

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC

2022

Administração Superior

Reitor

Francisco Ribeiro Costa

Vice Reitora

Lucélia Cardoso Cavalcante Rabelo

Secretário de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

Manoel Enio de Almeida

Secretário de Infraestrutura

Lucas França Rolim

Pró-Reitora de Administração

Marcele Juliane Menezes Castro

Pró-Reitora de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas

Juliane de Sales Silva

Pró-Reitor de Ensino e Graduação

Denilson da Silva Costa

Pró-Reitora de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação Tecnológica

Gilmara Regina Lima Feio

Pró-Reitora de Extensão e Assuntos Estudantis

Lúcia Cristina Cavalcante

Dirigentes da Unidade

Diretoria do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação

Zenaide Carvalho da Silva

Divisão de Contratações em Tecnologia da Informação

Luiz Carlos da Silva Carvalho

Divisão de Redes e Serviços de Internet

Nielsen Alves Gonçalves

Divisão de Sistemas de Informação

Marcela Alves de Souza

Coordenadoria de Atendimento ao usuário

Roberto Figueredo Rodrigues

Coordenadoria Administrativa e Controle Patrimonial

Maria Eliane Sobrinho

Coordenadoria de Governança em TIC

Edney Almeida do Nascimento

Equipe Responsável pela elaboração do RAA

-  Zenaide Carvalho da Silva
-  Roberto Figueredo Rodrigues
-  Nielsen Alves Gonçalves
-  Luiz Carlos da Silva Carvalho
-  Marcela Alves de Souza
-  Maria Eliane Sobrinho
-  Edney Almeida do Nascimento

Sumário

01	Introdução	06
	<ul style="list-style-type: none">• Identificação• Estrutura do Relatório	
02	Estrutura Organizacional Administrativa	07
	<ul style="list-style-type: none">• Organograma• Gestores da unidade e subunidades	
03	Atuação da Unidade	21
	<ul style="list-style-type: none">• Apoio da estrutura de governança na geração de valor• Ações da unidade e sua relação com a sociedade	
04	Gestão de Tecnologia da Informação	26
	<ul style="list-style-type: none">• Conformidade legal• Modelo de governança de TI• Investimentos em tecnologia da informação e comunicação• Contratações mais relevantes em tecnologia da informação e comunicação• Iniciativas e resultados na área de TI por Cadeia de Valor• Sustentabilidade nas contratações	
05	Gestão de Riscos	51
	<ul style="list-style-type: none">• Metodologia Aplicada• Documentos de Referência• Processos com riscos mapeados• Gestão de Riscos e controle com Inventário de riscos• Avaliação de Riscos• Registro de Incidentes	
06	Resultados dos Indicadores de Desempenho	55
	<ul style="list-style-type: none">• Resultados, Memória do Cálculo e Análise dos Indicadores de Desempenho	
07	Principais Desafios e Ações Futuras	57
	<ul style="list-style-type: none">• Contratações• Soluções e Desenvolvimento de Sistemas• Suporte• Governança• Infraestrutura	
08	Considerações Finais	62

Introdução

O Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) tem como principal objetivo o desenvolvimento de serviços especializados, na área de tecnologia da informação e comunicação (TIC), com estrutura administrativa própria, devendo colaborar em programas de ensino, pesquisa, extensão e de qualificação profissional das Unidades Acadêmicas e Administrativas da Unifesspa.

Desenvolve atividades que visam prover soluções inovadoras de TIC para a comunidade universitária, atuando de forma socialmente integrada e comprometida, em consonância com a missão da universidade, além de visar eficiência e eficácia administrativa e tecnológica, sendo um centro de referência em TIC na Unifesspa e na sociedade. A seguir a missão, visão e valores do CTIC.



Missão

Prover soluções de TIC para a Unifesspa alcançar com excelência seus objetivos institucionais.



Visão

Ser referência na Amazônia entre as IFES, pela excelência no planejamento e na execução dos serviços de TIC prestados a comunidade.



Valores

- Ética
- Eficiência
- Melhoria Contínua
- Gestão Participativa
- Profissionalismo
- Postura Colaborativa
- Transparência
- Comprometimento

Estrutura do Relatório

Este Relatório é um instrumento de gestão que apresenta a atuação da Unidade no provimento de serviços e desenvolvimento de projetos de TIC, apresentando as principais atividades realizadas pela Unidade no ano de 2022. Está estruturado em nove capítulos principais, a saber:

- ✓ **Introdução**, apresenta a unidade e sua atuação.
- ✓ **Estrutura Organizacional Administrativa**, demonstra a organização administrativa com sua estrutura, competências dos setores e as relações de subordinação.
- ✓ **Atuação da Unidade**, demonstra o apoio da estrutura de governança na geração de valor e as ações da Unidade e sua relação com a Sociedade.
- ✓ **Gestão da TIC**, mostra as principais ações desenvolvidas com relação a área de TI, assim como uma descrição dos principais processos de trabalho e produtos que contribuem para alcance dos resultados e para a geração de valor.
- ✓ **Gestão de Riscos**, apresenta a gestão de riscos e controles internos da Unidade referentes ao ano de 2022.
- ✓ **Resultado dos Indicadores de Desempenho**, demonstra os resultados, memória do cálculo e análise dos indicadores de desempenho para o ano de 2022.
- ✓ **Principais Desafios e Ações Futuras na Área de TI e Comunicação**, discute os principais desafios e metas não alcançadas na área de atuação da unidade.
- ✓ **Considerações Finais**, apresenta algumas reflexões sobre o ano de 2022 e as expectativas para o ano de 2023 em relação as ações da unidade.

Estrutura Administrativa

A estrutura do CTIC está dividida em 3 Divisões e 3 Coordenadorias, além da secretaria administrativa. A Secretaria Administrativa do CTIC é responsável por secretariar as reuniões da Direção e do Conselho do CTIC, além de promover a divulgação de publicações e acompanhar os processos da Unidade, atualmente a secretaria administrativa não possui nenhum servidor lotado na unidade.



A Coordenadoria Administrativa e Controle Patrimonial (CACP) integrada pelo Departamento de Capacitação em TIC é responsável pela gestão administrativa, de materiais, contratação de bolsistas e voluntários, dentre outras atribuições.



A Coordenadoria de Atendimento ao Usuário (CAU), integrada pelos Departamentos de Suporte Computacional I, II e III, compete prestar assistência aos usuários internos e externos no uso das soluções de TIC, orientando-os na correta utilização dos equipamentos, programas e sistemas disponibilizados no catálogo de serviços de TIC da Unifesspa, dentre outras atividades pertinentes a essa subunidade.



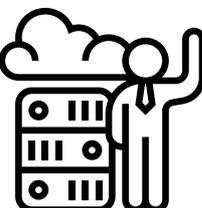
A Coordenadoria de Governança em TIC (CGTIC), integrada pelo Departamento de Inovação em TIC, compete promover e difundir práticas e processos de governança de TIC, processo de gestão de riscos e continuidade de negócio de TIC, ações de conscientização e incentivo à adoção de boas práticas de TIC.



A Divisão de Contratações de Tecnologia da Informação (DICTI), integrada pelos Departamentos de Normatização Técnica em TIC e Acompanhamento e Controle de Processos, compete apoiar a contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação, através de análise técnica de minutas de contratos e convênios, elaboração de parecer técnico para pedidos de esclarecimentos de Termos de referência, recursos administrativos e resultados de licitações de aquisição de bens e serviços de TI, bem como a coordenação da elaboração de Estudos Técnicos Preliminares e documentos correlatos.



À Divisão de Sistemas de Informação (DISI), integrada pelos Departamentos de Sistemas Acadêmicos, Sistemas Administrativos, Sistemas de Gestão de Pessoas e Portais Institucionais, compete planejar, desenvolver e implantar sistemas de informação institucionais além de realizar a gestão, monitoramento e avaliação técnica dos sistemas de informação institucionais.



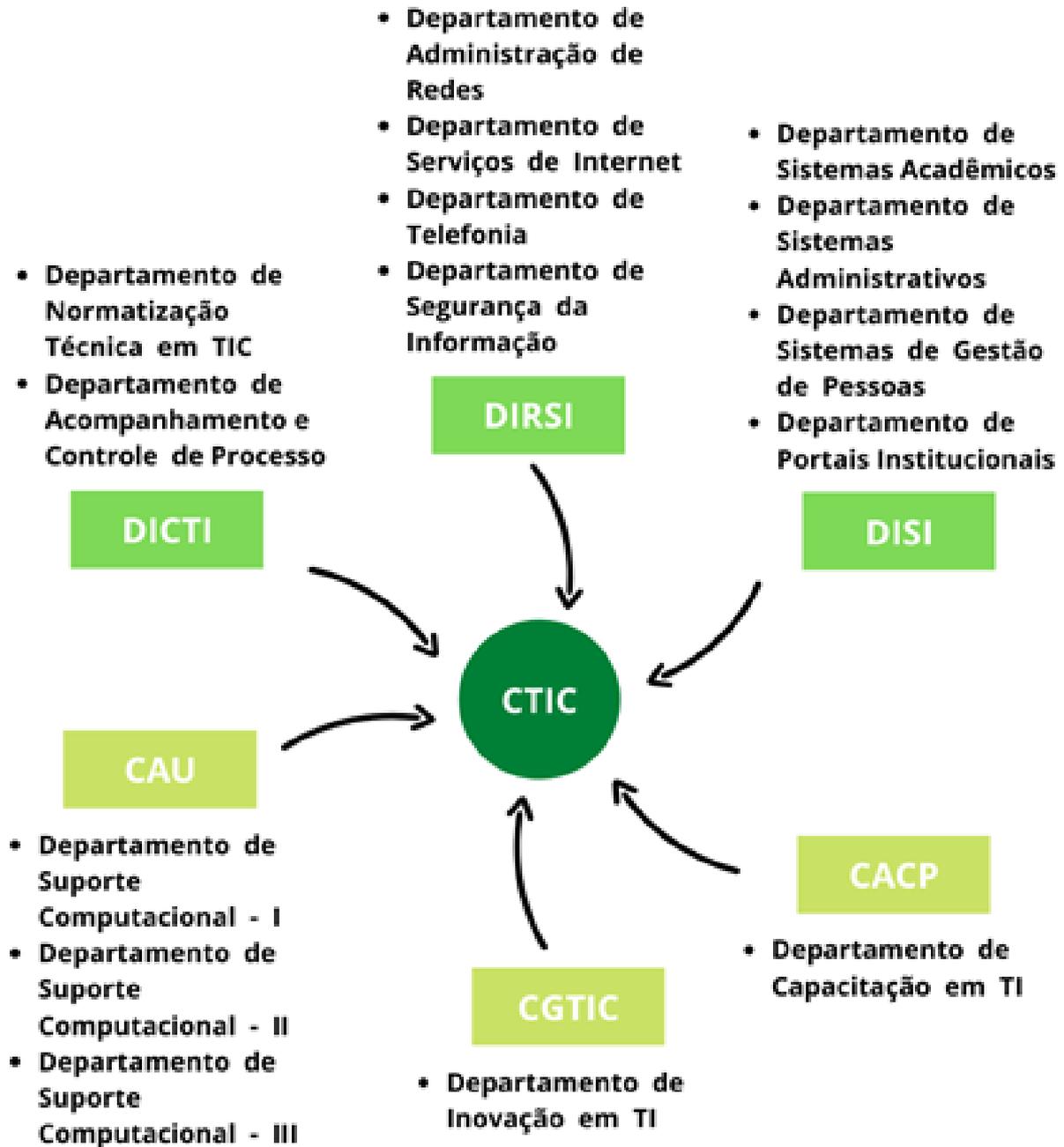
A Divisão de Redes e Serviços de Internet (DIRSI), integrada pelos Departamentos de Administração de Redes, Segurança da Informação, Serviços de Telefonia e Serviços de Internet é responsável por implementar e manter a infraestrutura de redes, serviços de TIC da Unifesspa com base em diretrizes contempladas em normas técnicas vigentes e modelos de referência em governança além de promover a gestão da segurança da informação dentre outras atividades.

Estrutura Administrativa

Organograma



Figura 1. Organograma do CTIC.



Fonte: PDTIC-2022-2024.

Estrutura Administrativa

Gestores da Unidade e Subunidades



Quadro 1. Identificação da Unidade e seus Gestores

Nome / Sigla da Unidade/Subunidade:		Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação/CTIC			
Nome:	DIEGO DE AZEVEDO GOMES				
Email Institucional:		diagomes@unifesspa.edu.br			
Identificação da Natureza da Responsabilidade					
Nome do cargo ou função exercida:		Diretor/CD-3			
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de Gestão no Exercício	
Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Inicial	Final
Portaria 1329/2021	29/10/2021	Portaria 1372	16/09/2022	01/01	15/09

Fonte: SIGRH(2022).

Estrutura Administrativa

Gestores da Unidade e Subunidades



Quadro 2. Identificação da Unidade e seus Gestores

Nome / Sigla da Unidade/Subunidade:		Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação/CTIC			
Nome:		ZENAIDE CARVALHO DA SILVA			
Email Institucional:		zenaide.silva@unifesspa.edu.br			
Identificação da Natureza da Responsabilidade					
Nome do cargo ou função exercida:		Diretor/CD-3			
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de Gestão no Exercício	
Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Inicial	Final
Portaria 1374/2022	16/09/2022			16/09	31/12

Fonte: SIGRH(2022).

Estrutura Administrativa

Gestores da Unidade e Subunidades



Quadro 3. Identificação da Subunidade e seus Gestores-DICTI

Nome / Sigla da Unidade/Subunidade:		Divisão de Contratações de Tecnologia da Informação/DICTI			
Nome:		LUIZ CARLOS DA SILVA CARVALHO			
Email Institucional:		lcarvalho@unifesspa.edu.br			
Identificação da Natureza da Responsabilidade					
Nome do cargo ou função exercida:		CHEFE DE DIVISÃO/CD-04			
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de Gestão no Exercício	
Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Inicial	Final
Portaria 1.918	31/12/2019			01/01	31/12

Fonte: SIGRH(2022).

Estrutura Administrativa

Gestores da Unidade e Subunidades



Quadro 4. Identificação da Subunidade e seus Gestores-DIRSI

Nome / Sigla da Unidade/Subunidade:		Divisão de Redes e Serviços de Internet/DIRSI			
Nome:	IDELVANDRO JOSÉ DE MIRANDA FONSECA				
Email Institucional:	idelvandro@unifesspa.edu.br				
Identificação da Natureza da Responsabilidade					
Nome do cargo ou função exercida:		CHEFE DE DIVISÃO/CD-04			
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de Gestão no Exercício	
Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Inicial	Final
Portaria 1.185	17/12/2015	Portaria 0252	25/02/2022	01/01	25/02

Fonte: SIGRH(2022).

Estrutura Administrativa

Gestores da Unidade e Subunidades



Quadro 5. Identificação da Subunidade e seus Gestores-DIRSI

Nome / Sigla da Unidade/Subunidade:		Divisão de Redes e Serviços de Internet/DIRSI			
Nome:	NIELSEN ALVES GONÇALVES				
Email Institucional:	nielsen@unifesspa.edu.br				
Identificação da Natureza da Responsabilidade					
Nome do cargo ou função exercida:		CHEFE DE DIVISÃO/CD-04			
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de Gestão no Exercício	
Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Inicial	Final
Portaria 0253	25/02/2022			25/02	31/12

Fonte: SIGRH(2022).

Estrutura Administrativa

Gestores da Unidade e Subunidades



Quadro 6. Identificação da Subunidade e seus Gestores-DISI

Nome / Sigla da Unidade/Subunidade:		Divisão de Sistemas de Informação/DISI			
Nome:	FERNANDO ALVES MIRANDA SANTOS				
Email Institucional:	fernando.miranda@unifesspa.edu.br				
Identificação da Natureza da Responsabilidade					
Nome do cargo ou função exercida:		CHEFE DE DIVISÃO/CD-04			
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de Gestão no Exercício	
Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Inicial	Final
Portaria 0669	23/04/2018	Portaria 0374	01/04/2022	01/01	01/04

Fonte: SIGRH(2022).

Estrutura Administrativa

Gestores da Unidade e Subunidades



Quadro 7. Identificação da Subunidade e seus Gestores-DISI

Nome / Sigla da Unidade/Subunidade:		Divisão de Sistemas de Informação/DISI			
Nome:	MARCELA ALVES DE SOUZA				
Email Institucional:	marcela.alves@unifesspa.edu.br				
Identificação da Natureza da Responsabilidade					
Nome do cargo ou função exercida:		CHEFE DE DIVISÃO/CD-04			
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de Gestão no Exercício	
Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Inicial	Final
Portaria 0376	01/04/2022			01/04	31/12

Fonte: SIGRH(2022).

Estrutura Administrativa

Gestores da Unidade e Subunidades



Quadro 8. Identificação da Subunidade e seus Gestores-CACP

Nome / Sigla da Unidade/Subunidade:		Coordenadoria Administrativa e Controle Patrimonial/CACP			
Nome:	ROGÉRIO CARVALHO DOS SANTOS				
Email Institucional:	rogerio.carvalho@unifesspa.edu.br				
Identificação da Natureza da Responsabilidade					
Nome do cargo ou função exercida:		COORDENADOR/FG-01			
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de Gestão no Exercício	
Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Inicial	Final
Portaria 0535	13/03/2020	Portaria 0768	20/05/2022	01/01	20/05

Fonte: SIGRH(2022).

Estrutura Administrativa

Gestores da Unidade e Subunidades



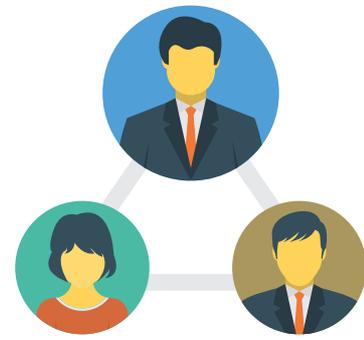
Quadro 9. Identificação da Subunidade e seus Gestores-CACP

Nome / Sigla da Unidade/Subunidade:		Coordenadoria Administrativa e Controle Patrimonial/CACP			
Nome:	MARIA ELIANE SOBRINHO				
Email Institucional:	eliane.sobrinho@unifesspa.edu.br				
Identificação da Natureza da Responsabilidade					
Nome do cargo ou função exercida:		COORDENADOR/FG-01			
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de Gestão no Exercício	
Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Inicial	Final
Portaria 0769	20/05/2022			20/05	31/12

Fonte: SIGRH(2022).

