: OES2 - Consolidar a Governança, Gestão e Sustentabilidade da TIC

Fortalecer os processos de governança e gestão, assegurando a eficiência operacional e o alinhamento estratégico, e assegurar recursos financeiros suficientes e bem geridos para a manutenção, continuidade e evolução dos serviços de TIC.

Período: 2026 a 2029

Indicadores:

- I2.1: Índice de Governança e Gestão de TI e Segurança da Informação (iGovTI);
- I2.2: Índice de Maturidade em Governança de TIC (iGOVSISP);
- I2.3: Percentual de processos de trabalho mapeados e otimizados;
- I2.4: Percentual de projetos devidamente formalizados.

Metas:

- M2.1: Atingir a faixa “Aprimorado” no iGovTI até dezembro de 2029;
- M2.2: Atingir a faixa “Otimizada” no iGOVSISP até dezembro de 2029;
- M2.3: Mapear e otimizar 100% dos processos de trabalho até dezembro de 2029;
- M2.4: Implantar metodologia padronizada de formalização de projetos até dezembro de 2028.

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M2.1	A2.1.1: Mapear os processos avaliados pelo iGovTI.	DGGTI	Janeiro/2026	Março/2026	-	Mensal	10%	Programada
	A2.1.2: Realizar uma análise detalhada para identificar o nível atual de maturidade no iGovTI e as lacunas em relação à faixa “Aprimorado”.	DGGTI	Abril/2026	Julho/2026	-	Mensal	10%	Programada
	A2.1.3: Basear-se nos critérios do iGovTI para priorizar melhorias em processos.	DGGTI	Agosto/2026	Outubro/2026	-	Mensal	10%	Programada
	A2.1.4: Desenvolver um cronograma com marcos específicos e prazos intermediários.	DGGTI	novembro/2026	Dezembro/2026	-	Mensal	10%	Programada
	A2.1.5: Implementar programas de capacitação para equipes de TI e outras áreas.	DGA	Janeiro/2027	Junho/2027	-	Trimestral	10%	Programada

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M2.1	A2.1.6: Promover campanhas para sensibilizar colaboradores sobre a importância da governança.	DGA	Julho/2027	Dezembro/2028	-	Trimestral	10%	Programada
	A2.1.7: Atualizar e formalizar políticas, normas e procedimentos relacionados a TI.	DGGTI	Julho/2027	Junho/2028	-	Trimestral	10%	Programada
	A2.1.8: Adotar ferramentas tecnológicas que melhorem a gestão de TI.	DISTI	Julho/2028	Dezembro/2028	-	Trimestral	10%	Programada
	A2.1.9: Realizar autoavaliação e verificações periódicas para garantir conformidade com os critérios do iGovTI.	DGGTI	Janeiro/2029	Dezembro/2029	-	Mensal	10%	Programada
	A2.1.10: Ajustar o plano conforme mudanças tecnológicas, regulatórias e organizacionais.	DGGTI	Janeiro/2029	Dezembro/2029	-	Mensal	10%	Programada
M2.2	A2.2.1: Mapear os processos avaliados pelo iGOVSISP.	DGGTI	Janeiro/2026	Março/2026	-	Mensal	10%	Programada
	A2.2.2: Realizar uma análise detalhada para identificar o nível atual de maturidade no iGOVSISP e as lacunas em relação à faixa "Otimizada".	DGGTI	Abril/2026	Julho/2026	-	Mensal	10%	Programada

