





**Universidade Federal de Lavras**



**Plano de Transformação Digital da UFLA  
2020-2022**

Lavras, MG, Brasil  
2020

**Universidade Federal de Lavras****Reitor**

Prof. João Chrysostomo de Resende Júnior

**Vice-Reitor**

Prof. José Roberto Soares Scolforo

**Chefia de Gabinete**

Cinthia Divino Bustamante Murad

**Assessor de Política e Relacionamento Institucional**

Antônio Nazareno Guimarães Mendes

**Assessor de Governança e Gestão**

Adriano Higino Freire

**Assessora de Assuntos Estratégicos**

Débora Cristina de Carvalho

**Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários - PRAEC**

Prof. Valter Carvalho de Andrade Júnior

**Pró-Reitoria de Extensão e Cultura - PROEC**

Prof. Jackson Antônio Barbosa

**Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD**

Prof. Ronei Ximenes Martins

**Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas - PRGDP**

Viviane Naves de Azevedo

**Pró-Reitoria de Planejamento e Gestão - PROPLAG**

Prof. Márcio Machado Ladeira

**Pró-Reitoria de Pesquisa - PRP**

Prof<sup>a</sup>. Joziana Muniz de Paiva Barçante

**Pró-Reitoria de Pós-Graduação - PRPG**

Prof<sup>a</sup>. Adelir Aparecida Saczk

**Pró-Reitoria de Infraestrutura e Logística - PROINFRA**

Prof. Sandro Pereira da Silva

**Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação - DGTI**

Diretor - Erasmo Evangelista de Oliveira

**Diretoria de Relações Internacionais - DRI**

Diretor - Prof. Antonio Chalfun Júnior

**Comitê Interno de Governança da Universidade Federal de Lavras - CIGOV-UFLA (Portaria N° 821 , de 1º de julho de 2020)**

Reitor, Prof. João Chrysostomo de Resende Júnior - Presidente

Vice-reitor, Prof. José Roberto Soares Scolforo - Vice-presidente

Chefe de Gabinete da Reitoria, Cinthia Divino Bustamante Murad

Assessor de Governança e Gestão / Reitoria, Adriano Higino Freire

Assessora de Assuntos Estratégicos, Profa. Débora Cristina de Carvalho

Pró-Reitor de Assuntos Estudantis e Comunitários, Prof. Valter Carvalho de Andrade Júnior

Pró-Reitora de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas, Viviane Naves de Azevedo

Pró-Reitor de Extensão e Cultura, Prof. Jackson Antônio Barbosa

Pró-Reitor de Graduação, Prof. Ronei Ximenes Martins

Pró-Reitor de Infraestrutura e Logística, Prof. Sandro Pereira da Silva

Pró-Reitor de Planejamento e Gestão, Prof. Márcio Machado Ladeira

Pró-Reitor de Pesquisa, Prof<sup>a</sup>. Joziana Muniz de Paiva Barçante

Pró-Reitor de Pós-Graduação, Prof<sup>a</sup>. Adelir Aparecida Saczk

Diretor de Gestão de Tecnologia da Informação, Erasmo Evangelista de Oliveira

Diretor de Relações Internacionais, Prof. Antonio Chalfun Júnior

Diretor da Escola de Ciências Agrárias, Prof. Moacir de Souza Dias Júnior

Diretora da Escola de Engenharia, Profa. Zuy Maria Magriotis

Diretora da Faculdade de Ciência Animal, Profa. Priscila Vieira e Rosa

Diretor da Faculdade de Ciências da Saúde, Prof. Luiz Henrique Rezende Maciel

Diretora da Faculdade de Educação, Linguagens e Ciências Humanas, Profa. Helena Maria Ferreira

Diretor da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas, Prof. Dany Flávio Tonelli

Diretor do Instituto de Ciências Exatas, Prof. João Domingos Scalon

Diretora do Instituto de Ciências Naturais, Profa. Elaine Aparecida de Souza

Coordenador de Comunicação Social, Heider Alvarenga de Jesus

Coordenador de Operação e Segurança da Informação / DGTI, Fernando Elias de Oliveira

**Equipe Técnica de Elaboração do Plano de Transformação Digital (Portaria N° 974, de 21 de julho de 2020)**

Erasmo Evangelista de Oliveira (DGTI)

Flávio Lopes de Moraes (CSI/DGTI)

Thiago Bellotti Furtado (CSI/DGTI)

## Histórico de Alterações

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
27/07/2020	1.1	Criação do Documento inicial	ErasmO Evangelista de Oliveira
31/07/2020	1.2	Revisão dos serviços identificados na versão 0.1.	Flavio Lopes de Moraes, Thiago Bellotti Furtado
03/08/2019	1.3	Revisão proposta pelo CIGOV	Membros do CIGOV-UFLA

## 10. Sumário

APRESENTAÇÃO .....	9
1. INTRODUÇÃO.....	10
2. TERMOS E ABREVIACÕES.....	14
3. METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO E EXECUÇÃO DO PTD.....	15
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	18
5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES .....	19
6. GRUPOS DE AÇÕES .....	20
6.1. Transformação Digital de Serviços .....	20
6.2. Unificação de Canais Digitais.....	20
6.3. Interoperabilidade de Sistemas.....	21
7. MAPA DE RISCOS .....	22
8. GOVERNANÇA, PAPÉIS E RESPONSABILIDADES .....	23
8.1. Equipe de Monitoramento e Acompanhamento do Plano de Transformação Digital .....	23
8.2. Área de Negócio .....	23
8.3. Papéis e Responsabilidades.....	23
8.4. Estratégia de Monitoramento .....	24
9. REFERÊNCIAS.....	25



# APRESENTAÇÃO

A transformação digital no âmbito do governo significa oferecer um serviço público de qualidade, com menos gasto de tempo e dinheiro por parte do cidadão, para melhorar a vida daqueles que moram e trabalham no país.