Estrutura Administrativa

Gestores da Unidade e Subunidades



Quadro 10. Identificação da Subunidade e seus Gestores-CAU

Nome / Sigla da Unidade/Subunidade:		Coordenadoria de Atendimento ao Usuário/CAU			
Nome:		ROBERTO FIGUEREDO RODRIGUES			
Email Institucional:		roberto.fr@unifesspa.edu.br			
Identificação da Natureza da Responsabilidade					
Nome do cargo ou função exercida:		COORDENADOR/FG-01			
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de Gestão no Exercício	
Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Inicial	Final
Portaria 0584	13/04/2019			01/01	31/12

Fonte: SIGRH(2022).

Estrutura Administrativa

Gestores da Unidade e Subunidades



Quadro 11. Identificação da Subunidade e seus Gestores-CGTIC

Nome / Sigla da Unidade/Subunidade:		Coordenadoria de Governança em TIC/CGTIC			
Nome:	RALFH ALAN GOMES MACHADO				
Email Institucional:	ralfhalan@unifesspa.edu.br				
Identificação da Natureza da Responsabilidade					
Nome do cargo ou função exercida:		COORDENADOR/FG-01			
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de Gestão no Exercício	
Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Inicial	Final
Portaria 1696	05/12/2019	Portaria 1312	08/09/2022	01/01	08/09

Fonte: SIGRH(2022).

Estrutura Administrativa

Gestores da Unidade e Subunidades



Quadro 12. Identificação da Subunidade e seus Gestores-CGTIC

Nome / Sigla da Unidade/Subunidade:		Coordenadoria de Governança em TIC/CGTIC			
Nome:		EDNEY ALMEIDA DO NASCIMENTO			
Email Institucional:		edney@unifesspa.edu.br			
Identificação da Natureza da Responsabilidade					
Nome do cargo ou função exercida:		COORDENADOR/FG-01			
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de Gestão no Exercício	
Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Nome e Número	Data de Publicação no DOU	Inicial	Final
Portaria 1315	08/09/2022			08/09	31/12

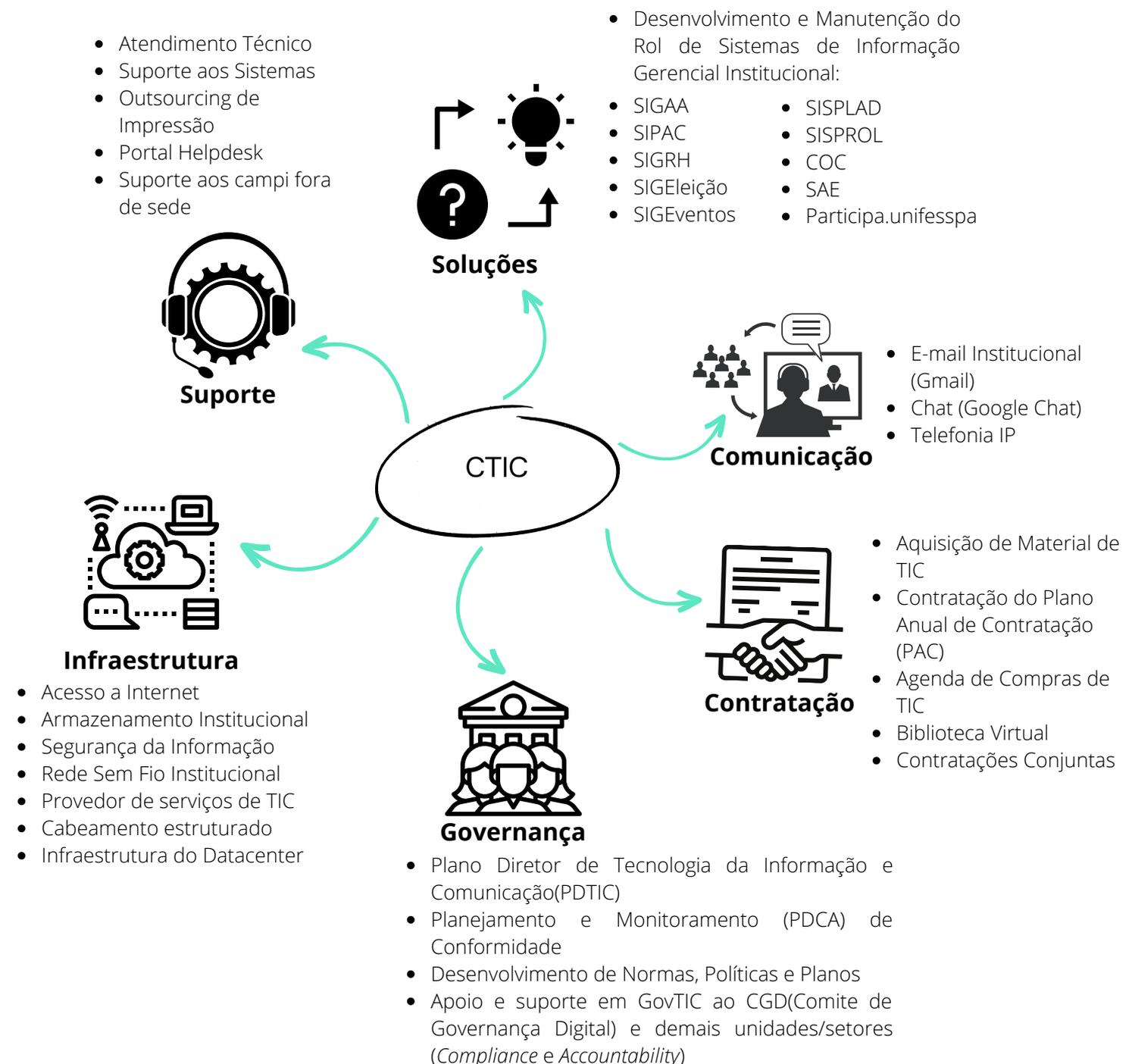
Fonte: SIGRH(2022).



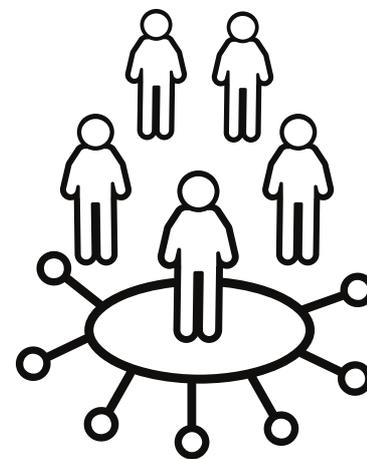
Apoio da estrutura de governança na geração de valor

A governança corporativa e executiva da Unifesspa forneceu o arcabouço estrutural permitindo o desenvolvimento de projetos e a adequação às conformidades legais no âmbito da TIC. O CTIC assessora e contribui para a construção e efetivação das políticas e do planejamento estratégico de TIC da Unifesspa.

Possibilitando planejar, executar, liderar e apoiar os processos de implantação de TIC, de modo a prospectar novas TIC's visando sua aplicação para constante desenvolvimento acadêmico, administrativo, técnico e científico da Unifesspa. Nesse sentido ele atua em seis grandes segmentos que apoiam a cadeia de valor das áreas finalísticas e administrativas da Unifesspa conforme apresentado no esquema abaixo.



Atuação da Unidade



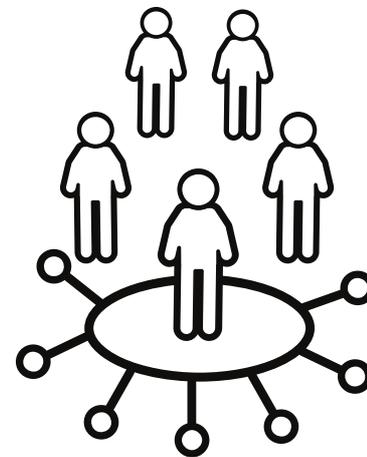
Ações da unidade e sua relação com a sociedade

No exercício de 2022 o CTIC atuou no provimento de serviços e desenvolvimento de projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para a comunidade acadêmica da Unifesspa. Dentre as principais realizações do exercício do ano de 2022, destacam-se:

- ✓ Participação de contratações conjuntas junto ao governo federal para aquisições de softwares, desktops, notebooks e serviços de desenvolvimento de software;
- ✓ Aprimoramento de sistemas essenciais como o Sisplad, Coc, SIGRH, webService, SIGAA, e SIPAC;
- ✓ Aprimoramentos da Solução de Software Lato Sensu para contemplar a inserção de docentes externos nas propostas de curso Lato da Instituição.
- ✓ Implantação de uma Solução de Software para Gerenciamento do PGD da Unifesspa;
- ✓ Implantação de uma Solução de Software para gestão das Unidades da Unifesspa;
- ✓ Implantação de uma Solução de Software para Dimensionar a força de trabalho das Unidades da Instituição.
- ✓ Implantação de uma Solução de Software para Gerenciamento da Curricularização das Atividades de Extensão;
- ✓ Criação de Sites Institucionais para atender as Unidades da Unifesspa;
- ✓ Realização de Treinamentos para os Usuários relacionados a soluções de software implantadas pelo CTIC;
- ✓ Atualização do Sipac para a versão 4.45 que permite a integração com o conecta Gov;
- ✓ Suporte Técnico no Censo da Educação Superior 2022;
- ✓ Suporte Técnico na Solução de Software para Processos Seletivos da Unifesspa (CoC);
- ✓ Suporte Técnico para a solução de Software associado ao Processo de Compras da PROAD;
- ✓ Realização de Treinamentos para a Central de Atendimento ao Usuário (CAU) para atendimento de Suporte aos Sistemas Institucionais;

Atuação da Unidade

Ações da unidade e sua relação com a sociedade

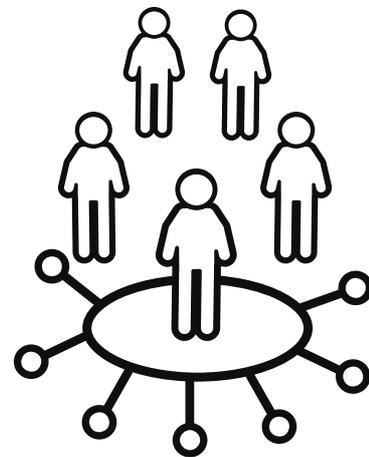


- ✓ Suporte técnico na Solução de Software para avaliação de desempenho dos servidores da Unifesspa.
- ✓ Realização do Processamento de Matrícula 2022 aderente ao Calendário Acadêmico referente ao período Suplementar.
- ✓ Aplicação de Inovação Tecnológica, relacionada a conteneurização, aplicada a automatização das operações de manutenção dos Sistemas Institucionais CoC, Sisplad, webservice, SIGAA, SIPAC, SIGRH, Polare, entre outros.
- ✓ Aprimoramento da funcionalidade relacionada ao gerenciamento dos discentes externos à Instituição, no que tange a emissão de diplomas.
- ✓ Suporte na ampliação de vários laboratórios institucionais;
- ✓ Suporte aos campi fora de sede;
- ✓ Acompanhamento de avaliações de curso do MEC;
- ✓ Planejamento e desenvolvimento do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) para o período 2022 - 2024;
- ✓ Monitoramento e revisão das políticas, normas e planos em vigor, aprovadas pelo CGD;
- ✓ Aprimoramento e implementação de melhorias de Desempenho na Rede Lógica;
- ✓ Conversão de codificação dos bancos de dados do SIG;
- ✓ Ativação da Ferramenta de Backup físico – Fitas;
- ✓ Melhorias na Segurança da Rede e aprimoramento do Monitoramento dos Serviços de Rede

Apesar do esforço dos servidores deste Centro visando o atendimento dos objetivos previsto, algumas dificuldades podem comprometer a execução de um serviço de qualidade, sendo:

- ✗ A insuficiência de servidores frente a demanda da Universidade;
- ✗ A insuficiência de orçamento de investimento para o planejamento e aquisição de soluções de TI apropriadas;
- ✗ Falta de alinhamento de algumas demandas ao PDTIC.

Atuação da Unidade



Ações da unidade e sua relação com a sociedade

Também é válido ressaltar que desde o ano de 2020, na página do CTIC (**Avalie nossos serviços**) é possível os usuários avaliarem os serviços de TIC ofertados pelo CTIC para aferição do grau de satisfação dos usuários com os serviços ofertados. Esse é mais um canal para que os usuários podem utilizar para registrar sua avaliação em relação aos serviços oferecidos pelo CTIC. Link abaixo.



[Avalie nossos serviços](#)

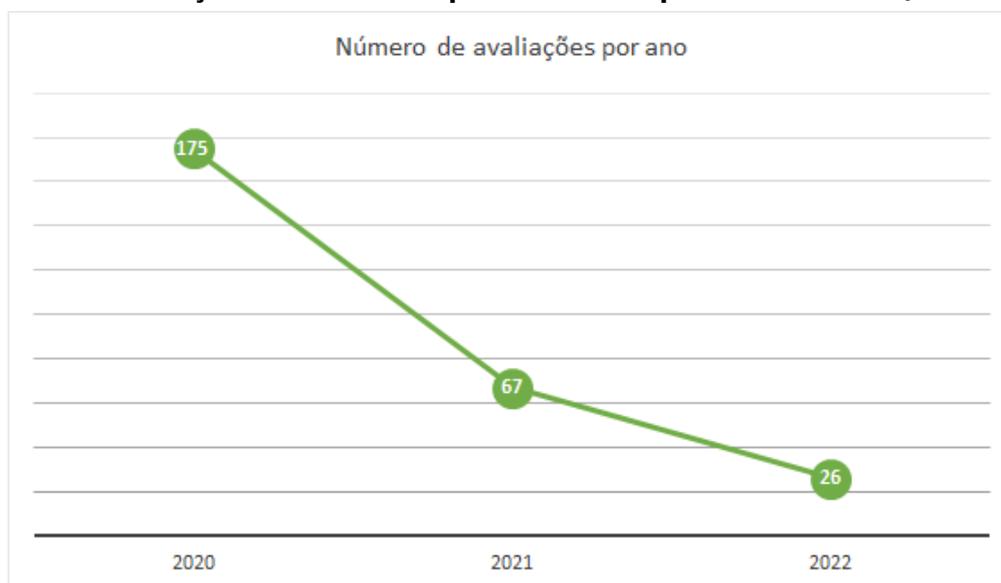


Nesse caso eles preenchem um questionário identificando em qual categoria de usuário eles pertencem (Discentes, docentes e/ou técnicos) e em seguida podem escolher dentre as 32 categorias de serviços principais ofertados pelo CTIC, qual deseja avaliar informando uma nota na escala de 1 (péssimo) até 5 (excelente), e também se desejarem ainda podem deixar um comentário sobre o serviço avaliado.

O Gráfico 1 mostra a série histórica da quantidade de avaliações realizadas pelos usuários a partir do ano de 2020, observamos uma diminuição dessas avaliações no decorrer dos anos, essa diminuição pode ser explicada pelo fato dos usuários terem outro canal de avaliação dos serviços, que seria diretamente pela ferramenta de abertura de chamados Ocomon (<https://atendimento.unifesspa.edu.br>), na qual eles podem também avaliar o serviço prestado pelo CTIC na finalização do atendimento.

Em relação a este outro canal de avaliação, usando a ferramenta Ocomon, será apresentado alguns resultados dessa avaliação no decorrer dessa seção.

Gráfico 1. Número de Avaliações realizadas a partir de 2022 pelo site do CTIC (Avalie nossos serviços).



Fonte: CTIC(2022).

Atuação da Unidade

Ações da unidade e sua relação com a sociedade

O Gráfico 2 apresenta os resultados das avaliações do ano de 2022 para o serviço "Apoio Operacional - Suporte técnico", pois dentre as avaliações realizadas, esse serviço foi o que teve mais avaliações nesse ano de 2022.

Observamos que o resultado das avaliações apresenta um resultado bastante positivo, pois a maioria das notas(78%) foi de valor 5 (excelente) para o serviço prestado.

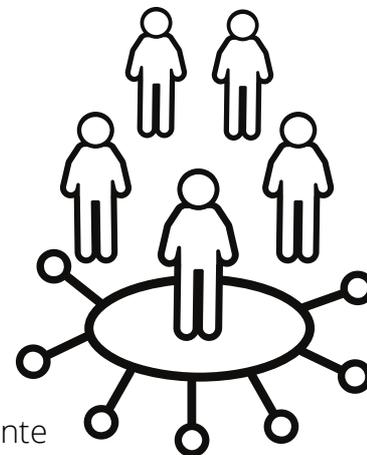
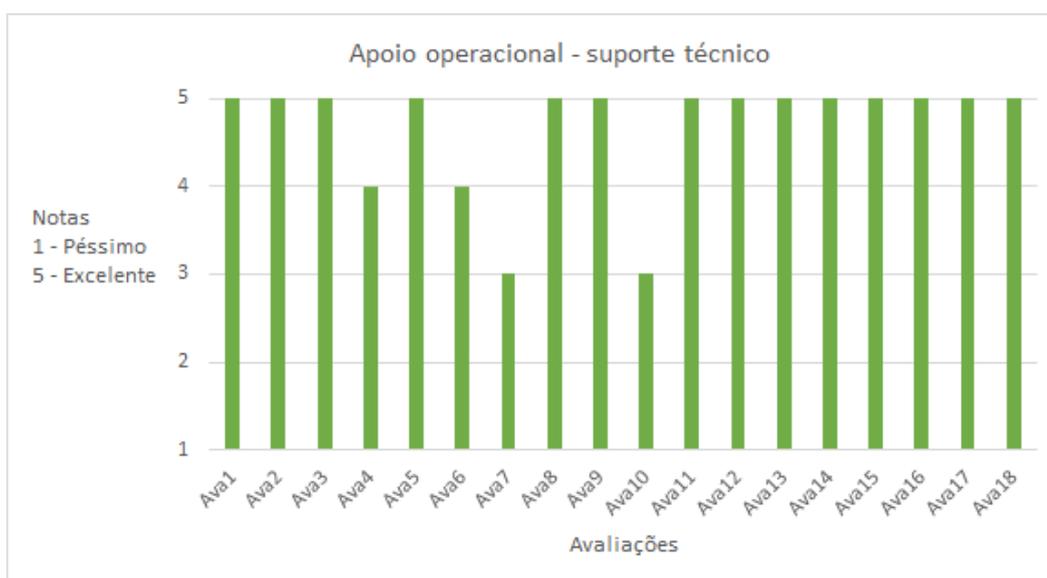


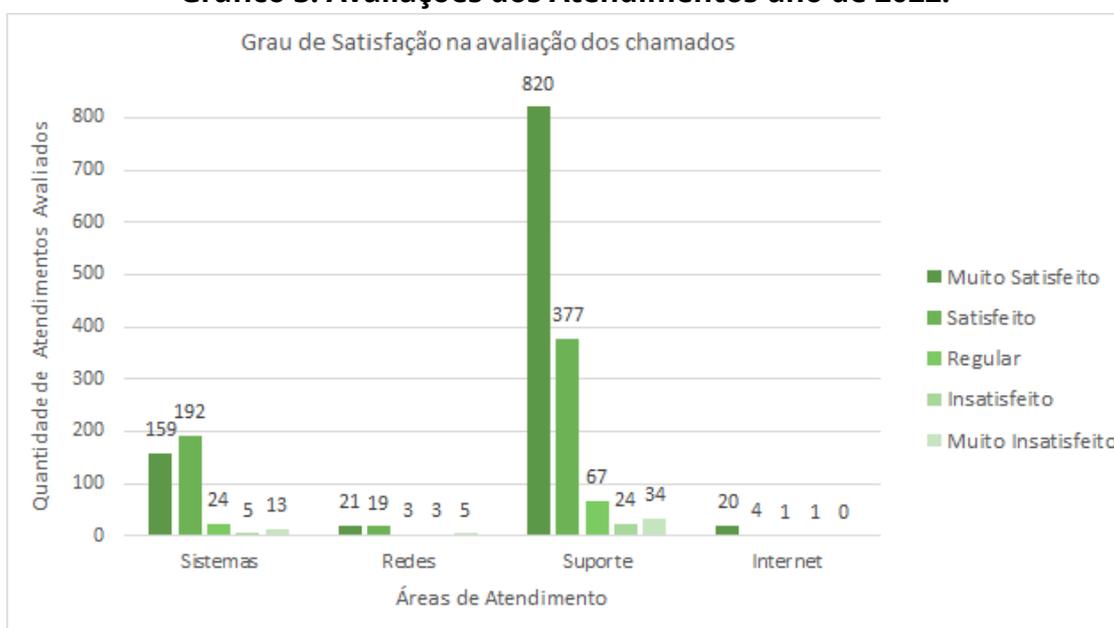
Gráfico 2. Avaliações do Serviço Apoio Operacional - Suporte Técnico-ano de 2022.