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M2.2	A2.2.3: Basear-se nos critérios do iGOVSISP para priorizar melhorias em processos.	DGGTI	Agosto/2026	Outubro/2026	-	Mensal	10%	Programada
	A2.2.4: Desenvolver um cronograma com marcos específicos e prazos intermediários.	DGGTI	Novembro/2026	Dezembro/2026	-	Mensal	10%	Programada
	A2.2.5: Implementar programas de capacitação para equipes de TI e outras áreas.	DGA	Janeiro/2027	Junho/2027	-	Trimestral	10%	Programada
	A2.2.6: Promover campanhas para sensibilizar colaboradores sobre a importância da governança.	DGA	Julho/2027	Dezembro/2027	-	Trimestral	10%	Programada
	A2.2.7: Atualizar e formalizar políticas, normas e procedimentos relacionados a TI.	DGGTI	Julho/2027	Junho/2028	-	Trimestral	10%	Programada
	A2.2.8: Adotar ferramentas tecnológicas que melhorem a gestão de TI	DISTI	Julho/2028	Dezembro/2028	-	Trimestral	10%	Programada
	A2.2.9: Realizar autoavaliações e verificações periódicas para garantir conformidade com os critérios do iGOVSISP.	DGGTI	Janeiro/2029	Dezembro/2029	-	Mensal	10%	Programada

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M2.2	A2.2.10: Ajustar o plano conforme mudanças tecnológicas, regulatórias e organizacionais.	DGGTI	Janeiro/2029	Dezembro/2029	-	Mensal	10%	Programada
M2.3	A2.3.1: Treinar equipes sobre metodologias de mapeamento e otimização de processos.	DGA	Julho/2026	Outubro/2026	-	Mensal	10%	Programada
	A2.3.2: Realizar levantamento detalhado de todos os processos existentes.	DGGTI	Novembro/2026	Março/2027	-	Mensal	10%	Programada
	A2.3.3: Identificar interessados e responsáveis por cada processo de trabalho.	DGGTI	Abril/2027	Junho/2027	-	Mensal	5%	Programada
	A2.3.4: Definir critérios de avaliação e prioridades para mapeamento e otimização.	DGGTI	Julho/2027	Setembro/2027	-	Mensal	5%	Programada
	A2.3.5: Elaborar fluxogramas detalhados de cada processo, identificando entradas, saídas e pontos de melhoria	DGGTI	Outubro/2027	Fevereiro/2028	-	Mensal	10%	Programada
	A2.3.6: Aplicar análise crítica nos processos mapeados para detectar atividades redundantes, demora ou desperdício de recursos.	DGGTI	Março/2028	Junho/2028	-	Mensal	10%	Programada

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M2.3	A2.3.7: Realizar reuniões com as equipes para discussão das possíveis melhorias.	DGGTI	Julho/2028	Setembro/2028	-	Mensal	5%	Programada
	A2.3.8: Redesenhar processos com foco em simplificação e eficiência.	DGGTI	Outubro/2028	Fevereiro/2029	-	Mensal	15%	Programada
	A2.3.9: Testar e validar os processos otimizados para garantir a eficácia.	DGGTI	Março/2029	Junho/2029	-	Mensal	15%	Programada
	A2.3.10: Ajustar os processos conforme mudanças tecnológicas, regulatórias e organizacionais.	DGGTI	Julho/2029	Dezembro/2029	-	Mensal	15%	Programada
M2.4	A2.4.1: Estabelecer critérios claros e padrões para a formalização de projetos.	DGGTI	Janeiro/2026	Março/2026	-	Mensal	10%	Programada
	A2.4.2: Criar um manual ou guia de formalização com as etapas e requisitos obrigatórios.	DGGTI	Abril/2026	Julho/2026	-	Mensal	10%	Programada
	A2.4.3: Implementar ferramentas digitais para facilitar o acompanhamento e a formalização de projetos.	DISTI	Agosto/2026	Dezembro/2026	-	Mensal	15%	Programada