O potencial de transformação digital no setor público é muito grande. Com a automação de serviços, o país pode reduzir substancialmente suas despesas anuais. Além disso, quando um serviço que era presencial e burocrático é entregue ao cidadão de forma digital, não só torna sua vida mais fácil, como nos permite acompanhar melhor o nível de acordo com o serviço prestado em termos de tempo de atendimento e efetiva resolução de problemas, e torna mais direta e transparente a relação da administração pública com os cidadãos.

Nessa esteira, a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) é, inegavelmente, um ativo estratégico para qualquer organização, e pode ser o diferencial para agilizar e otimizar a prestação de serviços de forma digital, devendo ser empregada a favor do cidadão.

Logo, a elaboração deste Plano de Transformação Digital institucional constitui um processo de gestão norteador para a execução das ações e projetos de TIC da organização que vão ao encontro da prestação de serviços mais ágeis e acessíveis ao cidadão. Todo esse processo deve estar alinhado com a Estratégia de Governo Digital (EGD 2020-2022), que norteia a transformação da instituição por meio de tecnologias digitais, ao Plano de Desenvolvimento Institucional e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Além disso, a conformidade com a legislação, sobretudo com o Decreto nº 10.332, publicado no dia 29 de abril de 2020, é um dos objetivos deste plano. Mais do que isso, busca-se com este plano oferecer serviços de melhor qualidade, mais simples, mais eficientes e acessíveis à comunidade acadêmica e ao cidadão de maneira geral.

# 1. INTRODUÇÃO

A transformação digital tem impacto direto na prestação de serviços no âmbito de qualquer organização; na Administração Pública Federal (APF) isso não é diferente. Antes de abordar o papel da tecnologia, no entanto, é necessário entender o que é um serviço na APF. De acordo com a definição do Portal de Serviços GOV.BR, suas principais características são:

- **Interação:** o serviço precisa permitir que o usuário realize ações específicas e interaja com o órgão, isto é, o serviço só pode ser prestado com a colaboração do usuário.
- **Personalização:** um serviço atende a cada usuário de forma individualizada e personalizada. Cada usuário recebe o serviço por uma instância própria, particular, e não de forma generalizada, como ocorre com o policiamento, por exemplo.
- **Suficiência:** um serviço começa com um objetivo do usuário e termina quando esse objetivo é alcançado ou quando o usuário é informado, de forma definitiva, que não é possível obter aquele serviço. O processo deve englobar desde o “pedido” (inscrição, requisição, convocação, etc.) até a “entrega do produto”.
- **Processo padrão:** um serviço tem um “passo a passo” básico para sua prestação (salvo imprevistos), com definições claras de cada “passo” que o usuário deve realizar para obter o produto ou resposta do serviço.
- **Usuário externo ao órgão:** um serviço é sempre diretamente destinado a um usuário externo ao órgão, ou seja, é uma atividade finalística que atende ao cidadão. Não devem ser considerados, portanto, serviços internos ao órgão.

No contexto das instituições federais de ensino, há uma similaridade dos serviços ofertados ao cidadão. Em sua maioria, os serviços prestados estão relacionados às atividades que se baseiam na tríade Ensino, Pesquisa e Extensão. Com o intuito de mapear essas atividades, em 2019, o Ministério da Economia (ME), em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), realizou um censo dos serviços educacionais prestados pelas instituições federais de ensino.

Nesse censo, foram identificados 964 serviços em 104 instituições ligadas ao Ministério da Educação (MEC). Como principal resultado desse diagnóstico, destaca-se a quantidade de processos que poderiam passar pela transformação digital. Na opinião dos respondentes das instituições de ensino que participaram do estudo, 75% dos serviços poderiam ser digitalizados e apenas em 7% dos casos não seria possível utilizar a tecnologia e eliminar a necessidade de atendimento presencial dos usuários.

O censo revelou ainda que quase 85% dos serviços prestados pelas instituições federais de ensino superior são presenciais, por meio de um balcão de atendimento. Apenas em 2,5% das ocorrências o atendimento é feito por meio de aplicativos para smartphones ou tablets. A maior parte tem pelo menos uma etapa digital, mas apenas 3,6% são completamente automatizados, sem necessidade de interação humana.

De acordo com o censo, a maior parte dos serviços prestados pelas instituições federais de ensino superior (463) tem relação com o ingresso em

determinado curso, com a concessão de bolsa ou assistência estudantil e com a obtenção de títulos e diplomas, seguido de trâmites ligados à permanência na instituição e continuidade dos cursos. Apenas 184 dos serviços catalogados estão relacionados com a etapa de conclusão.

Os serviços das instituições federais de ensino superior são predominantemente prestados de forma centralizada pelo órgão. Apenas 23% dos trâmites não são realizados integralmente pelos órgãos e possuem etapas realizadas por outras instituições. Dos serviços prestados pelas instituições federais de ensino superior, mais da metade (51,5%) tem relação com formação e capacitação; também foram catalogados trâmites de cadastro e emissão de documentos (29,1%), de fomento e financiamento (15,6%) e, ainda, de apoio à assistência técnica (6,4%).

Para que os serviços sejam prestados, as instituições de ensino exigem dos usuários a apresentação da carteira de identidade, em 80% dos casos, e do número do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), em 70%. Os serviços geralmente são gratuitos – apenas em 16% deles são cobradas taxas dos usuários – e, entre os que têm algum tipo de cobrança, 82% das taxas possuem valores fixos.

