



**UNIFESSPA** | Centro de Tecnologia da  
Informação e Comunicação

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

Centro de Tecnologia da Informação e  
Comunicação - CTIC

Ano Base  
**2023**

**Marabá-PA  
2023**

# 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**

Leandro de Oliveira Ferreira

## **Pró-Reitor de Administração**

Raimundo Nonato Santos da Silva

## **Pró-Reitora de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas**

Juliana 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**

Rogério Romulo da Silva

## **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
-  Rogério Romulo da Silva

# Sumário

01	Introdução	06
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificação</li><li>• Estrutura do Relatório</li></ul>	
02	Estrutura Organizacional Administrativa	07
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organograma</li><li>• Competências da unidade e subunidade</li><li>• Gestores da unidade e subunidades</li></ul>	
03	Atuação da Unidade	18
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoio da estrutura de governança na geração de valor</li><li>• Ações da unidade e sua relação com a sociedade</li><li>• Gestão do Orçamento e Finanças</li></ul>	
04	Gestão de Tecnologia da Informação	27
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conformidade legal</li><li>• Modelo de governança de TI</li><li>• Investimentos em tecnologia da informação e comunicação</li><li>• Contratações mais relevantes em tecnologia da informação e comunicação</li><li>• Iniciativas e resultados na área de TI por Cadeia de Valor</li><li>• Sustentabilidade nas contratações</li></ul>	
05	Gestão de Riscos	53
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Metodologia Aplicada</li><li>• Documentos de Referência</li><li>• Processos com riscos mapeados</li><li>• Gestão de Riscos e controle com Inventário de riscos</li><li>• Avaliação de Riscos</li><li>• Registro de Incidentes</li></ul>	
06	Resultados dos Indicadores de Desempenho	57
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resultados, Memória do Cálculo e Análise dos Indicadores de Desempenho</li></ul>	
07	Principais Desafios e Ações Futuras	59
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contratações</li><li>• Soluções e Desenvolvimento de Sistemas</li><li>• Suporte</li><li>• Governança</li><li>• Infraestrutura</li></ul>	
08	Considerações Finais	64

# 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 2023. 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 e a gestão do Orçamento e Finanças.
- ✓ **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 2023.
- ✓ **Resultado dos Indicadores de Desempenho**, demonstra os resultados, memória do cálculo e análise dos indicadores de desempenho para o ano de 2023.
- ✓ **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 2023 e as expectativas para o ano de 2024 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.



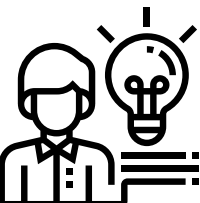
A Coordenadoria de Governança em TIC (CGTIC), integrada pelo Departamento de Inovação em TIC, compete promover e difundir práticas e processos de governança de TIC, processo de gestão de riscos e continuidade de negócio de TIC, ações de conscientização e incentivo à adoção de boas práticas de TIC.

A Divisão de Contratações de Tecnologia da Informação (DICTI) é composta pelos Departamentos de Normatização Técnica em TIC e Acompanhamento e Controle de Processos. Sua principal atribuição é oferecer suporte ao processo de contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação, sob égide da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro.

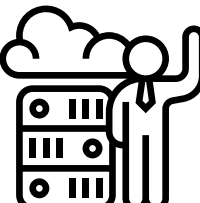
Isso é realizado por meio da análise técnica de minutas de contratos e convênios, elaboração de pareceres técnicos, recursos administrativos e avaliação dos resultados de licitações para a aquisição de bens e serviços de TI. Além disso, a DICTI é responsável pela coordenação na elaboração de Estudos Técnicos Preliminares e documentos relacionados.



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.