Fonte: CTIC(2022).

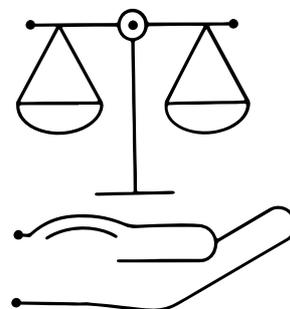
Foi realizado um levantamento das avaliações dos usuários pela ferramenta Ocomon em relação ao grau de satisfação em relação aos atendimentos realizados nas 4 áreas de atendimento(Sistemas, Redes, Suporte e Internet) durante o ano de 2022, os resultados apresentados no Gráfico 3 mostram resultados bastante satisfatórios nas áreas avaliadas.

Gráfico 3. Avaliações dos Atendimentos-ano de 2022.



Fonte: Ocomon(2022).

Gestão de Tecnologia da Informação



Conformidade Legal

Visando assegurar a conformidade legal da gestão de TI, a Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará - Unifesspa observa e aplica um vasto conjunto de regras e diretrizes estabelecidas ou referenciadas pelo Governo Federal, órgãos de controle, Ministério da Economia em especial pela Secretaria de Governo Digital (SGD).

São verificados diariamente a emissão de leis, decretos, portarias e recomendações técnicas no objetivo de evoluir continuamente seus padrões de TIC por meio das melhores práticas disponíveis. Dentre as legislações observadas, no âmbito federal, destacam-se:

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 -

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

DECRETO Nº 8.789, DE 29 DE JUNHO DE 2016 -

Dispõe sobre o compartilhamento de bases de dados na administração pública federal.

DECRETO Nº 8.777, DE 11 DE MAIO DE 2016 -

Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.

LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 -

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015 -

Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

DECRETO Nº 8.638 DE 15, DE JANEIRO DE 2016 -

Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017 -

Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Instrução Normativa/GSI/PR/ nº 01/2008 -

Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências;

DECRETO Nº 8.936, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2016 -

Plataforma de Cidadania Digital - Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

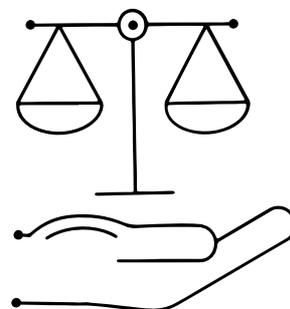
PORTARIA Nº 58, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2016

- Dispõe sobre procedimentos complementares para o compartilhamento de bases de dados oficiais entre órgãos e entidades da administração pública federal direta e indireta e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União.

PORTARIA 19, DE 29 DE MAIO DE 2017 -

Dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISF.

Gestão de Tecnologia da Informação



Conformidade Legal

Instrução Normativa Conjunta Ministério Público/Controladoria Geral da União Nº 01, de 2016 - Dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo federal;

Estratégia de Governo Digital 2020-2022 - A Estratégia de Governo Digital Brasileira direciona a transformação digital com uma visão de futuro baseada em seis pilares, criando valor público por meio de serviços que atendam às necessidades do cidadão proporcionando um governo mais do que digital, um governo confiável;

Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 - versão compilada com as alterações das Instruções Normativas SGD/ME nº 202, de 2019, nº 31, de 2021, e nº 47, de 2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Instrução Normativa SLTI nº 01, de 19 de janeiro de 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

Instrução Normativa SGD/ME nº 5, de 11 de janeiro de 2021 - Regulamenta os requisitos e procedimentos para aprovação de contratações ou de formação de atas de registro de preços, a serem efetuados por órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, relativos a bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação - TIC.

Já as normativas e instruções no âmbito da Unifesspa, destacam-se:

Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Unifesspa:

Principal documento orientador das decisões das principais ações institucionais.

Plano de Gestão de Risco de TIC:

Descreve o controle, gerenciamento, monitoramento, mensuração e o ajuste permanente dos riscos inerentes a cada um dos ativos e serviços, inclusive em situações de estresse, e foi concebido de modo a conferir transparência com relação às rotinas e o processo formal praticado pelos gestores no gerenciamento dos riscos.

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC):

Tem como objetivo nortear as ações do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no contexto da Unifesspa, no período de 2022 a 2024, com foco no alinhamento entre os objetivos de TIC aos objetivos estratégicos da organização, visando a geração de valor para a comunidade acadêmica e a sociedade em geral.

Política de Gerenciamento de incidente:

O objetivo da política de gerenciamento de incidentes é definir diretrizes para o processo de gestão de incidentes, bem como tornar a gestão de serviços de TI eficiente.

Política de Gestão de Riscos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC):

Tem como objetivo embasar os princípios, conceitos e os valores que norteiam o Plano de Gestão de Riscos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do CTIC /Unifesspa, no processo de Gestão de Riscos de TIC.

Processo de Desenvolvimento de Software (PDS) da Unifesspa:

Trata da normatização que o CTIC procederá nos casos de construção/atualização de desenvolvimento de software para a instituição.

Gestão de Tecnologia da Informação

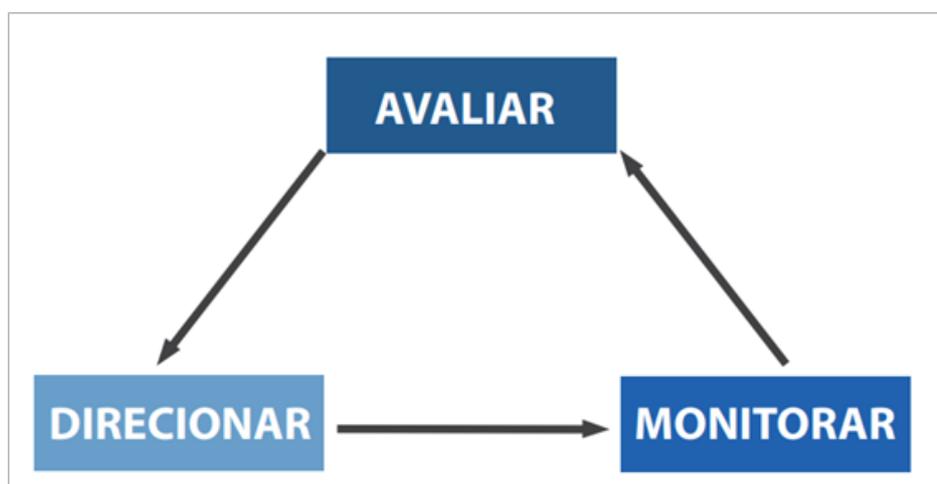


Modelo de Governança de TI

O Modelo de Governança de TI adotado pela Unifesspa está alinhado aos padrões indicados no Guia de Governança de TIC do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP versão 2.0. para que se aprimore a governança de TIC em uma organização e para cada prática, são apresentados os condicionantes relacionados que influenciam a realização daquela prática, servindo de modelo referencial de governança de TIC estruturado em princípios, diretrizes, práticas e condicionantes.

O modelo também demonstra o relacionamento existente entre as práticas, agrupando-as conforme as tarefas de governança de TIC - avaliação, direcionamento e monitoramento. O Comitê de Governança Digital (CGD), constituído pela resolução nº 43/2017- Consad, é responsável por decidir sobre políticas, diretrizes, investimentos e planos relacionados à TIC e tem a missão de institucionalizar a Governança Digital na Unifesspa. Esse comitê possui função estratégica nas decisões relacionadas a TI, sendo a instância deliberativa com o papel de Monitoramento, Avaliação e Direcionamento, conforme estabelecido no modelo de governança apresentados na Figura 2.

Figura 2. Tarefas da Governança de TIC.



Fonte: Adaptado da ABNT. 2015 p.7 (Guia de GOVTIC do SISP.)

O modelo de governança de TIC utilizado é estruturado sobre os conceitos de 05 (cinco) princípios base, 04 (quatro) princípios de boas práticas, 06 (seis) princípios específicos, 03 (três) diretrizes e por fim 10 (dez) práticas e condicionantes, cuja realização é importante para o aprimoramento da governança de TIC na organização. Os princípios, diretrizes e práticas estão listados abaixo.

Princípios Base

Foco nas necessidades da sociedade, abertura e transparência, compartilhamento da capacidade de serviço, simplicidade, priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital, segurança e privacidade, participação e controle social, governo como plataforma e inovação

Legalidade, Finalidade, Motivação, Razoabilidade, Proporcionalidade, Moralidade, Ampla Defesa, Contraditório, Segurança Jurídica, Interesse Público e Eficiência

Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência

Planejamento, Coordenação, Descentralização, Delegação de Competência e Controle

Liderança, integridade, responsabilidade, compromisso, transparência, Accountability

Gestão de Tecnologia da Informação



Modelo de Governança de TI

Princípios de boas práticas

P1. Princípios básicos da governança no setor público do TCU(Tribunal de Contas da União)

P2. Princípios de Governança Corporativa da OECD(Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico)

P3. Princípios básicos de governança corporativa do IBGC(Instituto Brasileiro de Governança Corporativa)

P4. Princípios de Boa Governança Corporativa de TI da ISO/IEC 38500

Princípios específicos

P1. Foco nas Partes Interessadas

P2. TIC como Ativo Estratégico

P3. Gestão por Resultados

P4. Transparência

P5. Prestação de Contas e Responsabilização

P6. Conformidade

Diretrizes

D1. Desenvolver e implantar a governança de TIC.

D2. Fomentar a integração visando o compartilhamento e a otimização dos recursos de TIC entre órgãos e entidades.

D3. Definir, formalmente, no âmbito da organização: **a)** Os princípios e as diretrizes para a governança de TIC, específicas para o órgão e complementares; **b)** Os papéis e responsabilidades dos envolvidos nas tomadas de decisões sobre TIC; **c)** As estruturas envolvidas na governança de TIC; **d)** Os mecanismos de transparência e prestação de contas dos investimentos de recursos públicos aplicados em iniciativas de TIC; **e)** As interfaces entre as funções de governança e gestão de TIC.

Práticas e condicionantes

P1 - Envolvimento da alta administração com iniciativas de TIC

P2 - Especificação dos direitos decisórios sobre TIC

P3 - Comitê de TIC

P4 - Riscos de TIC

P5 - Portfólio de TIC

P6 - Alinhamento Estratégico

P7 - Sistema de comunicação e transparência

P8 - Conformidade do ambiente de TIC

P9 - Monitoramento do desempenho da TIC

P10 - Avaliação do uso da TIC

Gestão de Tecnologia da Informação

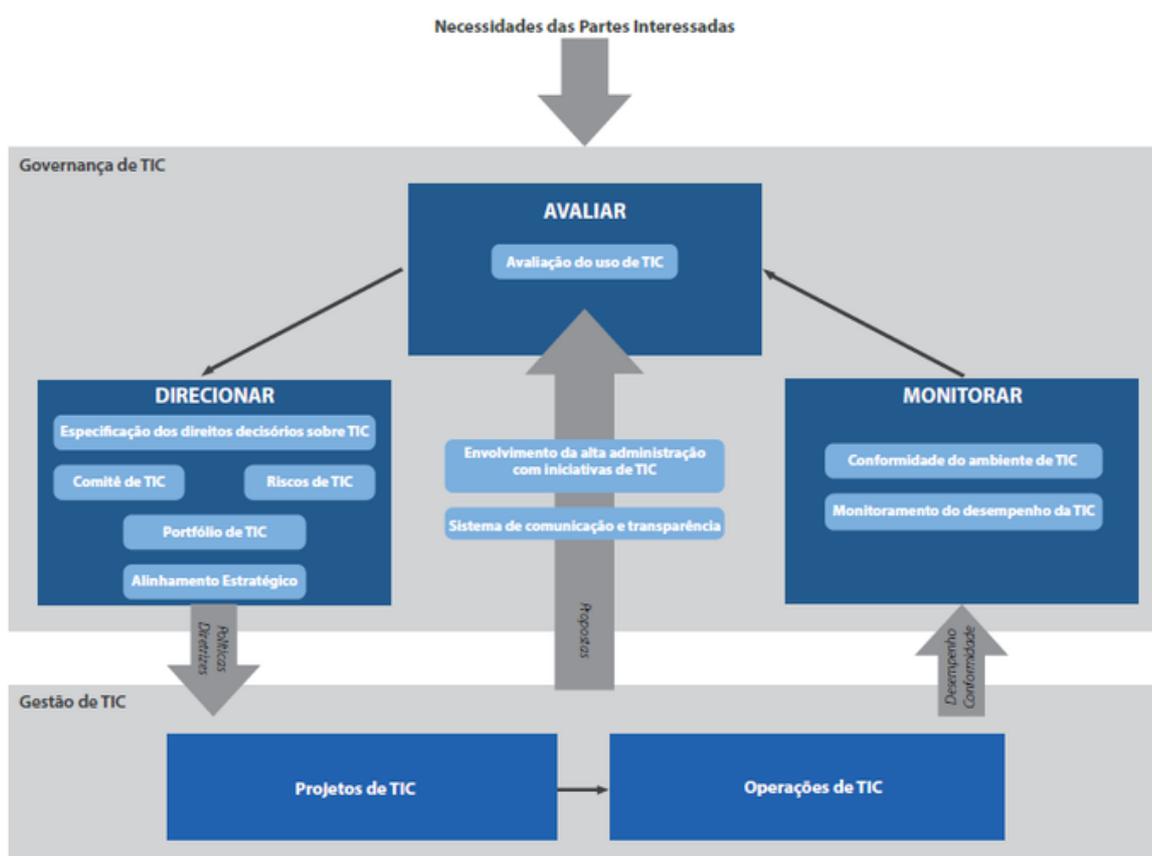
Modelo de Governança de TI

A Figura 3 apresenta as 10 (dez) práticas de governança de TIC descritas anteriormente, agrupando-as conforme as tarefas de governança de TIC: avaliar, direcionar e monitorar, além de demonstrar a relação entre as funções de governança e gestão de TIC (Guia de Governança de TIC do SISP V 2.0).

Para ter acesso ao guia completo acesse o arquivo [Guia de Governança-SISP](#)



Figura 3. Relacionamento Entre as Práticas de Governança de TIC..

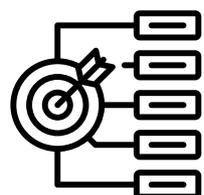


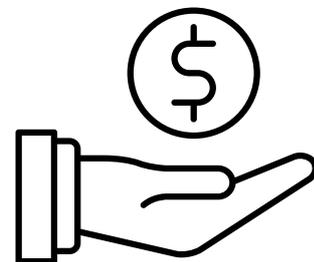
Fonte: Adaptado da ABNT. 2015 p.7 (Guia de GOVTIC do SISP.)

Os objetivos estratégicos baseiam-se em:

Estratégia de Governo Digital (EGD 2020 a 2022) que possui dois pilares: Transformação Digital da Economia e Cidadania e Governo na qual impacta diretamente o PDTIC, o Plano de Dados Abertos (PDA), além dos Planejamentos de Segurança da Informação e Comunicação;

Objetivos institucionais elencados no PDI 2020-2024 da Unifesspa que tiveram como finalidade contribuir para o alcance das metas estabelecidas no Plano Nacional de Educação (PNE) 2014-2024 para a Educação Superior, por meio da Lei nº13.005/2014.





Investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação

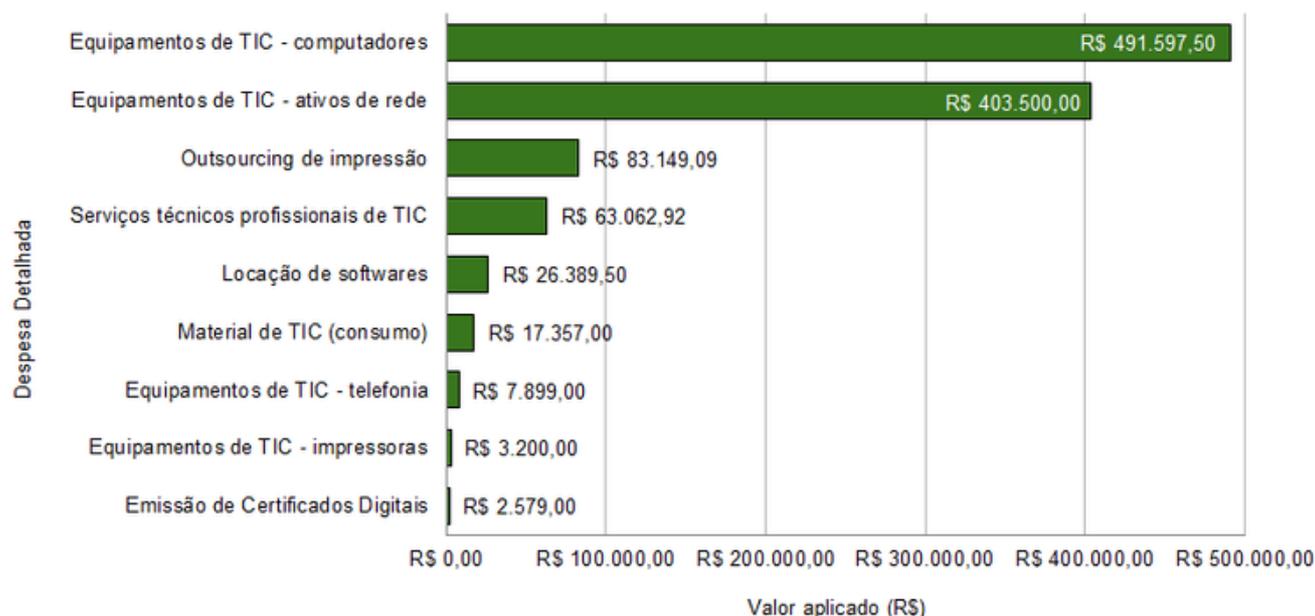
As contratações de TIC possuem natureza singular e seguem normas específicas que incluem padronização de procedimentos, adoção de checklists além da legislação própria referente a contratações públicas. No objetivo de garantir a atualização nos requisitos legais a cada novo processo de compras a DICTI realiza uma consulta junto ao portal gov.br que reúne toda a legislação correlata.



É importante ressaltar que cada tipo de solução exige conformidade com normas específicas. Contudo, dentre as normas vigentes, o principal instrumento legal que norteia as contratações de TIC é a Instrução Normativa 01/2019 SGD/ME que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

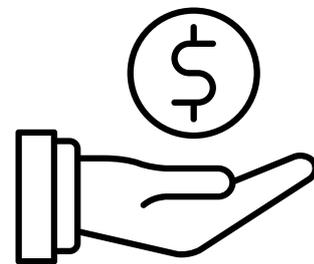
Considerando todas as despesas de TIC realizadas pela Unifesspa durante o ano de 2022, houve um montante de R\$ 1.098.734,01 (um milhão, noventa e oito mil, setecentos e trinta e quatro reais e um centavo). O Gráfico 4 abaixo apresenta o montante de recursos aplicados em TI em 2022, assim como os investimentos por natureza de despesa.

Gráfico 4. Montante de recursos aplicados em TI em 2022 pela Unifesspa.



Fonte: Seplan (2022).

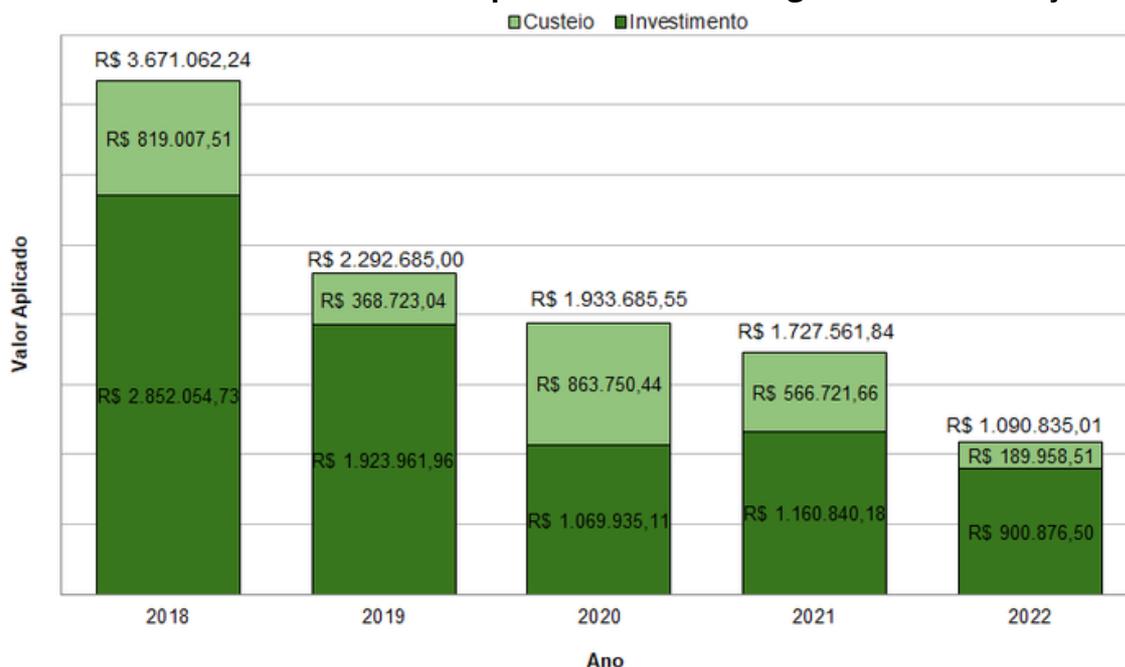
Gestão de Tecnologia da Informação



Investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação

O Gráfico 5 apresenta os recursos aplicados em tecnologia da informação e comunicação desde o ano de 2018. Percebe-se que desde 2018, os recursos vêm sofrendo uma queda atingindo em 2022 o menor valor investido nos últimos 4 anos, como uma redução de 36,4% em relação ao ano de 2021.

Gráfico 5. Série histórica de recursos aplicados em Tecnologia da da Informação 2018-2022.



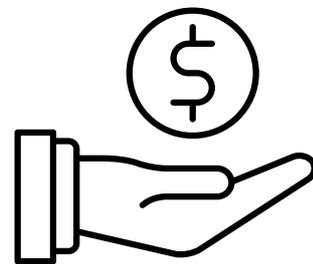
Fonte: Seplan (2022).

Considerando os recursos aplicados pelo Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC, no ano de 2022, estes envolvem despesas com os contratos de Outsourcing de Impressão, manutenção da rede lógica e institucional, Bolsas de pesquisa destinadas ao Laboratório de Computação Científica - LCC, visitas técnicas aos campi fora de sede e aquisição de material de consumo de TIC para estruturação do Laboratório de Acessibilidade e Inovações Inclusivas. O Gráfico 6 abaixo mostra o volume de recursos aplicados pelo CTIC no de 2022, que somou um montante de R\$ 174.372,33.

Gráfico 6. Recursos aplicados em 2022 pelo CTIC.



Fonte: Seplan (2022).

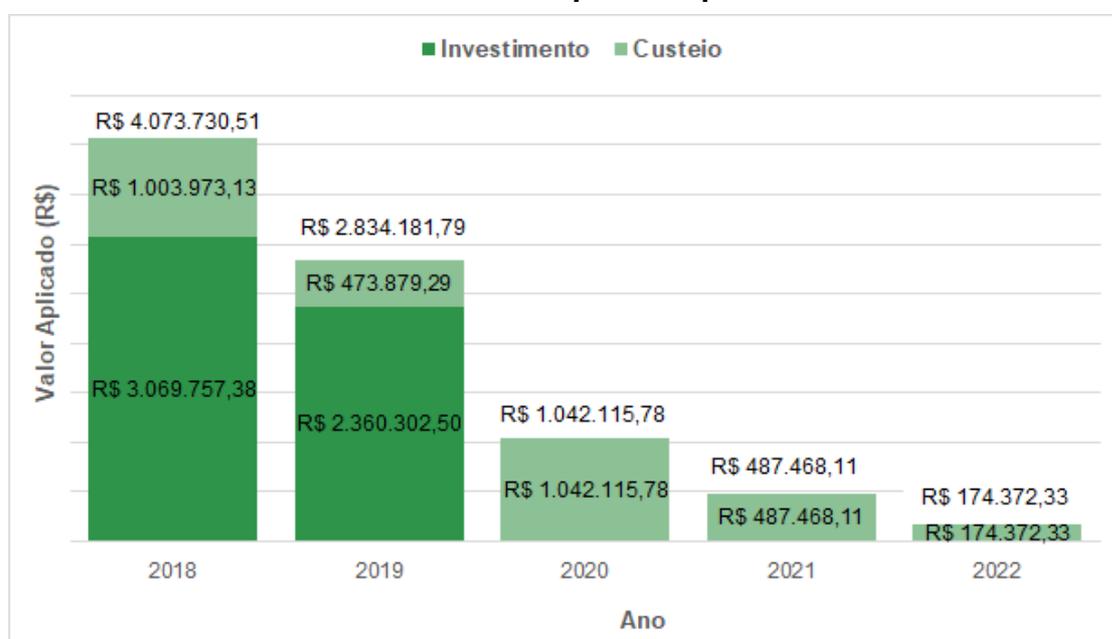


Investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação

Desde o ano de 2020 o CTIC não tem recebido recursos de investimentos, as aquisições realizadas nesta linha tem ocorrido a partir de articulações junto a administração superior que realiza a gestão e distribuição de recursos dessa natureza.

Além disso, seguindo a mesma tendência de redução de valores ocorrida na Unifesspa, conforme é demonstrado no Gráfico 7, os recursos disponibilizados ao CTIC chegaram ao menor valor de sua série histórica, correspondendo a menos de **36%** do valor destinado no ano de 2021.

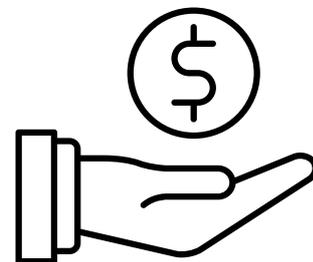
Gráfico 7. Série histórica de recursos aplicados pelo CTIC 2018- 2022.



Fonte: Seplan (2022).

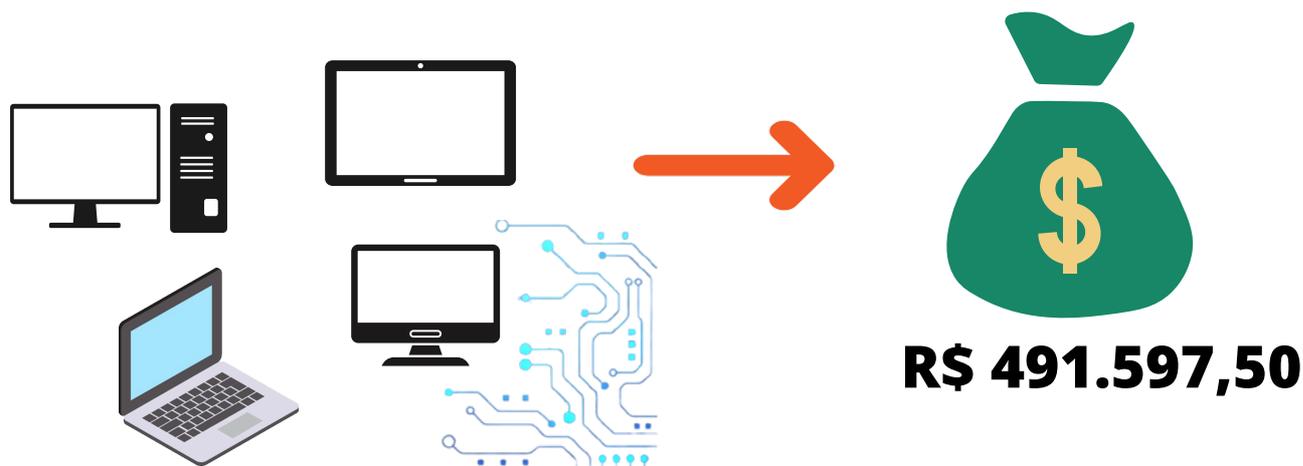


Gestão de Tecnologia da Informação

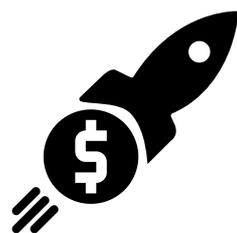


Contratações mais Relevantes de Recursos de Tecnologia da Informação

No exercício de 2022 houve quatro contratações que se destacaram em termos de volume de recursos. A aquisições de computadores, notebooks, tablets e monitores somaram um montante de **R\$ 491.597,50**, sendo destinada às unidades PROAD, IGE, IEDAR, IEX, IEA e ICESA.

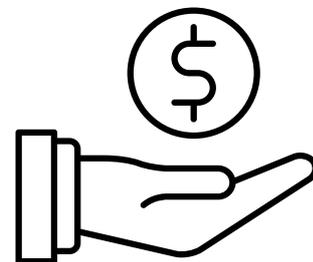


Foi adquirido um Switch para estruturação do data center, uma vez que o equipamento atualmente em uso já se encontra no fim de sua vida útil. Com aquisição assegura-se a alta disponibilidade dos serviços de TIC da Unifesspa sob a responsabilidade do CTIC. As aquisições dos ativos de rede somaram um valor de **R\$ 403.500,00**.



Durante o exercício financeiro de 2022 vigoram os contratos de serviços continuados de Outsourcing de impressão de Manutenção da rede lógica, com desembolso de **R\$ 83.149,09**, **R\$ 63.062,92** respectivamente.





Contratações mais Relevantes de Recursos de Tecnologia da Informação

É Importante destacar que, o CTIC, no intuito de otimizar a força de trabalho, ampliar maior rigor técnico, bem como obter preços mais vantajosos desde 2020 vem participando de contratações conjuntas lideradas pela Central de Compras do governo federal e de registros de preços de outras instituições. Em 2022 participamos de **6 (seis) pregões**:

1

Central de compras. UASG: 201057. PE 11/2022. Contratação de software de design gráfico.

2

Central de compras. UASG: 201057. PE 08/2022. Contratação de estações de trabalho (desktops) e equipamentos móveis (notebooks), modelos básico e padrão e monitores extras.

3

Central de compras. UASG: 201057. PE 12/2022. Contratação de subscrição de licenças de uso de softwares Microsoft e Google do tipo suíte de escritório, com direito de atualização e suporte.

4

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA - TRE-PB. UASG: 70009. Pregão: 02/2022. Infraestrutura Hiperconvergente Renovação de garantia e suporte.

5

Contratação de serviço de desenvolvimento e manutenção de software sob o prisma da centralização de compras públicas realizadas pelo Governo Federal, adotando, no primeiro momento, a centralização em um pequeno grupo de Órgãos com experiência e maturidade no desenvolvimento de software e suas sub etapas. (Em andamento)

6

Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Sergipe - IFS. UASG: 158134, PE 79/2022. Contratação de empresa especializada no fornecimento de equipamentos (elementos de hardware e software) e serviços de rede sem fio.

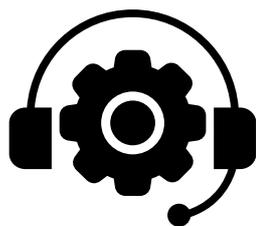




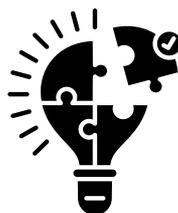
Iniciativas e Resultados na Área de TI por Cadeia de Valor

No esquema abaixo temos um resumo das principais iniciativas na área de TI realizadas pelo CTIC no ano de 2022.

- Suporte aos campi fora de sede.
- Disponibilização de curso a comunidade Acadêmica.
- Reparação de equipamentos dos Laboratórios de informática.
- Acompanhamento das avaliações de Curso do MEC



Suporte



Soluções

- Desenvolvimento e Manutenção do Rol de Sistemas de Informação Gerencial Institucional;
- Aquisição de software para gerenciamento do Restaurante Universitário
- Aprimoramento de mecanismos de segurança da informação nos sistemas de informação institucionais;
- Implantação de uma solução de software para gerenciamento do PGD;

Iniciativas de TI



Infraestrutura

- Acesso a Internet
- Armazenamento Institucional
- Segurança da Informação
- Rede Sem Fio Institucional
- Provedor de serviços de TIC
- Cabeamento estruturado
- Infraestrutura do Datacenter



Contratação

- Agenda de Compras de TIC
- Biblioteca Virtual
- Contratações conjuntas



Governança

- Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
- Planejamento e Monitoramento (PDCA) de Conformidade
- Desenvolvimento de Normas, Políticas e Planos
- Apoio e suporte em GovTIC ao CGD(Comite de Governança Digital) e demais unidades/setores (Compliance e Accountability)
- Atualização do Plano de Dados Abertos(PDA)

Gestão de Tecnologia da Informação

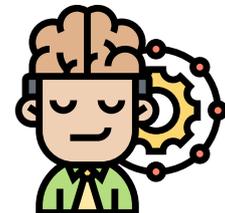


Soluções e Desenvolvimento de Sistemas

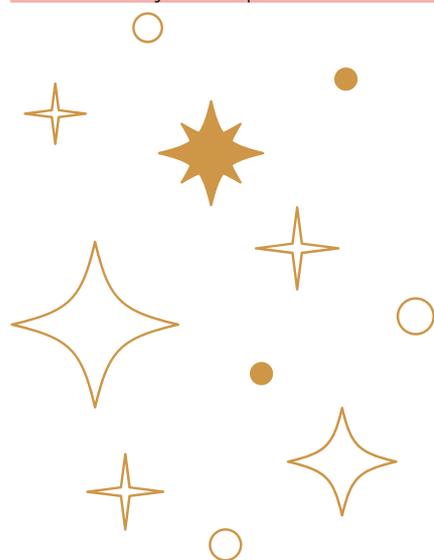
Durante o ano de 2022 a Divisão de sistemas de Informação (DISI) foi responsável por manter e evoluir os sistemas Institucionais, além de implantar novas soluções de software;



Principais Implantações de Novas Soluções Tecnológicas



- Implantação da Solução de Software Polare para Gerenciamento do Programa de Gestão e Desempenho (PGD) da Unifesspa e conteneurização da aplicação.
- Implantação da Solução de Software para gestão das Unidades na Instituição onde é possível registrar a unidade de lotação do servidor para poder ser utilizada no sistema Polare;
- Implantação da Solução de Software Dimensionamento para Dimensionar a força de trabalho das Unidades da Instituição;
- Criação da documentação técnica do sistema Polare, Dimensionamento e Gestão de Unidades;
- Definição de modelos de testes voltados para o SIG para garantir a qualidade de software;
- Implantação e Aprimoramento no sistema SIGAA para Registro da Curricularização das Atividades de Extensão no âmbito da Unifesspa (Em Andamento);
- Criação de Sites Institucionais para as Unidades da Unifesspa poderem divulgar de forma mais rápida seus conteúdos e arquivos na internet para seu público alvo;
- Aplicação de Inovação Tecnológica, relacionada a conteneurização e automatização das operações de manutenção dos Sistemas Institucionais CoC, Siplad, webservice, SIGAA, SIPAC, SIGRH, Polare, entre outros;
- Automatização do CI/CD que contempla a criação de pipeline de migrations do Sigaa e configuração do Zabbix, além do Probe no Sigaa;
- Atualização da documentação técnica dos sistemas institucionais Acadêmicos, Administrativos, Recursos Humanos e Portais Institucionais;
- Implantação da ferramenta youtrack para gerenciamento dos projetos e atividades da DISI;
- Análise do módulo frequência do SigRH e sua integração com os microserviços archanjo, security, Zuul, Eureka e Authz;
- Refatoração de código nos sistemas para garantir o Código Limpo;
- Criação e automatização do banco scratch do SIGAA para facilitar a automatização dos testes;
- Atualização e Aprimoramento da implementação do repositório lattes para a PROPIT; etc, etc.