No âmbito da UFLA, estão catalogados 13 serviços no portal de Serviços Gov.BR (<https://www.gov.br/pt-br/>):

1. Registro de diplomas de instituições privadas em Universidade Pública Federal.
2. Assistência Estudantil I.
3. Bolsa de Extensão em Universidade.
4. Bolsa de Pesquisa em Universidade.
5. Matrícula para Graduação no Ensino Superior em Universidade ou Instituto Federal.
6. Processo Seletivo para Graduação no Ensino Superior.
7. Obter Assistência Estudantil - UFLA.
8. Receber bolsa de Pesquisa - UFLA.
9. Receber bolsa de Extensão - UFLA.
10. Matricular-se em curso de graduação - UFLA.
11. Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFLA.
12. Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas - UFLA.
13. Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação - UFLA.

Como exemplos de serviços da área fim que são prestados de forma digital, no âmbito institucional, podem ser citados os processos de matrícula de alunos, inscrição em processos seletivos, processos de obtenção de bolsa. Esses serviços são prestados por meio do sistema acadêmico da graduação <https://sig.ufla.br> e do sistema acadêmico da pós-graduação <https://sigaa.ufla.br>. Além disso, por meio do aplicativo Minha UFLA, é possível que os discentes acessem outros serviços da sua rotina acadêmica:

- Consultar notas, horários e locais das aulas;
- Consultar o itinerário do ônibus circular interno;

- Consultar o cardápio e saldo do RU;
- Visualizar o mapa completo do campus;
- Receber notificações de lançamento de notas;
- Acessar links para calendário acadêmico, consulta de pontos de carona e de horários do circular municipal, para o câmpus virtual e para o e-mail institucional.

A despeito de vários serviços estarem disponíveis nas plataformas digitais citadas acima, ainda existe uma gama muito grande de serviços que são prestados de maneira presencial e semidigital, por meio de requerimentos e formulários que são baixados nos sítios das pró-reitorias e unidades acadêmicas, impressos e entregues de forma presencial.

Como exemplo desses serviços que ainda são feitos por meio de formulários, podem-se citar:

- Rotinas acadêmicas da graduação (Requerimento de Documentos, Trancamento Geral do Curso, Desistência do Curso, Requerimento de Expedição de Diploma e de 2ª via do Diploma, antecipação de Colação de Grau);
- Rotinas acadêmicas da pós-graduação (desligamento de discente, procedimentos relacionados a bolsas e marcação de defesas);
- Rotinas acadêmicas na área de pesquisa (Emissão de Certificado de Iniciação Científica, registro de patente);
- Na assistência estudantil, ainda existem etapas da avaliação socioeconômica que não são completamente digitais.

Portanto, o potencial de transformação digital no âmbito da prestação de serviços educacionais na UFLA é muito grande. Com a automação desses serviços, os usuários podem ter agilidade, a administração executiva pode otimizar as rotinas de trabalho, bem com racionalizar a força de trabalho, diminuindo a burocracia e tornando a vida do cidadão mais simples, direta e transparente.

Nesse contexto, este plano tem como objetivo principal atender à Política de Governança Digital do Poder Executivo Federal no que se refere à prestação de serviços de ensino, pesquisa e extensão mais simples, ágeis e inteligentes para o cidadão brasileiro, por meio do uso das tecnologias da informação e comunicação.

- Adotar ferramentas de TIC para obter agilidade e otimizar a prestação dos serviços;
- Integrar serviços e bases de dados em benefício do cidadão;
- Reduzir/aprimorar os serviços presenciais;
- Ampliar a oferta de serviços digitais com qualidade e eficiência;
- Unificar canais de acesso aos serviços públicos - simplificação;
- Ampliar a oferta de serviços digitais para os discentes, pesquisadores e comunidade acadêmica em geral;
- Aprimorar a transparência e a prestação de contas à sociedade;
- Desburocratizar os serviços e aumentar a satisfação dos usuários;
- Aumentar a eficiência, reduzindo o tempo médio de atendimento dos serviços e o custo de prestação;

- Promover integração e o uso de inteligência de dados na prestação dos serviços;
- Implementar soluções tecnológicas que otimizem o trabalho dos técnicos, docentes e ocupantes de postos terceirizados, por meio da automação de processos e eliminação de atividades repetitivas;
- Implantar uma central de serviços compartilhados;
- Aumentar a oferta de serviços por meio de aplicativos para dispositivos móveis.

Conforme estabelece o disposto no Decreto Nº 10.332, de 28 de abril de 2020, e a Portaria Nº 974, de 21 de julho de 2020, o Plano de Transformação Digital no âmbito da Universidade Federal de Lavras - UFLA conterà as ações de:

- I. transformação digital de serviços;
- II. unificação de canais digitais;
- III. interoperabilidade de sistemas.

## 2. TERMOS E ABREVIações

O Quadro 1 apresenta os principais termos e abreviações utilizados neste documento.