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M2.4	A2.4.4: Fazer um levantamento completo dos projetos em andamento e identificar aqueles que ainda não estão formalizados.	DGGTI	Janeiro/2027	Abril/2027	-	Mensal	10%	Programada
	A2.4.5: Categorizar os projetos por estágio de execução e nível de formalização pendente.	DGGTI	Maio/2027	Julho/2027	-	Mensal	5%	Programada
	A2.4.6: Nomear equipes ou responsáveis específicos para acompanhar e realizar a formalização de cada projeto.	DGGTI	Agosto/2027	Outubro/2027	-	Mensal	5%	Programada
	A2.4.7: Definir prazos e metas intermediárias para a conclusão da formalização.	DGGTI	Novembro/2027	Fevereiro/2028	-	Mensal	15%	Programada
	A2.4.8: Revisar e adaptar os documentos dos projetos para garantir a conformidade com os padrões estabelecidos.	DGGTI	Março/2028	Julho/2028	-	Mensal	15%	Programada
	A2.4.9: Registrar oficialmente cada projeto nos sistemas ou plataformas de gestão adotados.	DGGTI	Agosto/2028	Dezembro/2028	-	Mensal	10%	Programada

Objetivo: OES3 - Fortalecer a Segurança da Informação, a Infraestrutura de TI e a Continuidade dos Serviços

Modernizar e fortalecer a infraestrutura tecnológica, garantindo a segurança da informação e a continuidade dos serviços de TIC.

Período: 2026 a 2029

Indicadores:

I3.1: Índice de maturidade em segurança da informação (iSeg);

I3.2: Índice de maturidade em privacidade (iPriv);

I3.3: Percentual de atualização da infraestrutura básica de TI (datacenter, access point, switches e computadores).

Metas:

M3.1: Atingir o nível de maturidade "Em aprimoramento" ou superior no iSeg do PPSI até dezembro de 2028;

M3.2: Atingir o nível de maturidade "Em aprimoramento" ou superior no iPriv do PPSI até dezembro de 2028;

M3.3: Renovar 30% da infraestrutura básica de TI até dezembro de 2029.

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M3.1	A3.1.1: Avaliar e diagnosticar o iSeg na Ufes.	DISTI	Janeiro/2026	Março/2026	-	Mensal	20%	Programada
	A3.1.2: Planejar e implementar as ações do iSeg.	DISTI	Abril/2026	Dezembro/2026	-	Trimestral	25%	Programada
	A3.1.3: Conscientizar e treinar a equipe sobre o iSeg.	STI	Janeiro/2027	Dezembro/2027	-	Semestral	15%	Programada
	A3.1.4: Monitorar e melhorar continuamente o iSeg.	DISTI	Janeiro/2028	Dezembro/2028	-	Anual	20%	Programada
	A3.1.5: Desenvolver a cultura de segurança na Ufes	STI	Janeiro/2027	Dezembro/2028	-	Semestral	10%	Programada

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M3.3	A3.3.1: Avaliar a infraestrutura existente.	DISTI	Janeiro/2026	Junho/2026	-	Mensal	15%	Programada
	A3.3.2: Planejar a infraestrutura desejada.	DISTI	Julho/2026	Dezembro/2026	-	Trimestral	20%	Programada
	A3.3.3: Implementar os procedimentos de contratação de soluções de infraestrutura.	DISTI / DGGTI	Janeiro/2027	Dezembro/2027	-	Mensal	20%	Programada
	A3.3.4: Acompanhar as contratações de soluções de infraestrutura.	DISTI / DGGTI	Julho/2027	Dezembro/2027	-	Trimestral	15%	Programada
	A3.3.5: Instalar as soluções de infraestrutura adquiridas.	DISTI	Janeiro/2028	Dezembro/2028	-	Mensal	20%	Programada
	A3.3.6: Monitorar a instalação das soluções de infraestrutura adquiridas.	DISTI	Janeiro/2029	Dezembro/2029	-	Semestral	10%	Programada

Objetivo: OES4 - Promover a Transformação Digital, a Modernização de Sistemas e a Inovação
 Impulsionar a transformação digital, promovendo a inovação e a modernização contínua dos sistemas institucionais.
Período: 2026 a 2029

Indicadores:

I4.1: Percentual de execução das iniciativas da Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD);
 I4.2: Número de sistemas migrados para o SouUfes;
 I4.3: Quantidades de APIs conectadas ao Conecta GOV.BR.