Gestão de Tecnologia da Informação



Soluções e Desenvolvimento de Sistemas

Durante o ano de 2022 a Divisão de sistemas de Informação (DISI) foi responsável por manter e evoluir os sistemas Institucionais, além de implantar novas soluções de software;



Principais Atividades de Manutenção e Evolução dos Sistemas Institucionais



- Aprimoramentos da Solução do Software Lato Sensu para contemplar a inserção de docentes externos nas propostas de curso Lato da Instituição;
- Realização de Treinamentos para os Usuários relacionados às soluções de software implantadas pelo CTIC como forma de reciclagem de conhecimentos;
- Atualização do Sipac para a versão 4.45 que permite a integração com o conecta Gov;
- Suporte Técnico na execução do Censo da Educação Superior de 2022;
- Suporte Técnico na Solução de Software para Processos Seletivos da Unifesspa (CoC);
- Suporte Técnico para a solução de Software associado ao Processo de Compras executado pela PROAD;
- Suporte técnico na Solução de Software para avaliação de desempenho dos servidores da Unifesspa;
- Realização do Processamento de Matrícula 2022 aderente ao Calendário Acadêmico Suplementar;
- Aprimoramento da funcionalidade relacionada ao gerenciamento dos discentes externos à Instituição, no que tange a emissão de diplomas;
- Suporte técnico na solução de software SigEleição para realização de processos eleitorais da Universidade e suas Unidades.
- Apoio Técnico na Aquisição do software para o Restaurante Universitário da Unifesspa;
- Aprimoramento de mecanismos de segurança nos sistemas institucionais;
- Renovação de contrato com a UFRN para uso dos Sistemas de Informações Gerenciais Acadêmicos, Administrativos e de Recursos Humanos.
- Verificação de problemas na plataforma do repositório no depósito de dissertações;
- Solução de problemas relacionados a processos não encontrados no sipac pelo usuário final da instituição;
- Aprimoramento na funcionalidade de discente externos no módulo diploma, possibilitando a alteração de status via interface;
- Solução de problemas associados a orientação (paisagem ou retrato) do PDF no módulo Portaria;
- Análise de problemas de anexo associados a documentos dos discentes no SAE;
- Solução de problemas no SAE devido alunos não conseguirem logar no sistema;
- Cadastros de Eleições no sigEleição;
- Ajuste do sipac retirando o processo do fluxos;
- Solução de erro ao adicionar documento em processos no módulo protocolo;
- Geração de Relatório para atualização dos dados abertos do CRCA;
- Análise e auxílio da modelagem do Processo de Cota Reservada no sipac;
- Criação de Pareceres Técnicos acerca de problemas de softwares institucionais, como por exemplo: aprimoramento do diploma de graduação a nível stricto sensu, etc;
- Ajustes de natureza de processos no módulo protocolo;
- Ajustes dos sites institucionais, como a inclusão de abas para uma melhor navegação no sistema;
- Análises de problemas técnicos com erros de HTTP no sistema SAE;
- Ajustes de plugins dos sites institucionais, como o contador de acessos;
- Atribuição de perfis para administradores do sistema Sisplad;
- Geração de Relatório que contabilizou a 6ª CHAMADA DO SISU 2022.1;
- Participação do evento Calourada 2022, com do treinamento sobre da turma virtual e Portal do discente no Sigaa;
- Análises de inconsistências no CoC ocorridas devido o processo Seletivo SISU;
- Geração de Relatório gerencial para contabilizar a a TOTALIZAÇÕES DAS DESPESAS DE PESSOAL/PROGEP considerando a FOLHA DE PAGAMENTO;
- Análises de problemas de login no CoC;
- Suporte ao SigRH devido os dados de férias apresentarem inconsistências;
- Ajuste na movimentação devido a trancamento de matrículas de discentes da graduação;
- Análises se erros no Sisplad ao não se conseguir cadastrar disciplinas;
- Análises e ajustes devido a não finalização de turmas de tutoria;
- Ajuste e Geração de relatórios de frequência dos bolsistas da instituição;
- Análise e resolução de problema associado a Alteração de status de discente no Udocs para permitir o login;
- Possibilitar a inserção de projetos na lista de aprovados no Sisprol;
- Configurar chamadas associadas a processo seletivos de vagas remanescentes do SISU;
- Solução de problema relacionado a Carga horária integralizada ser maior ou igual a carga horária total do curso;
- Análises e soluções de problemas ao tentar cadastrar usuário no módulo biblioteca;
- Realização de importação e configuração do processo seletivo Forma Pará da Unifesspa;
- Solução de problemas relacionados a não conseguir importar disciplinas do Sisplad;
- Análise de problemas relacionados a carga horária de algumas disciplinas no Sisplad que estavam aparecendo zeradas;
- Análises e Ajustes devidos determinados discentes não conseguirem se inscrever no SAE;
- Análises e ajustes no sistema para turmas de Educação no campo;
- Elaboração de relatório para a PROEG referente as ações PNAES;
- Análise da funcionalidade de como funciona a geração da GRU referente ao pagamento da taxa de inscrição de concurso;
- Ajuste de problemas relacionados a inserção de vídeos na notícia no sigEventos;
- Ajuste de alteração de nome de membros externos de declaração de banca no módulo graduação;
- Ajuste na remoção da oferta de disciplina dos cursos de graduação;
- Análise da possibilidade de redução de calendários acadêmicos no sigaa, de 4 calendários para 2 calendários;
- Aprimoramento da funcionalidade Atualização de dados na Consulta geral de discente afim de atender demanda advinda do ESic;
- Ajustes da responsividade dos sites institucionais;
- Análise e Ajuste em problemas de alguns discentes ao emitir o histórico pelo portal do discente;
- Geração da ficha de inscrição dos processos seletivos de mestrado de 2022;
- Resolução de problema ao consolidar turma no módulo stricto sensu;
- Aprimoramento no módulo extensão para permitir atualização do semestre de bolsistas voluntários;
- Geração de relatórios de discentes do censo de 2021 para fins de auditoria;
- Ajuste no cancelamento de vínculo do aluno especial no módulo stricto sensu;
- Análise e ajuste na funcionalidade de emissão de histórico escolar do nível lato sensu;
- Solução de problemas ao cadastrar bolsistas voluntários no Sisprol;
- Ajuste no gerenciamento de credencial de sigilo para os processos no módulo protocolo;
- Apoio na geração dos relatórios do PAC 2023 n módulo de compras;
- Aprimoramento no módulo graduação para possibilitar alterar datas na solicitação de turmas;
- Ajuste na geração de relatórios processo técnico - total de títulos e materiais do módulo biblioteca;
- Atribuição de credenciais de sigilo para servidores autorizados da instituição;
- Ajuste no módulo graduação para possibilitar o cancelamento dos alunos;
- Solução para o problema de informações da subturma virtual serem inseridas apenas na turma principal;
- Criação de grupos no sigAdmin para aplicação de questionários;
- Aprimoramento da funcionalidade de envio de mensagem no SAE;

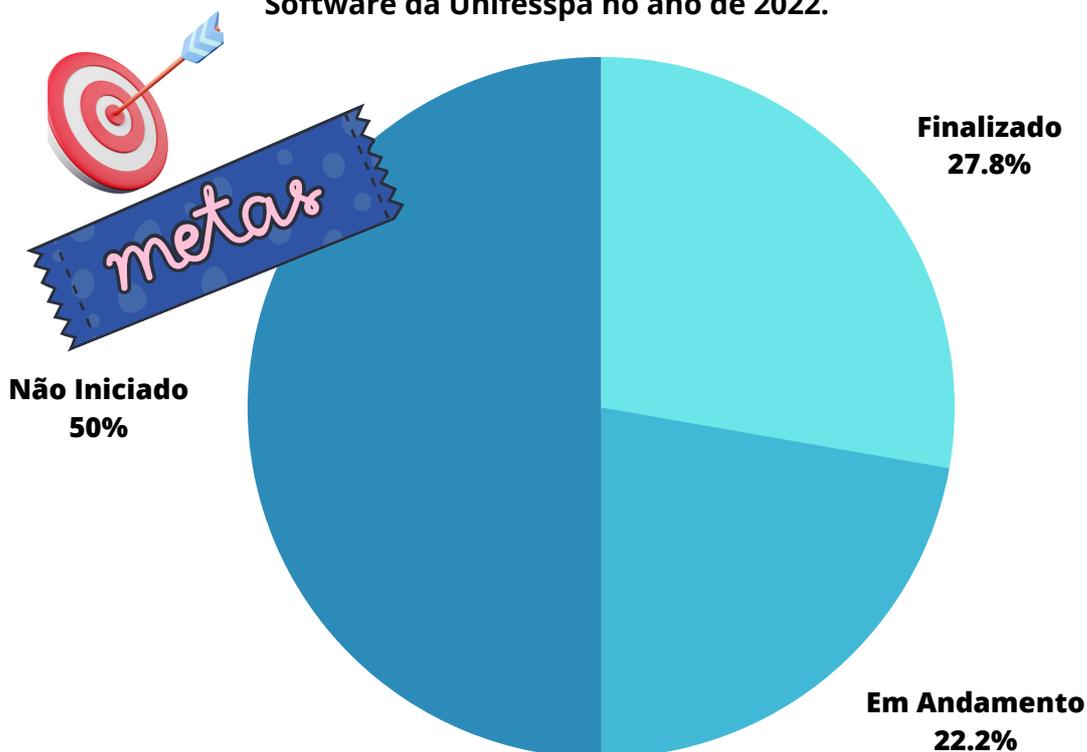




Soluções e Desenvolvimento de Sistemas

Em relação aos projetos do PDTIC 2022-2024, e conforme a Figura 4, a Divisão de Sistemas de Informação concluiu no ano de 2022, em torno de 5 (cinco) projetos que correspondem a 27,8% dos projetos previstos. Observa-se que dos 18 (dezoito) projetos/ações relacionados à solução de software a serem executadas pela DISI, 22,2% estão com o status "Em Andamento", e 50% estão com o status "Não Iniciado".

Figura 4. Andamento dos Projetos de Novas Soluções de Software da Unifesspa no ano de 2022.



Fonte: PDTIC (2022)





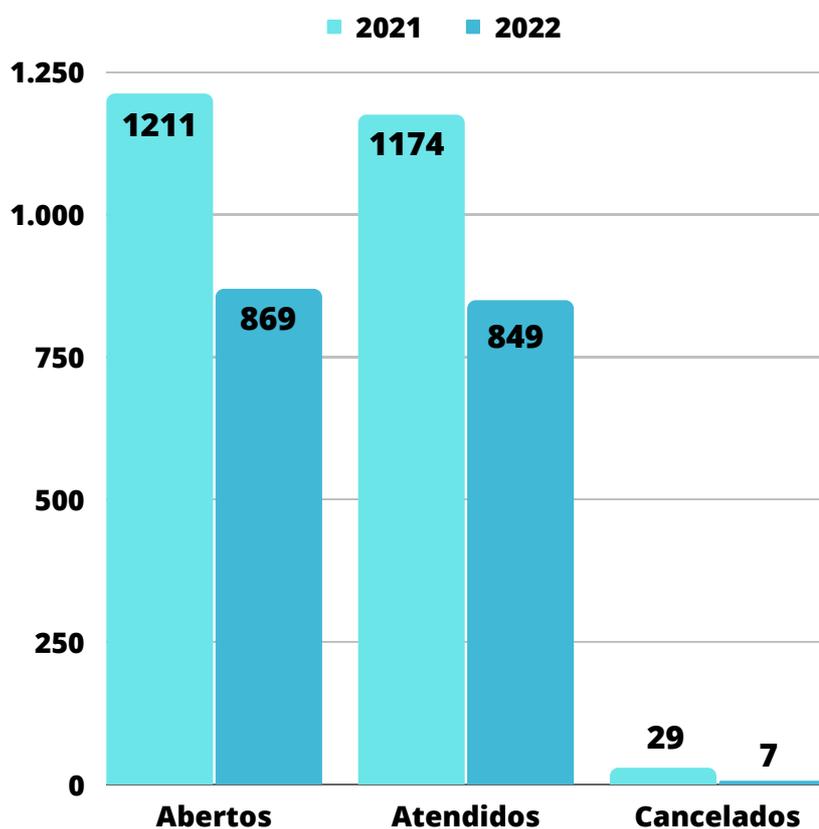
Soluções e Desenvolvimento de Sistemas

Na **Figura 5**, e considerando os chamados relacionados à Manutenção e Evolução dos Sistemas de Software Institucionais acumulados nos anos de 2021 e 2022, o quantitativo de chamados Abertos em 2022 é quase 2 vezes menor (342 chamados) quando comparado ao quantitativo de chamados Abertos em 2021. Essa mesma tendência também se aplica para os chamados Atendidos constando 325 chamados a menos. Já os chamados Cancelados em 2022 foram quase 4 vezes menor em relação a 2021.

Essa diminuição do quantitativo de chamados Abertos, Atendidos e Cancelados ocorreu devido o CTIC ter adotado melhores práticas que conduzem a comunidade acadêmica na melhor forma de se abrir um chamado, além da conscientização de quais demandas podem ser classificadas como chamados de manutenção de sistema ou classificados como novos projetos de solução de software, mediante a execução do estabelecido **PDS**.



Figura 5: Chamados relacionados à manutenção dos Sistemas Institucionais acumulado nos anos de 2021 e 2022.



Fonte: Ocomon (2022)





Soluções e Desenvolvimento de Sistemas

Na **Figura 6** pode-se observar uma Série histórica dos chamados atendidos relacionados à manutenção dos principais sistemas institucionais nos anos de 2021 e 2022. De forma geral, em ambos os anos, as curvas possuem um comportamento similar, atingindo seu ápice entre os meses de Abril e Junho, devido a ocorrência de processos seletivos como o SISU, consolidação de turmas de graduação, emissão de diplomas de graduação para Universidades Particulares, entre outros.

Por outro lado, considerando o ano de 2022 a curva é mais sinuosa, tendendo a diminuição considerável do quantitativo de chamados atendidos entre os meses de outubro e dezembro, que ao se comparar com o ano de 2021, no mesmo período, é quase 3 vezes menor.

Essa diminuição brusca do quantitativo de chamados atendidos no ano de 2022 pode ser explicado pelo fato do Calendário Acadêmico da Unifesspa estar cada vez mais atingindo sua normalidade após a pandemia do COVID-19. Nesse contexto, encontrou-se formas mais eficientes de se gerenciar o período Suplementar Acadêmico.

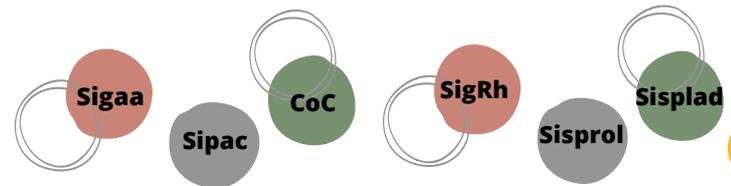
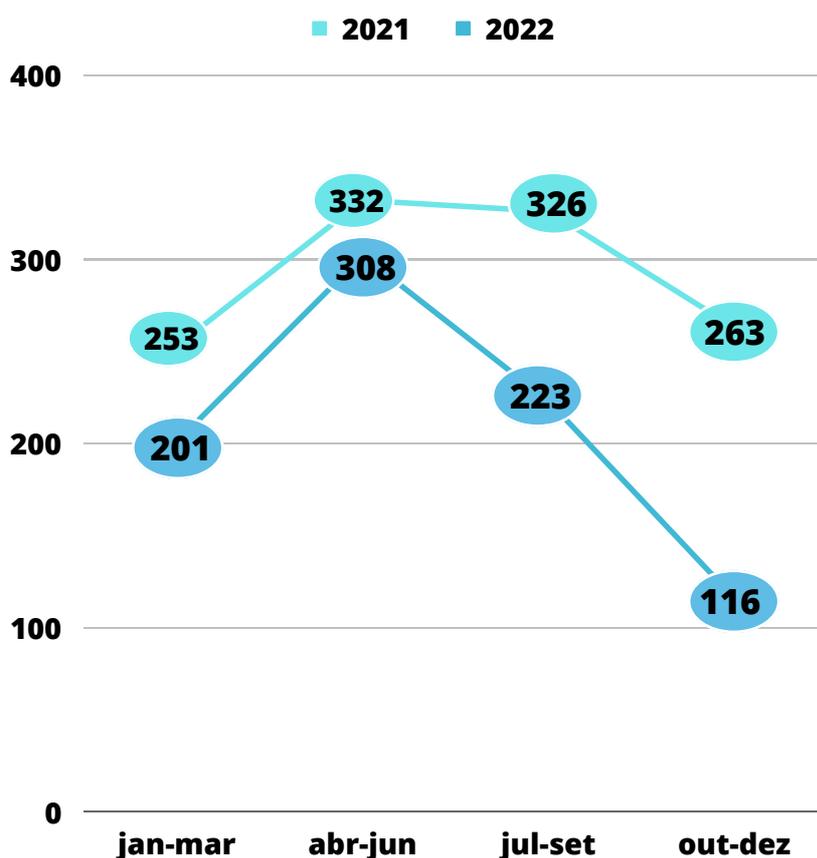
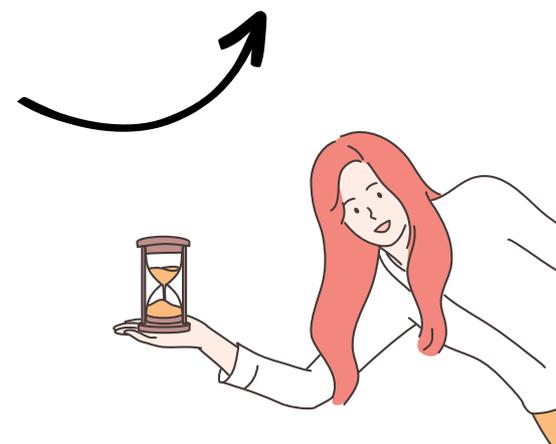


Figura 6. Série histórica dos chamados atendidos associados à manutenção dos sistemas institucionais nos anos de 2021 e 2022.