**Quadro 1:** Termos e abreviações utilizados no PTD 2020-2022

<b>Termo</b>	<b>Descrição</b>
APF	Administração Pública Federal.
Usuário	Todo membro da sociedade que pode ser individualizado e tratado como uma entidade única, como uma pessoa, uma empresa, uma organização pública ou privada, uma comunidade ou até mesmo um ente da federação.
Etapas de um serviço	Cada momento na prestação padrão do serviço em que o usuário precisa realizar uma ação ou receber uma informação. As Etapas são sempre do ponto de vista do usuário, nunca do órgão. Por exemplo: se o usuário precisa entregar um documento e esse passa internamente por 10 áreas diferentes do órgão ou só por uma, em ambos os casos haverá somente uma etapa do serviço.
Serviços Internos	Atividades que têm por objetivo satisfazer uma necessidade de um usuário interno do órgão, ainda que essa necessidade esteja relacionada a um serviço externo.
Instância de prestação	Cada uma das ações de prestação do serviço. Cada consulta a uma pessoa é uma instância do serviço de consultas médicas de um hospital, por exemplo.
PTD	Plano de Transformação Digital
CIGOV	Comitê Interno de Governança
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
EGD	Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal para os anos de 2020 a 2022
ME	Ministério da Economia
DGTI	Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação
PRAEC	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários
PROGRAD	Pró-Reitoria de Graduação
PRGDP	Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas
PROEC	Pró-Reitoria de Extensão e Cultura
PROINFRA	Pró-Reitoria de Infraestrutura e Logística
PROPLAG	Pró-Reitoria de Planejamento e Gestão
PRP	Pró-Reitoria de Pesquisa
PRPG	Pró-Reitoria de Pós-Graduação
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
SEDGG	Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital
SGD	Secretaria de Governo Digital
SWOT	Análise do ambiente interno e externo da Instituição, por meio da verificação de pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças
TCU	Tribunal de Contas da União
UFLA	Universidade Federal de Lavras

### 3. METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO E EXECUÇÃO DO PTD

Para o estabelecimento de uma estratégia de transformação digital, é necessário identificar o universo de serviços oferecidos pela instituição. Nesse sentido, foi realizado um levantamento dos serviços catalogados no portal de serviços GOV.BR. Identificou-se que os serviços cadastrados no portal encontram-se desatualizados (última atualização em 2019), conforme pode ser verificado na Figura 1.



Figura 1: Serviços cadastrados no Portal gov.br

No Portal Gov.BR foram identificados, inicialmente, cerca de 13 serviços prestados à sociedade pela UFLA. Será necessário atualizar esses serviços no portal gov.br, bem como nos sites institucionais.

Uma vez identificados os serviços, foi realizada uma análise de quais áreas finalísticas teriam maior prioridade para maximização da quantidade de serviços a serem disponibilizados digitalmente à comunidade. Levando-se em conta a quantidade de pessoas atendidas por cada área finalística, foram incluídas neste PTD as ações para implementação dos mecanismos necessários para tornar digitais os processos de requerimento e emissão de todos os documentos relativos às rotinas acadêmicas da graduação, da pós-graduação e da assistência estudantil. Essa lista foi validada pelo CIGOV e está incluída na seção Grupo de Ações que compõem este plano.

O atendimento das ações de Transformação Digital dos Serviços, descritas na seção 6 (GRUPO DE AÇÕES) deste documento, ocorrerá da seguinte forma:

1. Constituição do grupo de trabalho.
2. Elaboração do inventário dos serviços prestados à comunidade pelas áreas finalísticas priorizadas neste PTD.
3. Elaboração e execução dos projetos para tornar digitais os serviços inventariados que ainda não estão sendo fornecidos em meio digital. Após concluídas as etapas de inventário, mapeamento de processo e levantamento de requisitos, será possível iniciar a etapa de automação dos serviços.

A partir dos fluxos de trabalho levantados, será possível mapear a interação do usuário que realiza uma requisição de serviço à administração, à análise e tratamento interno, e à devolução do resultado ao solicitante, seja uma autorização, seja um certificado, uma inscrição ou outro documento.

O atendimento das ações de Unificação de Canais Digitais e de Interoperabilidade de Sistemas, descritas na Seção 6 deste documento, ocorrerá por meio da elaboração e execução de atividades e projetos específicos.

As responsabilidades e prazos-limites para a conclusão de cada ação deste PTD-UFLA constam nos quadros de planos de ações da Seção 6 deste plano.

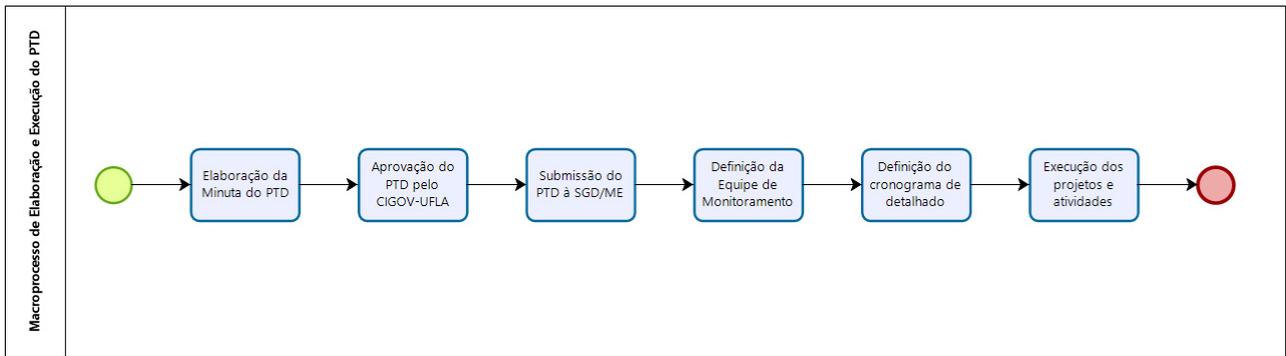
Sob o ponto de vista tecnológico, as soluções de transformação digital podem ser similares, independentemente da natureza do serviço. Com base nessa premissa, podem ser adotados um ou mais dos recursos tecnológicos citados a seguir:

- ferramentas de automação de fluxo, incluindo peticionamento eletrônico, acompanhamento e notificações;
- recursos de login único e autenticação;
- recursos de interoperabilidade de dados;
- softwares livres para gerenciamento de central de serviços compartilhados;
- gerenciadores de conteúdo;
- novas funcionalidades nos sistemas integrados de gestão;
- softwares de terceiros.