Metas:

M4.1: Executar as iniciativas da EFGD 2024-2027, aplicáveis à UFES, até dezembro de 2027;
 M4.2: Migrar 5 sistemas existentes para o SouUfes até dezembro de 2029;
 M4.3: Integrar as APIs do Conecta Gov.br aplicáveis aos sistemas da UFES até dezembro de 2029.

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M4.1	A4.1.1 - Definir o conjunto de iniciativas da EFGD 2024-2027 aplicáveis à UFES.	DTS	Janeiro/2026	Fevereiro/2026	-	Fevereiro/2026	5%	Programada
	A4.1.2: Avaliar o impacto e a viabilidade da execução das iniciativas.	DTS	Março/2026	Abril/2026	-	Abril/2026	10%	Programada
	A4.1.3: Desenvolver um plano para execução das iniciativas definidas.	DTS	Maio/2026	Junho/2026	-	Junho/2026	15%	Programada
	A4.1.4: Definir os projetos para execução das iniciativas e distribuir equipe.	DTS	Maio/2026	Junho/2026	-	Junho/2026	20%	Programada
	A4.1.5: Gerenciar e monitorar os projetos de execução.	DTS	Agosto/2026	Dezembro/2027	-	Mensal	50%	Programada

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M4.2	A4.2.1: Selecionar sistemas existentes na UFES que possam ser migrados.	DTS	Janeiro/2026	Fevereiro/2026	-	Fevereiro/2026	5%	Programada
	A4.2.2: Avaliar o impacto e a viabilidade de cada migração para o SouUfes.	DTS	Março/2026	Julho/2026	-	Julho/2026	5%	Programada
	A4.2.3: Definir os projetos para migração dos sistemas e distribuir equipe.	DTS	Agosto/2026	Setembro/2026	-	Setembro/2026	10%	Programada
	A4.2.4: Contratação de empresa terceirizada qualificada para execução dos projetos.	DTS / DGGTI	Agosto/2026	Dezembro/2026	-	Dezembro/2026	5%	Programada
	A4.2.5: Gerenciar e monitorar os projetos de migração de sistemas.	DTS	Janeiro/2027	Dezembro/2029	-	Mensal	70%	Programada
	A4.2.6: Oferecer treinamento aos usuários dos sistemas migrados	DTS / CSU	Junho/2029	Dezembro/2029	-	Dezembro/2029	5%	Programada
M4.3	A4.3.1: Identificar as APIs do Conecta GOV.BR candidatas a integração com os sistemas da UFES.	DTS	Janeiro/2026	Fevereiro/2026	-	Fevereiro/2026	5%	Programada

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M4.3	A4.3.2: Avaliar o impacto e a viabilidade da integração dos sistemas da UFES elencados para integração com as APIs do Conecta GOV.BR.	DTS	Março/2026	Abril/2026	-	Abril/2026	5%	Programada
	A4.3.3: Definir os projetos para integração dos sistemas da UFES com as APIs do Conecta GOV.BR e distribuir equipe.	DTS	Maio/2026	Julho/2026	-	Julho/2026	10%	Programada
	A4.3.4: Contratação de empresa terceirizada qualificada para execução dos projetos.	DTS / DGGTI	Agosto/2026	Dezembro/2026	-	Dezembro/2026	5%	Programada
	A4.3.5: Gerenciar e monitorar os projetos de integração dos sistemas da UFES com as APIs do Conecta GOV.BR.	DTS	Janeiro/2027	Dezembro/2029	-	Mensal	70%	Programada
	A4.3.6: Monitorar o desempenho das APIs integradas.	DTS	Janeiro/2028	Dezembro/2029	-	Mensal	5%	Programada

Objetivo: OES5 - Aprimorar a Experiência do Usuário, a Comunicação e a Conscientização sobre os Serviços de TIC

Melhorar a experiência dos usuários, ampliando a divulgação e a conscientização sobre os serviços oferecidos

Período: 2026 a 2029

Indicadores:

- I5.1: Índice de satisfação dos usuários;
- I5.2: Escala de maturidade em experiência do usuário do NN/g;
- I5.3: Percentual de serviços de TI incluídos no Catálogo de Serviços;
- I5.4: Quantidade de campanhas de divulgação e conscientização sobre os serviços de TIC;
- I5.5: Percentual dos chamados resolvidos via autoatendimento.