~3x menos chamados atendidos entre os meses de outubro e dezembro.



Fonte: Ocomon (2022).



Soluções e Desenvolvimento de Sistemas

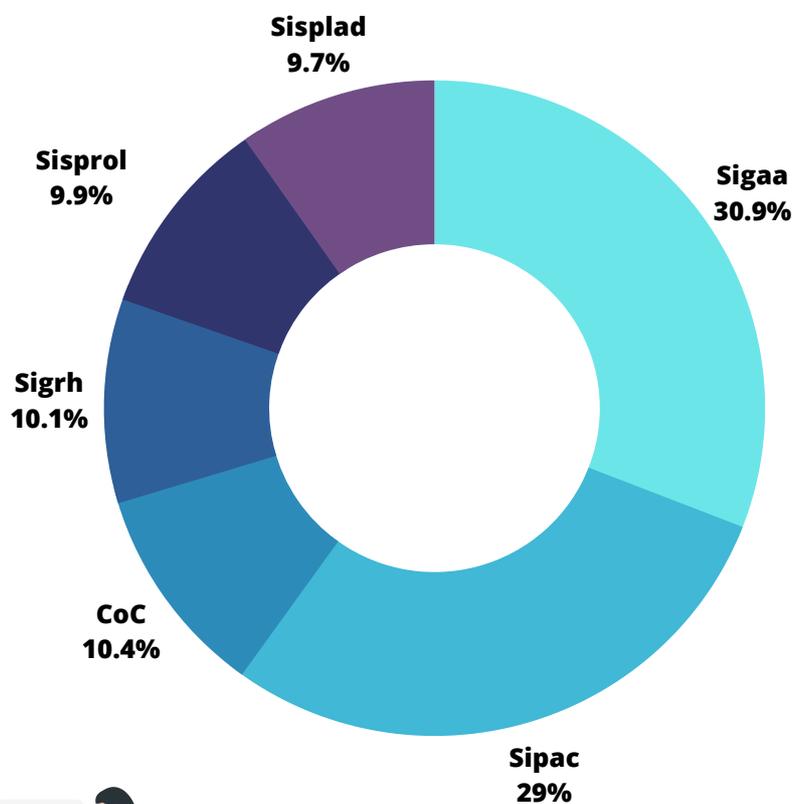
Na **Figura 7** observa-se a proporção de chamados atendidos relacionados a manutenção técnica dos Sistemas de Informação Gerencial da Unifesspa referente ao ano de 2022.

1 O Sigaa é o sistema de informação que mais possui chamados atendidos devido às intensas atividades de ensino, pesquisa e extensão da Unifesspa, em geral, todas as nossas atividades acadêmicas são automatizadas por essa solução.

2 O Sipac é responsável por todas as atividades Administrativas, como os processos de licitação, de pagamentos, gerenciamento dos bolsistas da instituição, entre outros.

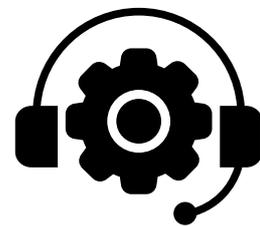
3 Os sistemas de informação gerencial COC, SigRH, Sisprol, Sisplad. Esses sistemas são responsáveis, respectivamente, pelo Cadastro Online de Calouros da Unifesspa, atividades voltadas ao setor de recursos humanos, Sistema de Gerenciamento de Projetos Online e Sistema de Planejamento das Atividades Docentes. Em média, todos os esses sistemas possuem quase a mesma proporção de atendimento de chamados no ano de 2022.

Figura 7. Proporção de chamados atendidos acumulados relacionados a manutenção dos principais Sistemas da Unifesspa no ano de 2022.



Fonte: Ocomon (2022)





Suporte e Atendimento ao Usuário

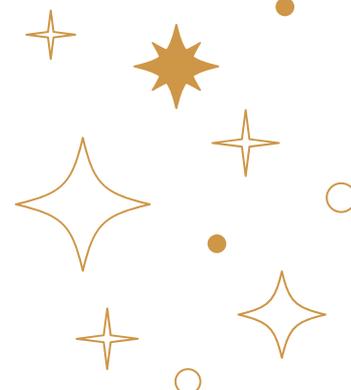
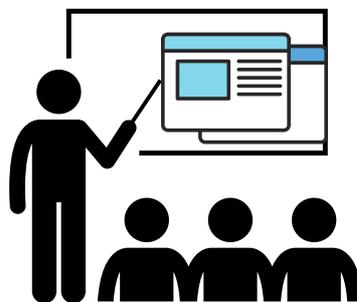
Na dimensão em que a Central de Atendimento ao Usuário (CAU) atua que é realizando o Suporte Computacional das soluções de TIC, houveram avanços significativos, com diversas ações ao longo do ano de 2022. Entre elas se destacaram: A ação de revitalização das condições técnicas em diversos laboratórios de informática da instituição que atende aos cursos de graduação e pós-graduações. Esta ação foi fundamental para dar condições de uso aos equipamentos que passaram um longo período sem uso devido a pandemia. Ao todo 20 laboratórios de informática receberam atendimento durante o ano de 2022.

20 laboratórios de informática atendidos em 2022.



Com o intuito de melhorar o uso dos portais institucionais foi ofertada durante o ano duas turmas de curso a comunidade acadêmica, projeto esse presente no PDTIC 2022/2024, com um total de 60 vagas do curso de portais institucionais, o curso foi desenvolvido com o propósito de capacitar servidores e bolsistas no gerenciamento dos portais institucionais da Unifesspa.

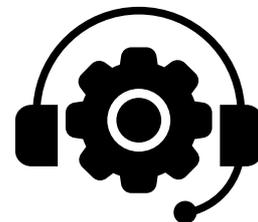
Oferta de 60 vagas de cursos tecnológicos



Outra importante ação realizada no decorrer do ano foi as visitas técnicas aos campi fora de sede de Rondon do Pará e São Félix do Xingu, tais visitas aconteceram com objetivo de apoiar e dar suporte aos campi que se encontram atualmente sem servidor técnico de tecnologia da informação e apoiar nas avaliações de curso realizadas pelo MEC durante o ano. As visitas realizadas foram além do apoio às avaliações dos cursos, realizamos também a manutenção de todo o parque computacional, o que totalizou cerca de 100 computadores administrativos e laboratoriais em condições de uso pela equipe administrativa, docente e discentes dos campi.



Manutenção de 100 computadores administrativos e laboratoriais.



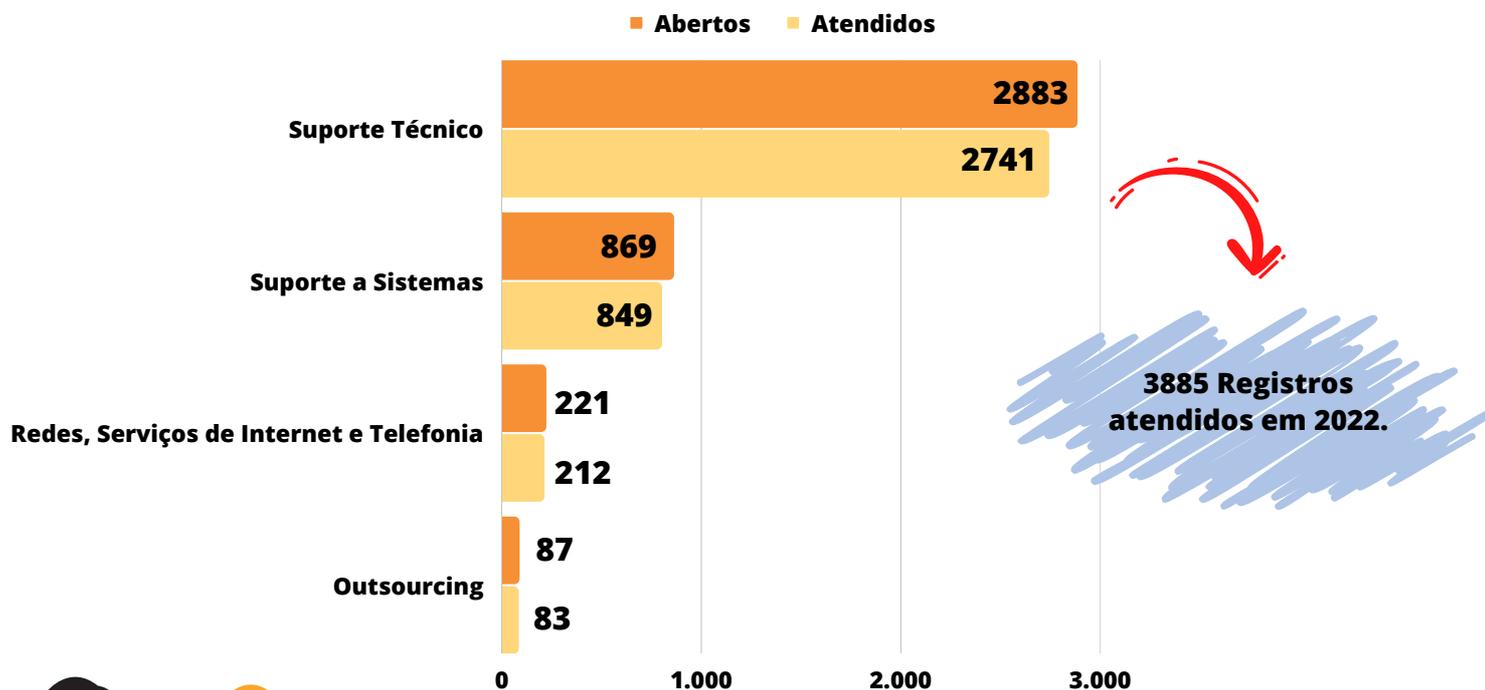
Suporte e Atendimento ao Usuário

Além das ações apresentadas a Coordenadoria de Atendimento ao Usuário (CAU) busca sempre obter resultados positivos durante os atendimentos prestados à comunidade acadêmica, administrativa e docente da instituição. No decorrer do ano de 2022, a CAU realizou vários atendimentos que foram registrados através do nosso sistema gestor de solicitações/incidentes (Ocomon).

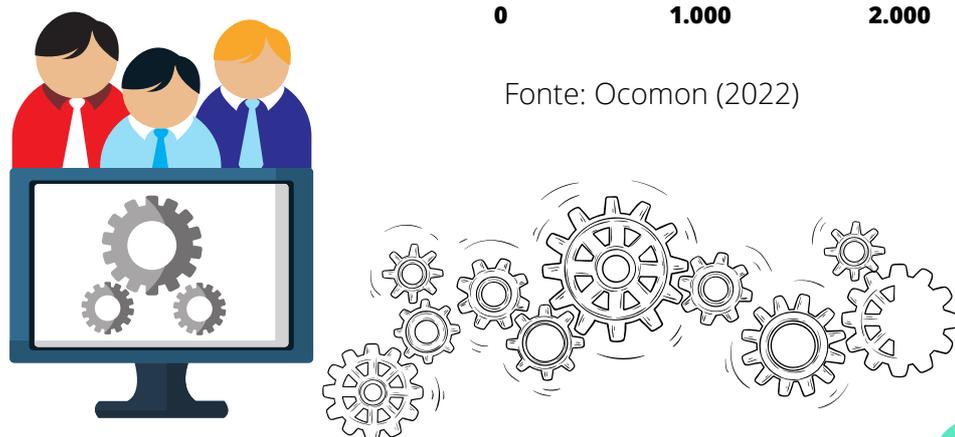


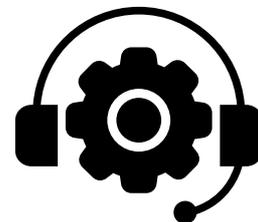
No ano de 2022 foram um total de 4060 registros, deste total foram efetivamente atendidas 3885 solicitações através do nosso sistema de atendimento, os quais foram distribuídos da seguinte forma dentro das áreas de atendimento do CTIC, conforme demonstra o Gráfico 8 abaixo.

Gráfico 8. Chamados Abertos e Atendidos por área de atendimento relacionados a parte de Suporte Computacional



Fonte: Ocomon (2022)



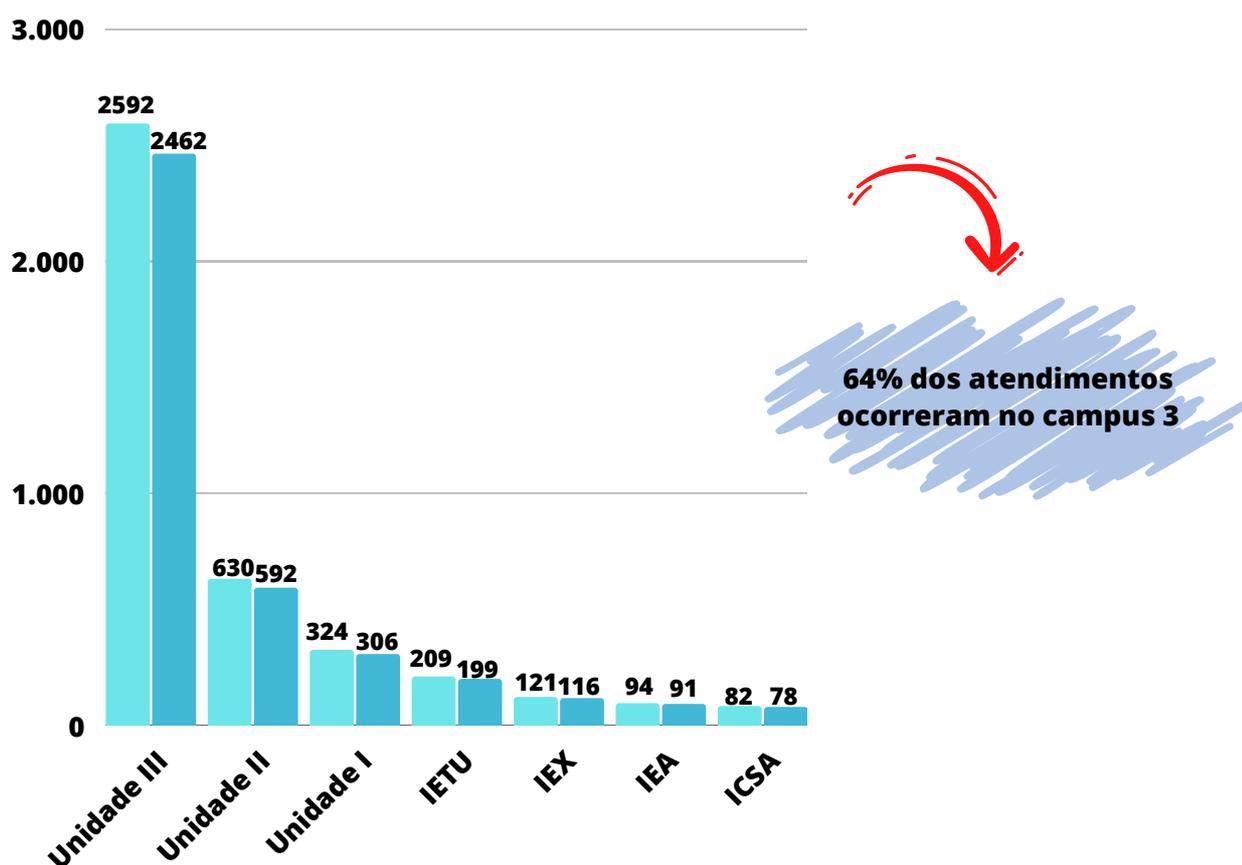


Suporte e Atendimento ao Usuário

No Gráfico 9 abaixo é apresentado o quantitativo de solicitações de atendimento abertas e atendidas por campus, onde a grande maioria sendo 2592 chamados tiveram como origem a unidade 3, isso equivale a cerca de 64% do total de solicitações abertas durante o ano, desse total 2462 foram efetivamente atendidos em 2022. Esse número se justifica tendo em vista que todos os órgãos da administração superior, pró-reitorias e secretarias estão localizados no campus 3.

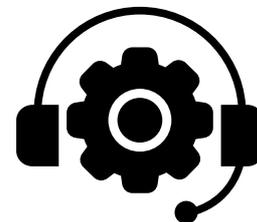
Já as unidades I e II tiveram juntas um total de 954 solicitações abertas, como 898 atendimentos realizados, correspondendo a cerca de 23,5% do total de requisições. Os campi fora de sede tiveram ao todo 506 ocorrências com 484 atendimentos, correspondendo a aproximadamente 12,5%, sendo o campus de Xinguara o que mais demandou atendimento.

Gráfico 9. Chamados Abertos e Atendidos por campus em 2022.



Fonte: Ocomon (2022)

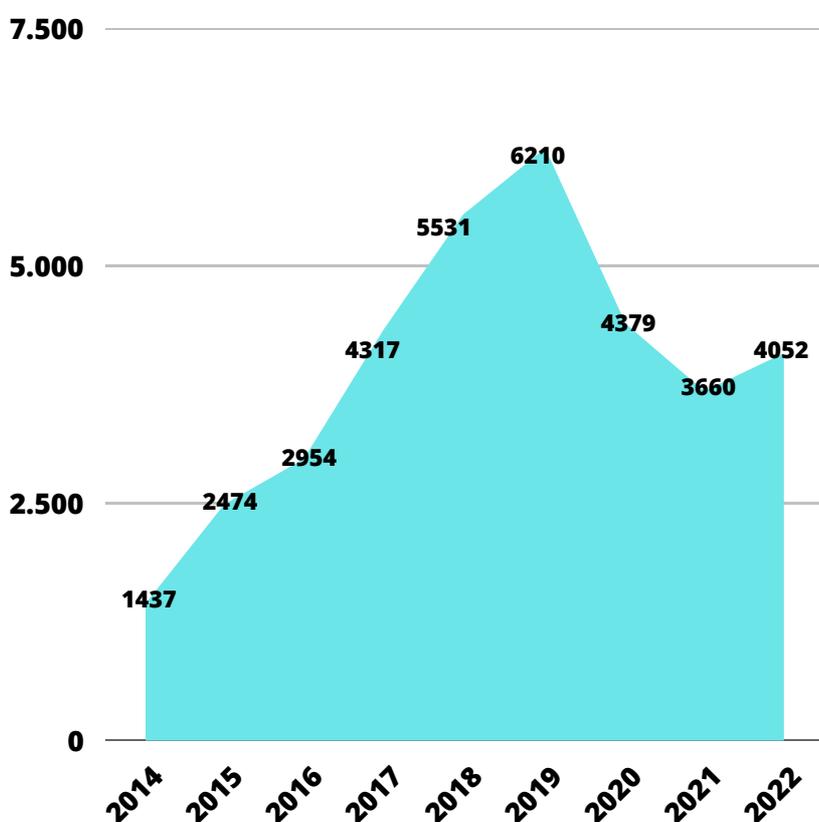




Suporte e Atendimento ao Usuário

Com um total de 4052 registros de chamados em 2022, os números do gráfico histórico voltaram a subir com uma alta significativa de cerca de 9,77% em relação ao ano de 2021, conforme demonstra o gráfico 1.3. O aumento foi provocado pelo pleno retorno presencial das atividades administrativas e acadêmicas, que gerou demandas de atendimento a laboratórios de informática, instalação e atualização de software, manutenção de computadores entre outros, conforme demonstra o Gráfico 10 abaixo.