Após a etapa de automação dos serviços, será necessário que as unidades organizacionais que respondem diretamente pela prestação do serviço (áreas de negócio) façam a homologação da solução para que, na sequência, sejam realizados os treinamentos com os servidores envolvidos no processo.

Findadas essas etapas, a implantação pode ser considerada concluída. É necessário que se tenha ampla divulgação dos serviços e canais de comunicação e dúvidas. Por fim, inicia-se um processo de aprimoramento contínuo a partir das avaliações feitas pelos usuários dos serviços e toda a comunidade acadêmica.

Na Figura 2 apresenta-se o macroprocesso relativo à elaboração e execução do PTD-UFLA 2020-2022.



**Figura 2:** Fluxograma do macroprocesso para elaboração e execução do PTD-UFLA 2020-2022

## 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Com base nos alinhamentos estratégicos obrigatórios e também em conformidade com as melhores práticas de governança de TIC, os documentos que serão utilizados como referência para a elaboração do PTD-UFLA 2020-2022 são os seguintes:

- DECRETO Nº 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020.
- PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL DA UFLA 2016 - 2020.
- ESTRATÉGIA DE GOVERNANÇA DIGITAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL (EGD) 2020 - 2022 (DECRETO Nº 10.332, DE 28/4/2020).
- PDTIC-UFLA 2017 - 2020 - V.1.1.
- POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA UFLA.
- PORTARIA Nº 202, DE 25 DE JUNHO DE 2020.
- DECRETO Nº 10.278, DE 18 DE MARÇO DE 2020.
- PORTARIA Nº 315, DE 4 DE ABRIL DE 2018.
- PORTARIA Nº 332, DE 13 DE MARÇO DE 2020.
- PORTARIA Nº 47, DE 14 DE FEVEREIRO DE 2020.
- DECRETO Nº 10.148, DE 2 DE DEZEMBRO DE 2019.
- LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018.
- RESOLUÇÃO Nº 40, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2014.
- LEI Nº 12.682, DE 9 DE JULHO DE 2012.
- LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.
- PORTARIA Nº 92, DE 23 DE SETEMBRO DE 2011.
- DECRETO Nº 4.073, DE 3 DE JANEIRO DE 2002.
- MEDIDA PROVISÓRIA Nº 2200-2, DE 24 DE AGOSTO DE 2001.
- LEI Nº 8.159, DE 8 DE JANEIRO DE 1991.
- NOTA TÉCNICA NO. 13/2019/DIFES/SESU/SESU
- PORTARIA NO 1.095, DE 25 DE OUTUBRO DE 2018.
- PORTARIA NO 330, DE 5 DE ABRIL DE 2018.
- PORTARIA NO 554, DE 11 DE MARÇO DE 2019.

## 5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

No Quadro 2 são apresentados os princípios e diretrizes obtidos pela análise dos documentos de referência e que auxiliaram a identificar possíveis critérios de priorização aplicados durante o processo de elaboração do PDTIC.

**Quadro 2:** Princípios e Diretrizes para a elaboração do PTD 2020-2022

<b>ID</b>	<b>Princípios e Diretrizes</b>	<b>Origem</b>
<b>PD.01</b>	Oferecer serviços públicos digitais simples e intuitivos, consolidados em plataforma única e com avaliação de satisfação disponível;	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estratégia de Governo Digital 2020-2022</li></ul>
<b>PD.02</b>	Conceder acesso amplo à informação e aos dados abertos governamentais, para possibilitar o exercício da cidadania e a inovação em tecnologias digitais;	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estratégia de Governo Digital 2020-2022</li></ul>
<b>PD.03</b>	Promover a integração e a interoperabilidade das bases de dados governamentais;	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estratégia de Governo Digital 2020-2022</li></ul>
<b>PD.04</b>	Promover políticas públicas baseadas em dados e evidências e em serviços preditivos e personalizados, com utilização de tecnologias emergentes;  estrutura organizacional, conforme o Decreto nº 8.638 de 15 de janeiro de 2016.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estratégia de Governo Digital 2020-2022</li></ul>
<b>PD.05</b>	Implementar a Lei Geral de Proteção de Dados, no âmbito do Governo federal, e garantir a segurança das plataformas de governo digital;	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estratégia de Governo Digital 2020-2022</li><li>• Política de Segurança da Informação e Comunicação</li></ul>
<b>PD.06</b>	Disponibilizar a identificação digital ao cidadão;	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estratégia de Governo Digital 2020-2022</li></ul>
<b>PD.07</b>	Adotar tecnologia de processos e serviços governamentais em nuvem como parte da estrutura tecnológica dos serviços e setores da administração pública federal;	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estratégia de Governo Digital 2020-2022</li></ul>
<b>PD.08</b>	Otimizar as infraestruturas de tecnologia da informação e comunicação;	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estratégia de Governo Digital 2020-2022</li></ul>

## 6. GRUPOS DE AÇÕES

São apresentados nesta seção os quadros com o plano de ação para cada grupo estabelecido pelo DECRETO Nº 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020.

### 6.1. Transformação Digital de Serviços

Seguindo o disposto no DECRETO Nº 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020, a Universidade Federal de Lavras, em conformidade com o que determina a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD), apresenta a seguir, por meio do Quadro 3, os grupos de serviços que serão transformados/integrados para o meio digital.