Metas:

- M5.1: Atingir um índice de satisfação dos usuários de 90% até dezembro de 2029;
- M5.2: Alcançar o nível 4 da escala de maturidade em experiência do usuário até dezembro/2029;
- M5.3: Incluir 100% dos serviços de TI no Catálogo de Serviços até dezembro de 2026;
- M5.4: Conduzir 2 campanhas anuais de divulgação e conscientização sobre os serviços de TIC;
- M5.5: Solucionar 50% dos chamados dos usuários através do portal de autoatendimento até dezembro de 2028.

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M5.1	A5.1.1: Realizar diagnóstico inicial da satisfação dos usuários e identificar principais pontos de insatisfação.	DGGTI	Janeiro/2026	Março/2026	-	Mensal	20%	Programada
	A5.1.2: Implementar pesquisa contínua de satisfação após interações com serviços de TIC.	DGGTI	Abril/2026	Dezembro/2026	-	Trimestral	25%	Programada
	A5.1.3: Promover campanhas de conscientização sobre os serviços de TIC e boas práticas de uso.	DGA	Abril/2026	Dezembro/2029	-	Semestral	15%	Programada
	A5.1.4: Capacitar continuamente a equipe de atendimento para melhorar a experiência dos usuários.	CSU	Abril/2026	Dezembro/2029	-	Semestral	20%	Programada
	A5.1.5: Monitorar e analisar periodicamente o índice de satisfação dos usuários.	DGGTI	Abril/2026	Dezembro/2029	-	Trimestral	20%	Programada

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M5.2	A5.2.1: Montar uma equipe de design e experiência do usuário.	STI	Janeiro/2026	Dezembro/2028	-	Mensal	20%	Programada
	A5.2.2: Definição e documentação de processos, métodos, padrões e ferramentas de design e experiência do usuário.	STI	Janeiro/2026	Dezembro/2027	-	Mensal	35%	Programada
	A5.2.3: Estabelecimento e monitoramento de métricas de design e experiência do usuário.	STI	Janeiro/2028	Dezembro/2028	-	Mensal	15%	Programada
	A5.2.4: Integração dos processos de design ao ciclo de desenvolvimento, atendimento e suporte.	STI	Janeiro/2028	Dezembro/2028	-	Mensal	15%	Programada
	A5.2.5: Implantação de ciclos de feedback e melhoria contínua.	STI	Janeiro/2029	Dezembro/2029	-	Mensal	15%	Programada
M5.3	A5.3.1: Realizar um levantamento detalhado dos serviços de TI atualmente disponíveis.	DGGTI	Janeiro/2026	Março/2026	-	Mensal	20%	Programada
	A5.3.2: Desenvolver uma estrutura padronizada para a descrição dos serviços no Catálogo.	DGGTI	Abril/2026	Junho/2026	-	Mensal	20%	Programada

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M5.3	A5.3.3: Incluir todos os serviços de TI identificados no Catálogo, conforme a estrutura padronizada.	DGGTI	Julho/2026	Setembro/2026	-	Mensal	20%	Programada
	A5.3.4: Estabelecer um processo de revisão periódica do Catálogo para garantir que todos os serviços estejam atualizados.	DGGTI	Outubro/2026	Dezembro/2026	-	Mensal	15%	Programada
	A5.3.5: Promover campanhas de divulgação do Catálogo de Serviços para aumentar a conscientização entre os usuários.	DGA	Julho/2026	Dezembro/2026	-	Mensal	15%	Programada
	A5.3.6: Criar um canal de feedback para que os usuários possam sugerir melhorias e relatar problemas com o Catálogo.	DGGTI	Outubro/2026	Dezembro/2026	-	Mensal	10%	Programada
M5.4	A5.4.1: Planejar e desenvolver o conteúdo das campanhas anuais.	DGA	Janeiro/2026	Março/2026	-	Anual (março)	20%	Programada
	A5.4.2: Implementar a primeira campanha de divulgação sobre os serviços de TIC.	DGA	Abril/2026	Junho/2026	-	Anual (junho)	20%	Programada
	A5.4.3: Avaliar a eficácia da primeira campanha e coletar feedback dos usuários.	DGA	Julho/2026	Setembro/2026	-	Anual (setembro)	20%	Programada