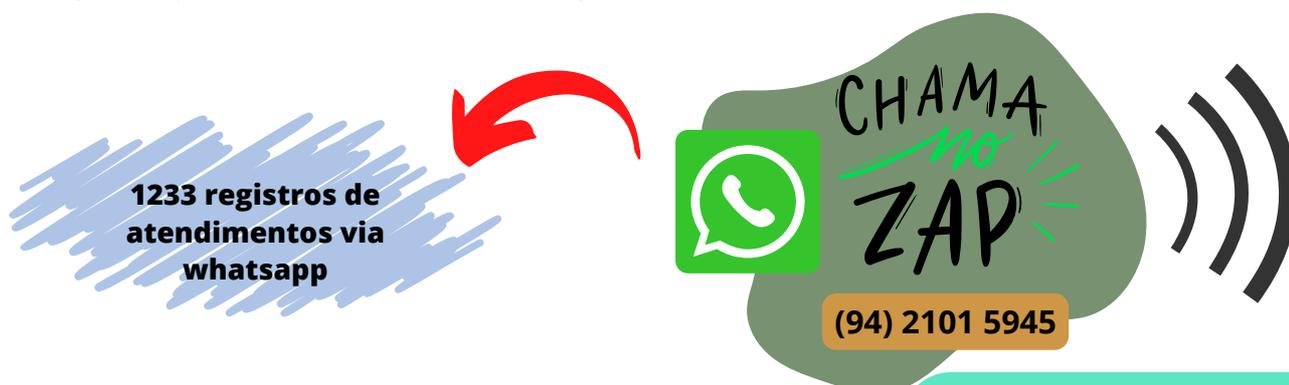
Gráfico 10. Quantidade de chamados anual.



Em 2022 houve um aumento de 9,77% do quantitativo de chamados em relação a 2021

Fonte: Ocomon (2022)

Além disso, nosso canal de atendimento no whatsapp registrou 1233 atendimentos através do mensageiro, na qual atuamos principalmente no esclarecimento de dúvidas de discentes e resolução de problemas no uso dos serviços institucionais.



Gestão de Tecnologia da Informação



Governança

No ano de 2022 tivemos um número reduzido de projetos e colaborações realizadas pela governança, entretanto, de grande importância e impacto para toda a Universidade, como o desenvolvimento e aprovação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTIC) com vigência entre 2022 a 2024, aprovado pelo Comitê de Governança Digital (CGD) na 16ª Reunião ordinária.

WWW

PDTIC



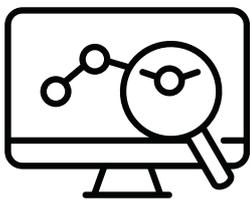
2022-20024

O PDTIC tem como finalidade nortear as ações do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no contexto da Unifesspa, no período de 2022 a 2024, com foco no alinhamento entre os objetivos de TIC aos objetivos estratégicos da organização, visando a geração de valor para a comunidade acadêmica e a sociedade em geral.

Nessa terceira revisão, foram alterados prazos e nomenclaturas de algumas ações (projetos) previstas no documento, assim como foi realizada a inclusão e exclusão de algumas demandas, levando em consideração a priorização do Centro e junto às demais unidades da Universidade.



A governança também forneceu suporte e apoio no que diz respeito à Governança de Tecnologia da Informação (GovTIC) na Unifesspa.



Planejando e monitorando as conformidades das normas, políticas e planos vigentes, implementando o ciclo PDCA (Planejar (plan), Fazer (do), Verificar(check), Agir/Corrigir (act/adjust)), desenvolvendo e as atualizando conforme demanda, como a Norma do SIGEleição da Unifesspa que sofreu ajustes e também passou por aprovação pelo CGD.

Algumas considerações importantes devem ser observadas em relação aos resultados apresentados:



Não houve aumento dos indicadores de governança de TIC da Unifesspa, devido o foco da governança no ano de 2022 ter sido o desenvolvimento e aprovação do PDTIC 2022-2024, assim como o monitoramentos das normas, políticas e planos vigentes.

Em relação a Maturidade do nível de governança de TIC das instituições, mantivemos o nível intermediário:

IgovTI-TCU < 0,40: baixa maturidade em TI;

iGovTI-TCU entre 0,40 e 0,59: maturidade intermediária;

iGovTI-TCU > 0,59: estágio aprimorado;)



Enseja-se alcançar o estágio aprimorado ao final da execução do PDTIC 2022-2024, para isso, será necessário focar prioritariamente na monitoria, aprimoramento e avaliação das normas, políticas e planos aprovados pela organização.



Gestão de Tecnologia da Informação

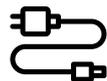


Infraestrutura

Dentre as ações realizadas pela Divisão de Redes e Serviços de Internet destacam-se:



Monitoramento da Rede



- Atualização do servidor de monitoramento: Upgrade de versão;
- Monitoramento de todos os switches Core: Monitoramento de todas as portas de enlace nos switches de acesso;
- Monitoramento aprimorado dos ativos de rede
- Implementação de dashboard para monitoramento em tempo real
- Implantação de ferramenta específica para monitoramento dos switches;
- Melhoria no monitoramento dos ativos Fora de Sede



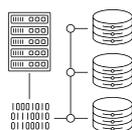
Gerenciamento dos Ativos de Rede



- Versionamento e upload da configuração dos switches, permitindo a rápida substituição em caso de falha ou rollback em caso de mau comportamento aplicado.
- Gerenciamento de Endereços IP: Melhorias na identificação e visualização na documentação da rede.
- Atualização de firmware dos mais de 110 ativos de Rede;
- Desativação de protocolos de acesso inseguros e ativação de acesso apenas a partir de protocolos seguros (HTTPS e SSH);
- Sumarização/segmentação de redes de acesso, bem como o exclusão de redes não mais utilizadas;
- Implementação/revisão de protocolos de contenção de loop, exemplo do RSTP ativado no Bloco Central.
- Melhorias da delegação de de IPs das redes sem fio a partir do servidor DHCP;
- Melhorias na delegação de IPs das redes de acesso a partir do switches core;



Protocolos



- Implantação de IPV6 em todas as redes da Unifesspa (Sede e Fora de Sede)
- Iniciado o projeto de roteamento das redes da Unifesspa (atualmente em torno de 85% das redes estão roteadas e segmentadas por utilidade, conveniência ou localização física)
- Melhoria no monitoramento do tráfego de dados entre as unidades 2 e 3
- Melhoria no monitoramento das centrais PABX da unidade 1 e 3;



Gestão de Tecnologia da Informação



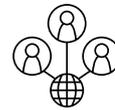
Infraestrutura



Infraestrutura de Rede



- Migração do servidor físico para unidade 3, bem como as respectivas máquinas virtuais;
- Aumento de memória dos servidores Sede e Fora de Sede;
- Configuração das Fechaduras biométricas para acesso aos Datacenters dos campi Fora de Sede;
- Interconexão de Rede dos novos prédios do Campus 3 (bloco de laboratórios e NUPSI)
- Ativação de rede cabeada nos novos prédios do Campus 3 (bloco de laboratórios e NUPSI)
- Instalação de Pontos de Acesso sem Fio nos novos prédios do Campus 3 (bloco de laboratórios e NUPSI)
- Troca de switches para ganho de desempenho a partir da avaliação da demanda de cada segmento.
- Apoio a manutenção do sistema de Videomonitoramento



Serviços de Rede



- Apoio na implantação de infraestrutura de container no Laboratório de Computação Científica (LCC)
- Aprimoramento do processo integrado de implantação de software em ambiente de container
- Implantação de repositório de imagens para containers.
- Implantação de infraestrutura de container para o ambiente de desenvolvimento
- Testes de infraestrutura redundante para contêineres (processamento e armazenamento)
- Atualização do recurso de Provedor de Identidade
- Configuração de infraestrutura de serviços do sistema POLARE e adequação para container (Gerenciamento de atividades do teletrabalho);
- Implantação de réplicas dos serviços de autenticação Windows e Servidores de Nomes na unidade 3;
- Configuração do IPV6 em toda infraestrutura das Máquinas Virtuais;



Segurança da informação



- Criação e adequação de regras de firewall para IPv6
- Melhoria nos backups dos bancos de dados;
- Atualização dos firewalls internos das VM's;
- Melhorias e ajustes nas regras de firewall da sede e dos fora de sede;
- Implementação de código para automatização da instalação e gerenciamento dos firewalls nos servidores da sede;

- Monitoramento e atualização das regras do antivírus institucional;
- Testes de ferramentas de monitoramento de segurança para o ambiente de virtualização;
- Implantação de ferramenta para inspeção automática de segurança de imagens de container;
- Verificação de incidentes de segurança;
- Avaliação de ferramentas de backup;



Gestão de Tecnologia da Informação

Sustentabilidade nas Contratações

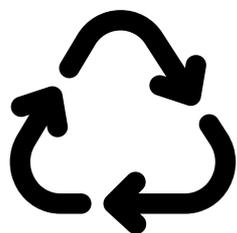
A adoção de critérios e práticas de sustentabilidade nas contratações públicas com o objetivo de promover o desenvolvimento nacional sustentável foi estabelecida pelo Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012, ao regulamentar o art. 3º da Lei nº 8.666/93.



Essa exigência também foi recepcionada na nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos, Lei nº 14.133, de 2021 trazendo o tema como princípio norteador das contratações públicas.

A fim de melhor aplicar os critérios de sustentabilidade nas contratações de TIC, o CTIC através de sua Divisão de Contratações adota como instrumento norteador o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis elaborado pela Advocacia-Geral da União (AGU).

Os critérios adotados variam conforme o objeto licitado e são aplicados em todo o processo de planejamento da contratação, passando pela especificação do objeto, seleção do fornecedor, gestão do contrato e destinação final de resíduos.



Na etapa de planejamento é analisada a necessidade de aquisição e possibilidade de reuso de itens já adquiridos. Na impossibilidade passa-se para avaliação de soluções que causem o menor impacto possível e medidas mitigadoras dos impactos negativos. Nessa etapa procura-se realizar sempre que possível contratações conjuntas e compartilhadas de modo que otimizem a força de trabalho do governo, bem como melhor aproveitamento das equipes especializadas na solução. No ano de 2022, a Unifesspa participou de seis contratações conjuntas.

Na especificação do objeto para aquisições de equipamentos e materiais de TIC, tem-se exigido que os equipamentos possuam certificação de eficiência energética e que os produtos quando possível sejam recicláveis, biodegradáveis, atóxicos, com possibilidade para o reuso e atendam à ABNT NBR – 15448-1 e 15448-2.



Em relação aos resíduos sólidos gerados pelos produtos, exige-se da contratada que os mesmos tenham a destinação ambientalmente adequada (incluindo embalagens vazias), com descarte adequado, obedecendo aos procedimentos de logística reversa, em atendimento à Lei nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, em especial a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto.

Devendo ainda aplicar o disposto nos Artigos de nºs 31 a 33 da Lei nº 12.305 de 02 de agosto de 2010 e nos Artigos de nºs 13 a 18 do Decreto nº 7.404 de 23 de dezembro de 2010, principalmente, no que diz respeito à Logística Reversa.



Gestão de Riscos



O gerenciamento de Riscos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tem por objetivo apresentar os principais ativos de tecnologia da informação e comunicação, assim como detalhar suas ameaças, vulnerabilidades, controles e riscos associados.

A gestão de riscos realizada pelo CTIC contempla a Política de Gestão de Riscos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), o Comitê de Riscos de TIC (CRTIC), a Diretoria de Riscos de TIC (DRTIC) e o Plano de Gestão de Riscos de TIC.

A Política de Gestão de Riscos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tem como objetivo embasar os princípios, conceitos e os valores que norteiam o Plano de Gestão de Riscos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do CTIC / Unifesspa, no processo de Gestão de Riscos de TIC.

O referido Plano de Gestão de Risco de TIC também descreve o controle, gerenciamento, monitoramento, mensuração e o ajuste permanente dos riscos inerentes a cada um dos ativos e serviços, inclusive em situações de estresse, e foi concebido de modo a conferir transparência com relação às rotinas e o processo formal praticado pelos gestores no gerenciamento dos riscos.

No ano de 2022 os ativos tiveram suas ameaças e vulnerabilidades acompanhadas e monitoradas pelos setores responsáveis, implementando os controles sempre que possível, assim como o mapeamento dos ativos com maior nível de ameaça, listando abaixo as principais ameaças que podem prejudicar os objetivos estratégicos da Unifesspa no curto, médio e longo prazo:

- ⚠ Acesso indevido ao espaço físico;
- ⚠ Alteração na legislação;
- ⚠ Indisponibilidade da equipe de Planejamento da contratação;
- ⚠ Falta de competência técnica da equipe de planejamento da contratação;
- ⚠ Exequibilidade do tempo para execução do processo de contratação;
- ⚠ Candidatos com perfil/experiência incompatível;
- ⚠ Falha de hardware fora/dentro do prazo de garantia;
- ⚠ Volume excessivo de chamados;
- ⚠ Furto/Roubo de equipamentos;
- ⚠ Restrições orçamentárias;
- ⚠ Não entrega do objeto contratado;
- ⚠ Inadimplência do fornecedor;
- ⚠ Perda de dados;
- ⚠ Alto demanda de desenvolvimento de software;
- ⚠ Indisponibilidade do sistema por erro introduzido durante o processo de desenvolvimento de software;
- ⚠ Falha no ambiente de execução;
- ⚠ Expansão dos recursos de TIC;
- ⚠ Quebra da integridade dos arquivo de banco de dados;
- ⚠ Indisponibilidade além do nível de acordo de serviços (SLA) das aplicações que dependem do banco de dados;
- ⚠ Indisponibilidade do provedor (internet)

Gestão de Riscos



O CTIC ainda está lidando com essas ameaças prioritárias, não possuindo todos os controles finalizados, apresentando 30% com controles implementados, 43% parcialmente implementados e 27% aguardando a implementação.



Ao analisarmos os riscos dos ativos relacionados ao PDTIC e ao PDI, podemos concluir que os maiores desafios e incerteza são aquelas relacionadas ao orçamento, devido o impacto direto na manutenção (manter), reparos e suporte dos ativos presentes, além da readequação por possíveis defasagens e questões relacionadas a segurança da informação que demandam cada vez mais performance e processamento por partes dos dispositivos de proteção da rede e dos dados.

Metodologia Aplicada

A metodologia utilizada no desenvolvimento da gestão de risco do CTIC foi a norma ABNT NBR ISO/IEC 27005, o qual define uma estrutura de atividades para gestão de riscos. Cada fase possui diretrizes que servem de guia, dizendo o que deve ser alcançado ao final de cada iteração. Segundo a norma o processo de gestão de riscos possui 06 (seis) fases conforme demonstrada na Figura 8.

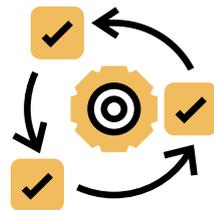
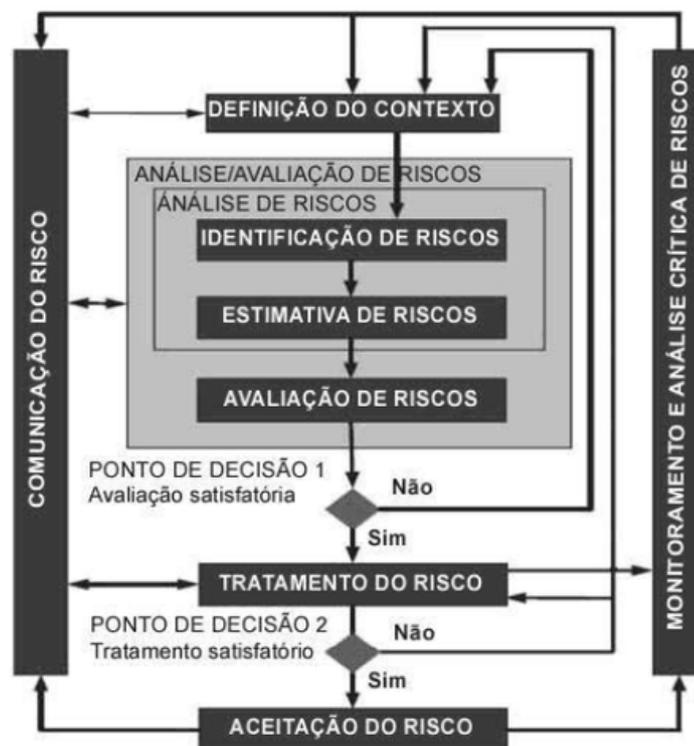


Figura 8. Visão do Processo de Gestão de Riscos.



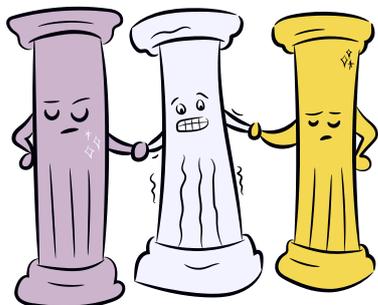
Fonte: KONZEN, Marcos Paulo et al. Gestão de Riscos de Segurança da Informação Baseada na Norma NBR ISO/IEC 27005. Usando Padrões de Segurança, 2013.

A principal fase do processo é a Análise/Avaliação de riscos, que é subdividida em 03 (três) subfases: identificação dos riscos, estimativa de riscos e avaliação de riscos.

