



Universidade Federal do Oeste do Pará
Campus Universitário de Itaituba
Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação - Stic
Programa de Gestão e Desempenho

PLANO GERENCIAL: 2025

Unidade: UFOPA Campus Itaituba

Gestor Responsável: Jonas dos Santos Leite

Setor: Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação - Stic

Equipe: Arison Jorge C Castro

OBJETIVO GERAL:

Promover a excelência na gestão e na utilização de recursos tecnológicos no Campus de Itaituba, assegurando o suporte adequado às atividades acadêmicas e administrativas, alinhando os serviços de TI às necessidades institucionais e aos macroprocessos organizacionais.

META 2: Melhorar o tempo de resposta aos chamados de suporte técnico

AÇÃO 1:

- 1- Reorganização dos fluxos de atendimento
- 2- Capacitação da equipe técnica
- 3- Implementação de um canal de comunicação direta

ATIVIDADES:

- 4- Revisar e documentar os fluxos de atendimento aos chamados, utilizando sistemas de gerenciamento como o GLPI.
- 5- Realizar treinamentos mensais sobre resolução de problemas recorrentes e novas tecnologias.
- 6- Criar um canal no Microsoft Teams ou WhatsApp para comunicação rápida entre usuários e a equipe de TI.

META 3: Reduzir os incidentes relacionados à segurança da informação.

AÇÃO 1:

- 1- Auditoria de segurança
- 2- Campanha de conscientização
- 3- Atualização contínua de sistemas

ATIVIDADES:

- 1- Realizar auditorias trimestrais para identificar vulnerabilidades em sistemas e redes.
- 2- Desenvolver e divulgar materiais educativos sobre boas práticas de segurança digital, como uso de senhas fortes e prevenção contra phishing.
- 3- Automatizar a instalação de patches e atualizações críticas em todos os sistemas operacionais e softwares utilizados.

META 4: Garantir disponibilidade da rede e dos sistemas durante o horário de expediente

AÇÃO 1:

- 1- Monitoramento contínuo
- 2- Manutenção preventiva
- 3- Plano de contingência



Universidade Federal do Oeste do Pará
Campus Universitário de Itaituba
Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação - Stic
Programa de Gestão e Desempenho

ATIVIDADES:

- 1- Implantar sistemas de monitoramento (Zabbix) para identificar falhas em tempo real.
- 2- Planejar manutenções mensais em equipamentos de rede e servidores, documentando os resultados.
- 3- Elaborar um plano de recuperação para situações de indisponibilidade, incluindo redundância em links de internet e backup de dados.

META 5: Automatizar processos administrativos internos

AÇÃO 1:

- 1- Mapeamento de processos
- 2- Desenvolvimento de soluções personalizadas
- 3- Treinamento dos usuários

ATIVIDADES:

- 1- Identificar gargalos e processos que podem ser automatizados, priorizando setores como administrativo, protocolo, financeiro e biblioteca.
- 2- Criar ou integrar sistemas utilizando ferramentas como Python, Power Automate ou SIGs institucional.
- 3- Capacitar os servidores dos setores atendidos para utilização das novas soluções de forma eficiente

Macroprocessos/Diretrizes/Metas:

Ensino e Aprendizagem

- **Diretriz:** Garantir a infraestrutura tecnológica necessária para o ensino híbrido e presencial.
- **Meta:** Instalar e manter 100% dos laboratórios de informática operacionais e equipados com software atualizado.

Pesquisa e Inovação

- **Diretriz:** Oferecer suporte tecnológico às atividades de pesquisa.
- **Meta:** Criar um repositório digital para armazenamento de dados de pesquisa com acesso controlado.

Extensão

- **Diretriz:** Promover o uso de tecnologias sustentáveis no campus.
- **Meta:** Implementar um sistema de monitoramento de consumo energético e água.

Gestão Administrativa

- **Diretriz:** Automatizar e modernizar os processos administrativos.
- **Meta:** Digitalizar processos administrativos por meio de um sistema integrado.

Comunicação e Atendimento ao Público

- **Diretriz:** Melhorar os canais digitais de comunicação com a comunidade acadêmica.
- **Meta:** Atualizar e otimizar o site institucional e implementar um chatbot para responder perguntas frequentes.