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M5.4	A5.4.4: Implementar a segunda campanha de divulgação com base nos aprendizados da primeira.	DGA	Outubro/2026	Dezembro/2026	-	Anual (dezembro)	20%	Programada
	A5.4.5: Realizar um relatório anual sobre as campanhas realizadas e suas efetividades.	DGA	Janeiro/2027	Dezembro/2029	-	Anual (dezembro)	10%	Programada
	A5.4.6: Promover campanhas de conscientização contínuas sobre novos serviços de TIC.	DGA	Janeiro/2027	Dezembro/2029	-	Semestral	10%	Programada
M5.5	A5.5.1: Realizar um diagnóstico das principais demandas dos usuários no suporte técnico.	CSU	Janeiro/2027	Março/2027	-	Mensal	20%	Programada
	A5.5.2: Desenvolver e implementar uma base de conhecimento para o portal de autoatendimento.	CSU	Abril/2027	Dezembro/2029	-	Trimestral	25%	Programada
	A5.5.3: Integrar o portal de autoatendimento com o sistema de gestão de chamados para feedback em tempo real.	CSU	Abril/2027	Dezembro/2029	-	Trimestral	20%	Programada
	A5.5.4: Promover treinamentos para os usuários sobre como utilizar o portal de autoatendimento.	CSU	Abril/2027	Dezembro/2029	-	Semestral	15%	Programada

Meta	Ação	Responsável	Data Inicial	Data de Conclusão	Custo	Prazo de Monitoramento	Percentual da Meta	Situação (status)
M5.5	A5.5.5: Realizar campanhas de conscientização para incentivar o uso do portal de autoatendimento.	DGA	Abril/2027	Dezembro/2029	-	Semestral	10%	Programada
	A5.5.6: Monitorar e avaliar o percentual de problemas resolvidos via autoatendimento e ajustar estratégias conforme necessário.	CSU	Abril/2027	Dezembro/2029	-	Trimestral	10%	Programada

REFERÊNCIAS

- ALT, Rainer; ZIMMERMANN, Hans-Dieter. Status of business model and electronic market research: an interview with Alexander Osterwalder. *Electronic Markets*, v. 24, n. 4, p. 243-249, 2014.
- MARTINS, Humberto Falcão; MOTA, João Paulo; MARINI, Caio. Modelos de negócio na esfera pública: o modelo canvas de governança pública. *Cadernos EBAPE. BR*, v. 17, n. 1, p. 49-67, 2019.
- OSTERWALDER, Alexander; PIGNEUR, Yves. *Business model generation: a handbook for visionaries, game changers, and challengers*. Hoboken. NJ: Wiley, 2010.
- SHAHAND, S.; DUFFELEN, J.; OLABARRIAGA, S. D. Reflections on science gateways sustainability through the business model canvas: case study of a neuroscience gateway. *Concurrency and Computation: Practice and Experience*, v. 27, n. 16, p. 4269-4281, 2015.

ELABORAÇÃO

Equipe STI - Gestão 2024/2025

ASSESSORAMENTO

Equipe Proplan - CPI e DPI

Diagramação - Bruna Vargas Julião

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

Avenida Fernando Ferrari, 514, Campus Universitário de Goiabeiras, Vitória, Espírito Santo – CEP 29.075.910.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO ESPÍRITO SANTO