Gestão de Riscos



O escopo estratégico adotado pela unidade para a implantação, execução, monitoramento e revisão deste Plano de Gestão de Riscos de TIC, pode ser resumido em três pilares:



- Uma equipe de tratamento de incidentes, que monitore as ameaças e apresente um relatório nas reuniões do CGD;
- Uma Gestão da segurança da informação;
- Normas, políticas e planos que apoiem e mantenham os objetivos alinhados para a conformidade entre os controles propostos e os respectivos resultados esperados aos tratamentos dos riscos

Documentos de Referência

Para fins de aplicação a Gestão de Riscos de TIC, foram considerados, no que couber, os conceitos estabelecidos por Instruções Normativas dos Órgãos competentes como o Ministério de Planejamento Orçamento e Gestão (MPOG) e a Controladoria Geral da União (CGU), Processos de Gestão de Riscos padronizados internacionalmente, amplamente utilizados pelo mercado e adotados pelas organizações nacionais como ABNT NBR ISO/IEC.



A lista com os principais escopos legais, padrões e regulamentações externas utilizadas no Plano de Gestão de Riscos de TIC desta unidade estão listados abaixo:

Instrução Normativa Conjunta CGU/MP nº 1, de 10 de maio de 2016, que dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal.

Processo de Gestão de Riscos da Norma ABNT NBR ISO/IEC 31000:2018 Gestão de Riscos.

Normas de gestão de segurança e de riscos: Norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013

Norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013

Norma ABNT NBR ISO/IEC 27005:2019 – Tecnologia da Informação – Técnicas de Segurança – Gestão de riscos de segurança da informação.

Além destes documentos de referência externos, a gestão de riscos deve estar em conformidade e alinhado aos requisitos e políticas internas que fazem parte do escopo interno da organização o qual ele está sujeito, tanto do CTIC quanto da própria Unifesspa.

Gestão de Riscos



A lista das principais políticas internas e planos estão listadas abaixo com seus respectivos períodos de atualização.

PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional), quadrienal

PDTIC (Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação), quadrienal

Política de Gestão de Riscos de TIC, bienal

POSIC (Política de Segurança da Informação e Comunicação), anual

Política de uso dos recursos computacionais, quadrienal

Plano de Integridade, anual

Processos com Riscos Mapeados

O processo de gestão de riscos do CTIC se baseia no mapeamento de ativos de TI, de forma que essa unidade não dispões nesse momento de uma relação de riscos em processos mapeados. A gestão de riscos, no formato indicado acima, pode ser encontrado no documento [Riscos Mapeados](#)



Gestão de Riscos e Controles com Inventário de Riscos

A relação de riscos que se efetivaram em 2022 estão listados no documento [Gestão de Riscos](#)



Avaliação de Riscos

No CTIC utiliza-se a norma ABNT NBR ISO/IEC 27005 para gestão de riscos. Nessa norma o risco residual é tratado internamente através dos controles dos riscos. Então, não conseguimos, nesse momento apresentar avaliação de riscos de acordo como foi demandado.

A avaliação atual dos riscos pode ser acessada no documento [Avaliação de Riscos](#)



Registro de Incidentes

Os riscos registrados no CTIC no ano de 2022 estão organizados no documento

[Registro de Incidentes](#)





Resultados, Memória do Cálculo e Análise dos Indicadores de Desempenho

No Quadro 13 podemos verificar que houve uma redução no percentual concluído de atividades do PDTIC quando comparada ao ano de 2021.

O percentual abaixo do resultado do indicador se deve principalmente pela falta de recursos humanos, em conjunto de demandas urgentes que foram executadas com prioridade por força de lei que não estavam previstas no planejamento do PDTIC 2022-2024, como por exemplo o suporte para o trabalho remoto (POLARE).

Fatores que podem explicar essa taxa de desempenho são:

- ✘ Alterações/redução na força de trabalho;
- ✘ Projetos não planejados, e que foram incluídos por força de lei;
- ✘ Realinhamento de projetos, entre outros.

Quadro 13 - Histórico de desempenho do CTIC.

Objetivos Estratégicos	Indicador	Série Histórica			
		2019	2020	2021	2022
Adequar a estrutura e infraestrutura física e tecnológica, com critérios de acessibilidade e sustentabilidade, para garantir o pleno funcionamento da Unifesspa	Percentual concluído dos projetos do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)	52%	40,57%	55,45%	15,45%
	Índice geral de digitalização de serviços prestados	74%	82,17%	82,17%	82,17%
Ampliar e adequar a estrutura e infraestrutura física e tecnológica, com critérios de acessibilidade e sustentabilidade, para garantir o pleno funcionamento da Unifesspa	Índice de digitalização de serviços prestados relacionados às atividades de ensino, pesquisa e extensão	66%	82,81%	82,81%	82,81%

Fonte: PDTIC(2022).

Resultados dos Indicadores de Desempenho



Resultados, Memória do Cálculo e Análise dos Indicadores de Desempenho

Abaixo tem-se a fórmula como o indicador "Percentual concluído dos projetos do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)", foi calculado:

$$\frac{\text{Projetos de TI executados no exercício}}{\text{Total de projetos de TI planejados no PDTIC para o exercício}} \times 100$$

Para o exercício de 2022 os valores aplicados foram:


$$\frac{17}{110} \times 100 = 15,45$$

Em relação aos outros dois indicadores os valores se mantiveram quando comparados aos dois anos anteriores.

Nesse aspecto, essa unidade sugere uma reavaliação dos indicadores, pois existem serviços que não são digitalizáveis, mas que são incluídos como base do cálculo. A reavaliação dos indicadores já foi solicitada e está apenas aguardando aprovação nos conselhos responsáveis.

O indicador "Índice geral de digitalização de serviços prestados", é calculado a partir da equação:

$$\frac{\text{Serviços disponíveis por meios digitais}}{\text{Total de serviços prestados}} \times 100$$

Nesse caso, os valores obtidos no ano de 2022 foram:


$$\frac{129}{157} \times 100 = 82,17$$

Finalmente, para o indicador "Índice de digitalização de serviços prestados relacionados às atividades de ensino, pesquisa e extensão", o cálculo é realizado com a fórmula:

$$\frac{\text{Serviços disponíveis por meios digitais que atendam ao ensino, à pesquisa e à extensão}}{\text{Total de serviços prestados pela IES disponíveis em sua Carta de Serviço ao Cidadão}} \times 100$$

No ano de 2022, os valores obtidos nesta formulação foram:


$$\frac{53}{64} \times 100 = 82,81$$



Principais Desafios e Ações Futuras



Contratações

Em análise do ano de 2022, permanecem alguns problemas já listados em anos anteriores, tais como o número reduzido de servidores, e itens fracassados em licitações.



O número de servidores da Divisão de Contratações permanece o mesmo, dois colaboradores, possuindo inclusive um departamento vago. Além disso, o processo de contratação por sua própria natureza necessita de colaboradores de outras áreas específicas do CTIC, o que acaba onerando outras divisões, esse problema se agravou com a expressiva baixa no quadro de servidores do CTIC.



Assim uma ampliação seja na força de trabalho da DICTI ou no próprio corpo de técnicos do CTIC pode melhorar a entrega de resultados.

No que concerne às contratações, destaca-se o fracasso de alguns durante a fase externa dos pregões.



Não houve proposta vencedora para um lote da solução de videomonitoramento, e alguns itens do processo de equipamentos.

As possíveis razões levantadas foram erros por parte dos licitantes no momento da formulação de sua proposta comercial, porém em alguns itens faltou maior detalhamento técnico na especificação.



Como melhorias destacamos maior celeridade no processo de planejamento, menor número de retrabalho em processos de contratações em razão da adoção de checklist, revisão por pares e maior engajamento da equipe nos processos.

Como maiores desafios apontamos a necessidade de reduzir ainda mais o tempo de planejamento nas contratações, com vista a atender as demandas tempestivamente.

Por fim, assim como em anos anteriores foi observado um alto número de demandas que não foram planejadas inicialmente. Como já foi dito, essas ações impactam diretamente a força de trabalho disponível, pois é preciso pausar uma atividade do PDTIC para atender uma demanda urgente.

Além disso, uma contratação não prevista nos prazos próprios, implica na realização de uma série de ajustes e correções. Reforça-se a estratégia de mitigação sugerida em 2021 atribuindo as ações de correções e ajustes às unidades que demandarem contratações fora do planejamento, com isso espera-se estabelecer um processo de planejamento adequado dentro do tempo hábil.

Principais Desafios e Ações Futuras



Soluções e Desenvolvimento de Sistemas

No ano de 2022 a Divisão de Sistemas de Informação manteve os mesmos desafios do ano anterior, tais como o número reduzido de servidores, além de uma forte perda da força de trabalho. Como forma de melhorar os indicadores para os próximos anos, a DISI pretender aplicar diversos processos baseados em melhoria contínua.



Principais Desafios



- ❌ Continuou-se a execução de projetos oriundos do PDTIC dos anos anteriores, como por exemplo: Atualização do sipac para a versão 4.45 que contempla a versão do protocolo integrado, aprimoramento de mecanismos de segurança da informação nos sistemas institucionais, entre outros.
- ❌ Como não obteve-se sucesso na implementação de uma solução de software para o gerenciamento do Restaurante Universitário da Unifesspa nos anos anteriores, optou-se por realizar um processo de aquisição/contratação, o que demandou bastante tempo da equipe devido a inexperiência nesse tipo de processo.
- ❌ Insuficiência da força de trabalho para suprir tanto a necessidade de manutenção dos sistemas institucionais, quanto para desenvolver novos projetos de software, geralmente com origem em normas e leis obrigatórias.
- ❌ Redução de 50% da equipe da DISI em relação a 2021.
- ❌ Projetos que exigiram habilidades em novas e complexas tecnologias de desenvolvimento de software, e mesmo utilizando a estratégia de capacitação semanal, não conseguimos executar muitas delas por conta das demandas de manutenção dos softwares já implantados na instituição, gerando uma sobrecarga de trabalho descomunal;



Ações Futuras



- ✅ Realizar um processo de contratação de equipe de desenvolvimento de software para manutenção e implantação dos sistemas de software da Unifesspa;
- ✅ Capacitar os servidores para alinhar os conhecimentos em tecnologias de desenvolvimento de software;
- ✅ Revisar e Atualizar o PDS para otimizar o processo de desenvolvimento;
- ✅ Buscar parcerias para desenvolvimento conjunto de projetos de software comum às universidades e outros órgãos;
- ✅ Realizar pleito de vagas de técnicos e analistas de TI para fortalecer a equipe;
- ✅ Iniciar o processo de melhoria de qualidade de processo de software - MPS.Br, nível G e F;
- ✅ Mudar a estrutura organizacional da DISI para refletir a forma de trabalho atual.



Principais Desafios e Ações Futuras



Suporte e Atendimento ao Usuário



No ano de 2022 a Coordenadoria de atendimento ao usuário do CTIC buscou realizar melhorar a qualidade dos atendimentos aos seus clientes mesmo diante das dificuldades enfrentadas no decorrer do ano.

Nosso principal desafio no ano foi o retorno pleno das atividades presenciais, que elevou em determinado período de tempo o número de chamados, ocasionando sobrecarga da equipe, além de criar mecanismos para manter a qualidade na prestação de serviços à comunidade acadêmica.

Em relação ao suporte de TIC, ocorreu um aumento de aproximadamente 9,77% no número de chamados abertos em relação a 2021, proporcionado pelo trabalho pleno ocasionado pelo retorno presencial das atividades administrativas e acadêmicas, que gerou demandas de atendimento a laboratórios de informática, instalação e atualização de software, manutenção de computadores entre outros.

Ainda assim os:



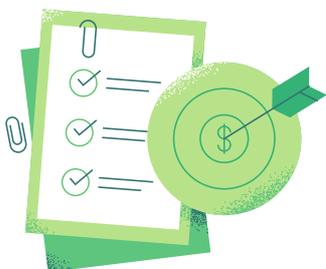
4052 chamados recebidos por nossa central de atendimentos



1233 atendimentos através do whatsapp

tiveram um peso bem maior diante das dificuldades encontradas em algumas situações.

A perspectiva para 2023 é dar continuidade aos trabalhos iniciados em 2022 buscando manter a qualidade do serviço prestado e dar continuidade aos projetos previstos no PDTIC 2022/2024.



Por fim, vale ressaltar a necessidade de crescimento do quadro de servidores técnicos e bolsistas com o objetivo de manter a qualidade dos serviços entregues a toda a comunidade UNIFESSPA, pois é evidente o crescimento da universidade e dos serviços de TIC's prestados pela coordenadoria de Atendimento ao Usuário.

Principais Desafios e Ações Futuras



Governança

No que tange a governança em TI, no ano de 2022 houveram os desafios do planejamento e desenvolvimento do PDTIC 2022-2024, atrelados às limitações impostas pela pandemia, que dificultaram algumas ações, principalmente as relacionadas às reuniões do CGD.



Além disso, a escassez de recursos financeiros limitou o aperfeiçoamento dos servidores em áreas chave tanto para gestão como planejamento da unidade.



Para o ano de 2023, enseja-se alcançar o estágio aprimorado em governança ao final da execução do PDTIC 2022-2024, para isso, será necessário focar prioritariamente na monitoria, aprimoramento e avaliação das normas, políticas e planos aprovados pela organização.



Como desafio também podemos apontar o reduzido quadro de servidores no setor, visto que agora a CGTIC possui apenas um servidor lotado e sem perspectiva de contratações futuras ou bolsistas para auxiliar no monitoramento e desenvolvimento das atividades do setor.



Principais Desafios e Ações Futuras



Infraestrutura

Desafios:



- Os principais desafios foram conseguir atender as demandas represadas por conta da pandemia, tendo que ao mesmo tempo implementar projetos de melhoria e inovação, uma vez que a força de trabalho ainda é insuficiente.



- Outro problema foi a instabilidade do link de internet devido a fatores externos.

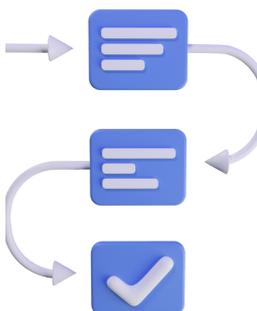


- Um outro desafio importante esteve relacionado a instabilidade do planejamento orçamentário para as IFES, dificultando o planejamento de tarefas que envolveram aquisição de equipamentos e contratação de serviços.

Ações Futuras



- Como ações futuras estão previstas a continuidade da modernização no fornecimento dos serviços de Rede, melhorando a integração com as equipes de Desenvolvimento.



- Está prevista também a melhoria na disponibilidade do link de internet, por meio da contratação complementar, bem como a reorganização da infraestrutura de datacenter e a melhoria dos processos de Gestão da Segurança da Informação.

Considerações Finais



No ano de 2022 o CTIC exerceu atividades para manter e prover novos serviços para a comunidade acadêmica da Unifesspa.

Em relação as contratações, vale enfatizar a participação em quatro contratações conjuntas, gerando um conjunto de atas de registro de preços, que se encontram disponíveis para aquisições.

Como ja foi dito tais contratações possibilitam que a Unifesspa some esforços junto ao governo federal, otimizando a força de trabalho bem como a obtenção de menores preços em razão do alto volume da contratação.

Além disso, assim como em anos anteriores houve uma contribuição relevante desta unidade nas contratações de material de TIC, que permitiu a instituição adquirir mais de um milhão de reais em material e equipamentos de TIC.

No que tange ao desenvolvimento de manutenção de software, o CTIC dedicou uma parcela considerável da sua equipe para o aprimoramento de sistemas essenciais como o SIGAA e SIPAC, que são de grande importância tanto para as ações acadêmicas como administrativas da Unifesspa.

Também houve aquisição da solução de software para informatização do Restaurante Universitário para gerenciamento dos benefícios relacionados à alimentação dos discentes, além da implantação de novas soluções de software como o Polare para gerenciamento do PGD da Unifesspa.



O CTIC também realizou oficinas para os discentes da instituição no evento Calourada 2022.

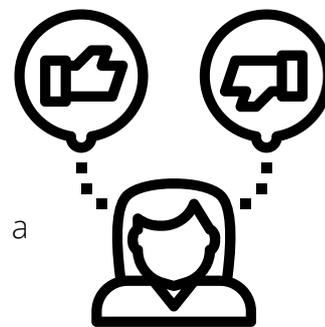
No aspecto relacionado ao atendimento da comunidade universitária, a nossa coordenação de atendimento ao usuário atuou tanto na resolução de problemas como na orientação de servidores, docentes e discentes.

Houve a realização de 2 cursos, com participação de mais de sessenta espectadores, que os capacitou a gerenciar os portais das unidades. Além disso, foi promovida a restauração de vários laboratórios institucionais, e a inclusão de novos equipamentos.

Em relação ao atendimento aos campi fora de sede, foram realizadas visitas técnicas aos campi fora de sede de Rondon do Pará e São Félix do Xingu, tais visitas aconteceram com objetivo de apoiar e dar suporte aos campi que se encontram atualmente sem servidor técnico de TI e apoiar nas avaliações do de curso realizadas pelo MEC durante o ano.



Considerações Finais



Para o ciclo de 2023, podemos listar algumas ações que ajudarão o CTIC a fornecer serviços mais eficientes e que atendam as demandas da Unifesspa:



Realizar o levantamento da compatibilização das versões dos softwares SIG (SIGAA, SIPAC, SIGRH, SIGEventos, SIGAdmin, SIGED, SIGeleição, etc) com as versões utilizadas pela Unifesspa;



Buscar parcerias para desenvolvimento conjunto de projetos de software comum às universidades e outros órgãos;



Aprimoramento do processo de contratação de TI;



Melhorias na Infraestrutura da Rede Lógica;



Modernização da Infraestrutura de Serviços de Rede;



Aprimoramento da Gestão da Segurança da Informação;



Implantar ferramenta de gestão de chamados;



Definição de políticas e normas de interesse da instituição no que tange aspectos de TI;



Adequação da gestão de riscos aos padrões demandados pela gestão da Unifesspa.

Portanto, o CTIC segue desenvolvendo atividades que visam prover soluções inovadoras de TIC para a comunidade universitária, atuando de forma socialmente integrada e comprometida, em consonância com a missão da universidade, além de visar eficiência e eficácia administrativa e tecnológica, sendo um centro de referência em TIC na Unifesspa e na sociedade.



Mais informações sobre o CTIC



ctic.unifesspa.edu.br



ctic@unifesspa.edu.br



(94) 2101 - 5945



(94) 2101 - 5945



@cticunifesspa



helpdesk.unifesspa.edu.br

Onde estamos 

Folha 17, Quadra 4, Lote Especial
Nova Marabá
68.505-080
Marabá - PA