**Quadro 3:** Plano de ação para a transformação digital de serviços

<b>Serviço</b>	<b>Ação</b>	<b>Prazo</b>	<b>Responsáveis</b>
Rotinas acadêmicas da Graduação	Implementar mecanismos para tornar digitais os processos para requerimento e emissão de todos os documentos (Diploma, Requerimento, Certificado, Atestados, etc.) relativos à rotina acadêmica da graduação.	Dez-2022	Pró-Reitoria de Graduação. DGTI.
Rotinas acadêmicas da Pós-Graduação	Implementar mecanismos para tornar digitais os processos para requerimento e emissão de todos os documentos (Diploma, Requerimento, Certificado, Atestados, etc.) relativos à rotina acadêmica da Pós-Graduação.	Dez-2022	Pró-Reitoria de Pós-Graduação. DGTI.
Rotinas relativas a processos de assistência estudantil	Implementar mecanismos para tornar digitais os processos para requerimento e emissão de todos os documentos (Requerimentos, Interposição de recursos, requisições diversas, etc.) relativos a processos da área de assistência estudantil.	Dez-2022	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários DGTI.

### 6.2. Unificação de Canais Digitais

Seguindo o disposto no DECRETO Nº 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020, a Universidade Federal de Lavras, em conformidade com o que determina a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD), apresenta a seguir, por meio do Quadro 4, as ações direcionadas à unificação dos canais digitais.

**Quadro 4:** Plano de ação para a unificação de canais digitais

<b>Ação</b>	<b>Prazo</b>	<b>Responsáveis</b>
Cadastrar e atualizar as informações dos serviços públicos oferecidos no portal único gov.br, da Plataforma de Cidadania Digital.	Jun-2021	Pró-reitorias.

<b>Ação</b>	<b>Prazo</b>	<b>Responsáveis</b>
Adotar a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários da Plataforma de Cidadania Digital.	Jun-2021	DGTI.
Adotar a ferramenta de notificações aos usuários da Plataforma de Cidadania Digital na totalidade dos serviços públicos digitais.	Jun-2021	DGTI.
Registrar o aplicativo MinhaUFLA na conta única GOV.BR da Administração Pública Federal.	Dez-2021	DGTI.

### **6.3. Interoperabilidade de Sistemas**

Seguindo o disposto no DECRETO Nº 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020, a Universidade Federal de Lavras, em conformidade com o que determina a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD), apresenta a seguir, por meio do Quadro 5, as ações direcionadas à Interoperabilidade de Sistemas:

**Quadro 5:** Plano de ação para a interoperabilidade de sistemas

<b>Ação</b>	<b>Prazo</b>	<b>Responsável</b>
Adotar o mecanismo de acesso da Plataforma de Cidadania Digital para os sistemas de informação gerenciais da UFLA.	Jun-2021	DGTI.
Adotar o barramento de interoperabilidade da Plataforma de Cidadania Digital para integração dos sistemas e das bases de dados dos órgãos e das entidades da administração pública federal.	Jun-2021	DGTI.
Adotar a ferramenta de meios de pagamentos digitais da Plataforma de Cidadania Digital nos serviços públicos oferecidos no portal único gov.br que envolvam cobrança de taxas do usuário, preços públicos ou equivalentes.	Jun-2021	DGTI.

## 7. MAPA DE RISCOS

No Quadro 6 apresenta-se o Plano de Gestão de Riscos do PTD/UFLA 2020-2022. Os riscos identificados estão classificados quanto à probabilidade de ocorrência e impacto, de acordo com os valores Baixo(a), Médio(a) ou Alto(a). Também é apresentada a ação de monitoramento do risco, a resposta caso o risco ocorra e os responsáveis.

**Quadro 6:** Mapa de Riscos PTD/UFLA 2020-2022

ID	Descrição do Risco	Serviço	Probabilidade de Ocorrência	Impacto	Ação	Resposta ao Risco	Responsáveis
1	Falta de cooperação das áreas de negócio para levantamento de requisitos e mapeamento do processo	Todos os serviços do PTD 2020-2022	Média	Alto	Monitorar a execução das ações relativas à digitalização do serviço	Atuação dos membros do CIGOV responsáveis pela área de prestação de serviço	CIGOV DGTI
2	Surgimento de demandas não planejadas	Todos os serviços do PTD 2020-2022	Média	Alto	Monitorar a execução das ações relativas à digitalização do serviço	Deliberação do CIGOV	CIGOV DGTI
3	Dimensionamento deficiente da capacidade de execução da equipe da DGTI	Todos os serviços do PTD 2020-2022	Média	Alto	Monitorar a execução das ações relativas à digitalização do serviço	Repriorizar o inventário de serviços a serem transformados	CIGOV DGTI
4	Falta de mapeamento de processos institucionais e internos	Todos os serviços do PTD 2020-2022	Alta	Alto	Monitorar a execução das ações relativas à digitalização do serviço	Atuação do CIGOV e do Escritório de processos na resolução do conflito	CIGOV DGTI Escritório de Processos

## 8. GOVERNANÇA, PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

### 8.1. Equipe de Monitoramento e Acompanhamento do Plano de Transformação Digital

- Diretor de Tecnologia da Informação – Erasmo Evangelista de Oliveira.
- Coordenador de Operações e Segurança – Fernando Elias de Oliveira.
- Coordenador de Sistemas - Flávio Lopes de Moraes.
- Coordenador de Comunicação Social – Heider Alvarenga de Jesus.
- Gestor de Projeto - Graduação – Stella Fonseca Amâncio.
- Gestor de Projeto - Pós-Graduação – Bruno Arriel Rezende.
- Gestor de Projeto - Assistência Estudantil, Acervo e Diploma Digital – Thiago Bellotti Furtado.

### 8.2. Área de Negócio

- Representante da Área de Negócio - Graduação - Diego Américo Ferreira.
- Representante da Área de Negócio - Pós-Graduação - Ewerton Rodrigues Badaró.
- Representante da Área de Negócio - Assistência Estudantil - Paulo Antônio de Carvalho.
- Representantes da Área de Negócio - Unidades Acadêmicas - Alan Gabriel Fernandes e Marcela Barbosa Faria.

### 8.3. Papéis e Responsabilidades

#### Comitê Interno de Governança da UFLA

Definição das diretrizes de atuação, aprovação do Plano Digital e deliberações sobre recursos e riscos do projeto.

#### Equipe de Monitoramento e Acompanhamento do Plano

Responsável pelo desenvolvimento e monitoramento do Plano de Transformação Digital, em articulação com as áreas de negócio e CIGOV-UFLA.

#### Área de Negócio (Pró-reitorias/Unidades Acadêmicas)

Responsável por desempenhar as atividades auxiliares necessárias ao cumprimento das ações previstas no Plano de Transformação Digital, além de fomentar e atuar na resolução de conflitos e monitorar eventuais atrasos relativos à execução do Plano de Transformação Digital, em articulação com o CIGOV-UFLA.

#### Secretaria de Governo Digital - ME

Responsável pelo acompanhamento, desenvolvimento, pesquisa e apoio na implementação e monitoramento do Plano Digital dos serviços em articulação com a SEME.

#### Secretaria Especial de Modernização do Estado - SG/PR

Responsável pelo acompanhamento das entregas e monitoramento dos planos e programas de modernização e Governo Digital. Estratégia de comunicação, apoio e articulação em alto nível.

#### **8.4. Estratégia de Monitoramento**

Para o monitoramento das ações do PTD 2020-2022, serão realizados dois acompanhamentos: um mais detalhado e com maior periodicidade, que será realizado pela Equipe de Monitoramento e Acompanhamento do Plano; e um acompanhamento menos detalhado realizado por parte do CIGOV.

##### **Equipe de Monitoramento e Acompanhamento do Plano**

1. Relatórios de ações mensais dos gerentes de projetos.
2. Utilização de ferramenta de monitoramento de projeto (Redmine).
3. Reuniões quinzenais entre o Gerente de Projeto de cada área e o Coordenador de Sistemas da DGTI.

##### **CIGOV/ Equipe de Monitoramento**

1. Mensalmente, a Equipe de Monitoramento e Acompanhamento do Plano enviará um Sumário executivo de ações ao CIGOV.
2. Reunião de monitoramento semestral entre Equipe de Monitoramento e Acompanhamento do Plano e os membros do CIGOV para apresentação de resultados.

## 9. REFERÊNCIAS

- [1] DECRETO Nº 10.148, DE 2 DE DEZEMBRO DE 2019. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.148-de-2-de-dezembro-de-2019-231014262>. Acessado em Agosto de 2020.
- [2] Plano de Transformação Digital do Governo Federal. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital>. Acessado em julho/2020.
- [3] Plano de Desenvolvimento Institucional 2016 - 2020. Universidade Federal de Lavras. 2010. Disponível em: [http://ufla.br/pdi/wp-content/uploads/2017/04/PLANO\\_DE\\_DESENVOLVIMENTO\\_INSTITUCIONAL-UFLA-2016-2020\\_V1\\_1.pdf](http://ufla.br/pdi/wp-content/uploads/2017/04/PLANO_DE_DESENVOLVIMENTO_INSTITUCIONAL-UFLA-2016-2020_V1_1.pdf). Acessado em julho/2020.
- [4] Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal (2020-2022) / Ministério da Economia Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020>. Acessado em julho/2020.
- [5] Guia de Edição de Serviços do Portal Gov.br / Ministério da Economia Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br>. Acessado em julho/2020.
- [6] Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2017-2020. Disponível em: [https://dgti.ufla.br/images/pdtic/pdtic\\_2017-2020-v1.1-090919-15h.pdf](https://dgti.ufla.br/images/pdtic/pdtic_2017-2020-v1.1-090919-15h.pdf). Acessado em julho/2020.
- [7] Política de Segurança da Informação - Universidade Federal de Lavras. 2011. Disponível em: [http://www.ufla.br/documentos/arquivos/21\\_1327\\_13112019.pdf](http://www.ufla.br/documentos/arquivos/21_1327_13112019.pdf). Acessado em julho/2020.
- [8] DECRETO Nº 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/decreto-n-10.332-de-28-de-abril-de-2020-254430358>. Acessado em Agosto de 2020.
- [9] PORTARIA Nº 202, DE 25 DE JUNHO DE 2020. Disponível em: <http://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-202-de-25-de-junho-de-2020-263639644>. Acessado em Agosto de 2020.
- [10] DECRETO Nº 10.278, DE 18 DE MARÇO DE 2020. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.278-de-18-de-marco-de-2020-248810105>. Acessado em Agosto de 2020.
- [11] PORTARIA Nº 315, DE 4 DE ABRIL DE 2018. Disponível em: <http://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-315-de-4-de-abril-de-2018-9177556>. Acessado em Agosto de 2020.
- [12] PORTARIA Nº 332, DE 13 DE MARÇO DE 2020. Disponível em: <https://abmes.org.br/arquivos/legislacoes/Portaria-mec-332-2020-03-13.pdf>. Acessado em Agosto de 2020.
- [13] PORTARIA Nº 47, DE 14 DE FEVEREIRO DE 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-47-de-14-de-fevereiro-de-2020-244298005>. Acessado em Agosto de 2020.
- [14] LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm). Acessado em Agosto de 2020.
- [15] RESOLUÇÃO Nº 40, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2014. Disponível em: <http://conarq.gov.br/resolucoes-do-conarq/790-resolucao-n-40-de-9-de-dezembro-de-2014-alterada.html>. Acessado em Agosto de 2020.
- [16] LEI Nº 12.682, DE 9 DE JULHO DE 2012. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/lei/l12682.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12682.htm). Acessado em Agosto de 2020.
- [17] LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2012.527%2C%20DE%2018%20DE%20NOVEMBRO%20DE%202011.&text=Regula%20o%20acesso%20a%20informa%C3%A7%C3%B5es%20previsto%20no%20inciso%20XXXIII%20do%20art.&text=216%20da%20Constitui%C3%A7%C3%A3o%20Federal%3B%20altera,1991%3B%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2012.527%2C%20DE%2018%20DE%20NOVEMBRO%20DE%202011.&text=Regula%20o%20acesso%20a%20informa%C3%A7%C3%B5es%20previsto%20no%20inciso%20XXXIII%20do%20art.&text=216%20da%20Constitui%C3%A7%C3%A3o%20Federal%3B%20altera,1991%3B%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs). Acessado em Agosto de 2020.

- [18] PORTARIA Nº 92, DE 23 DE SETEMBRO DE 2011. Disponível em: <http://www.siga.arquivo-nacional.gov.br/index.php/legislacao-e-normas/legislacao-portarias/337-portaria-an-mj-n-92-de-23-de-setembro-de-2011#:~:text=Portarias-,Portaria%20AN%20FMJ%20n%C2%BA%2092%2C%20de%2023%20de%20setembro%20de,suas%20atribui%C3%A7%C3%B5es%20previstas%20no%20art.> Acessado em Agosto de 2020.
- [19] DECRETO Nº 4.073, DE 3 DE JANEIRO DE 2002. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/2002/D4073.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%204.073%2C%20DE%203,de%20arquivos%20p%C3%BAblicos%20e%20privados.&text=NACIONAL%20DE%20ARQUIVOS-,Art.,Arquivo%20Nacional%2C%20criado%20pelo%20art.](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/D4073.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%204.073%2C%20DE%203,de%20arquivos%20p%C3%BAblicos%20e%20privados.&text=NACIONAL%20DE%20ARQUIVOS-,Art.,Arquivo%20Nacional%2C%20criado%20pelo%20art.) Acessado em Agosto de 2020.
- [20] MEDIDA PROVISÓRIA Nº 2200-2, DE 24 DE AGOSTO DE 2001. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/MPV/Antigas\\_2001/2200-2.htm#:~:text=2200%2D2&text=MEDIDA%20PROVIS%C3%93RIA%20No%202.200,que%20lhe%20confere%20o%20art.](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/MPV/Antigas_2001/2200-2.htm#:~:text=2200%2D2&text=MEDIDA%20PROVIS%C3%93RIA%20No%202.200,que%20lhe%20confere%20o%20art.) Acessado em Agosto de 2020.
- [21] LEI Nº 8.159, DE 8 DE JANEIRO DE 1991. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8159.htm#:~:text=LEI%20No%208.159%2C%20DE%208%20DE%20JANEIRO%20DE%201991.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20pol%C3%ADtica%20nacional,privados%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAsncias.&text=Art.&text=5%C2%BA%20%2D%20A%20Administra%C3%A7%C3%A3o%20P%C3%BAblica%20franquear%C3%A1,p%C3%BAblicos%20na%20forma%20desta%20Lei.](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8159.htm#:~:text=LEI%20No%208.159%2C%20DE%208%20DE%20JANEIRO%20DE%201991.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20pol%C3%ADtica%20nacional,privados%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAsncias.&text=Art.&text=5%C2%BA%20%2D%20A%20Administra%C3%A7%C3%A3o%20P%C3%BAblica%20franquear%C3%A1,p%C3%BAblicos%20na%20forma%20desta%20Lei.) Acessado em Agosto de 2020.
- [22] NOTA TÉCNICA NO. 13/2019/DIFES/SESU/SESU. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/images/diplomadigital/nota-tecnica.pdf>. Acessado em Agosto de 2020.
- [23] PORTARIA NO 1.095, DE 25 DE OUTUBRO DE 2018. Disponível em: [https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/47330359/do1-2018-10-26-portaria-no-1-095-de-25-de-outubro-de-2018-47330016](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/47330359/do1-2018-10-26-portaria-no-1-095-de-25-de-outubro-de-2018-47330016). Acessado em Agosto de 2020.
- [24] PORTARIA NO 330, DE 5 DE ABRIL DE 2018. Disponível em: [https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/9365055/do1-2018-04-06-portaria-n-330-de-5-de-abril-de-2018-9365051](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/9365055/do1-2018-04-06-portaria-n-330-de-5-de-abril-de-2018-9365051). Acessado em Agosto de 2020.
- [25] PORTARIA NO 554, DE 11 DE MARÇO DE 2019. Disponível em: [https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/66544171/do1-2019-03-12-portaria-n-554-de-11-de-marco-de-2019-66543842](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/66544171/do1-2019-03-12-portaria-n-554-de-11-de-marco-de-2019-66543842). Acessado em Agosto de 2020.





**Universidade Federal de Lavras**  
Câmpus Universitário - Caixa Postal 3037  
CEP: 37200-900 - Lavras/MG  
ufla.br - reitoria@ufla.br