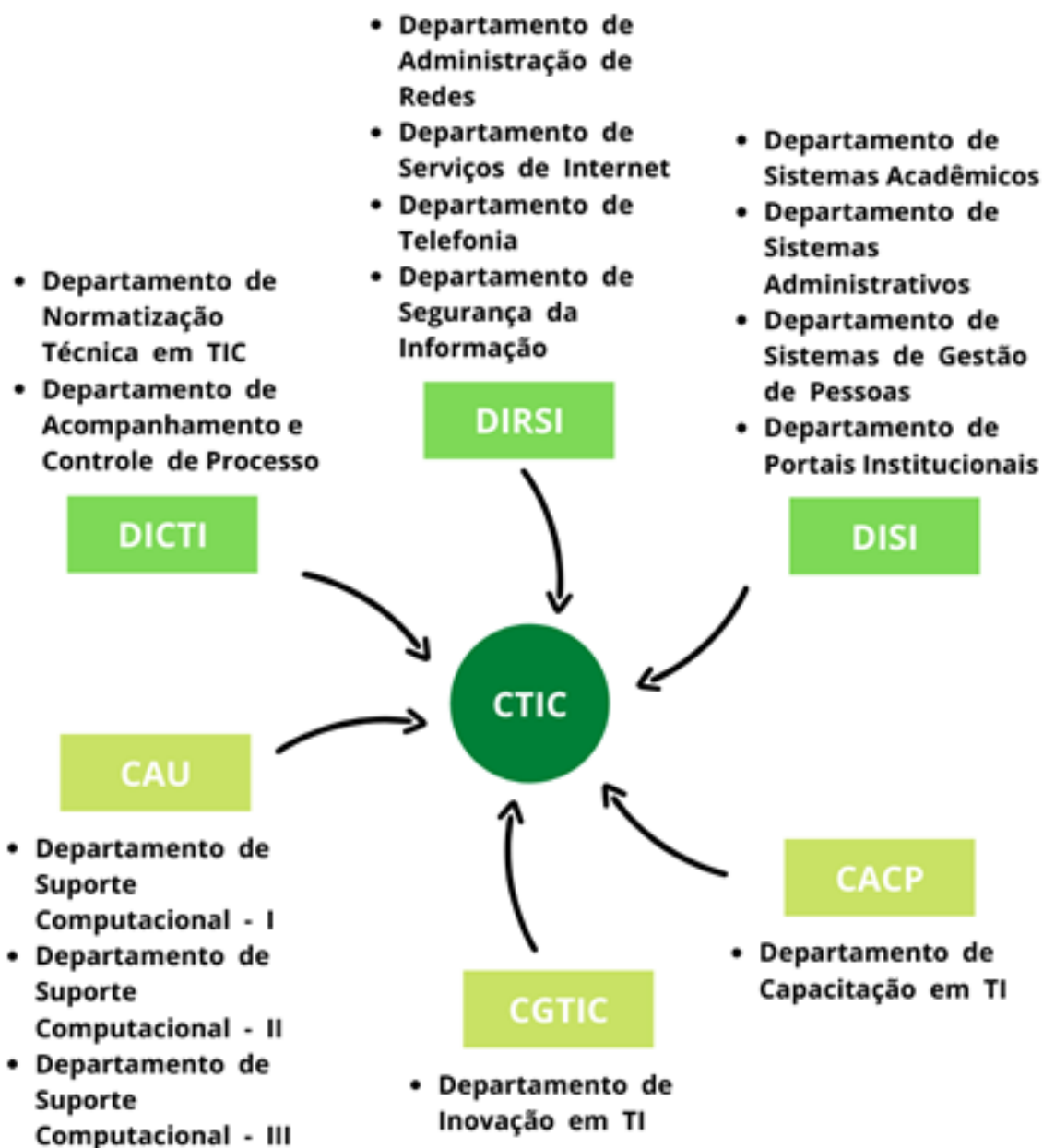
A Divisão de Redes e Serviços de Internet (DIRSI), integrada pelos Departamentos de Administração de Redes, Segurança da Informação, Serviços de Telefonia e Serviços de Internet é responsável por implementar e manter a infraestrutura de redes, serviços de TIC da Unifesspa com base em diretrizes contempladas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



## Organograma



Figura 1. Organograma do CTIC.



Fonte: PDTIC-2022-2024.





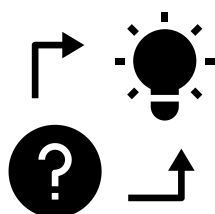
## Competências da unidade e subunidade

As competências das unidades encontra-se detalhado no Regimento Geral do CTIC, disponível no endereço eletrônico <https://ctic.unifesspa.edu.br/images/2020/Regimento-do-CTIC-v2.1.pdf>

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



CAU



DISI

- Planejar, desenvolver e implantar sistemas de informação institucionais
- Realizar a gestão, monitoramento e avaliação dos sistemas de informação institucionais



CTIC



CACP

- Acompanhar, coordenar, planejar e orientar as atividades administrativas, bem como a gestão de materiais no âmbito do CTIC



DIRSI

- 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
- Promover a gestão da segurança da informação no âmbito da infraestrutura de TIC da Unifesspa



CGTIC

Acompanhar a execução das ações contidas no planejamento estratégico da Unidade; Promover e difundir práticas e processos de governança de TIC no âmbito do Orgão

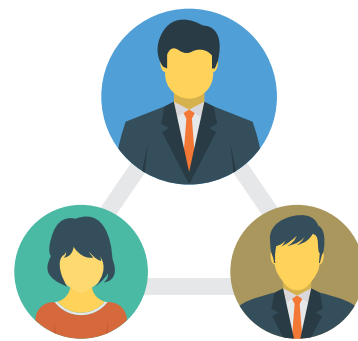


DICTI

- apoiar a contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação, através de análise técnica de minutas de contratos e convênios
- Realizar verificações dos processos de contratações e TI, baseando-se no exigido pelos órgãos de controle e na legislação vigente.

# Estrutura Administrativa

## Gestores da Unidade e Subunidades



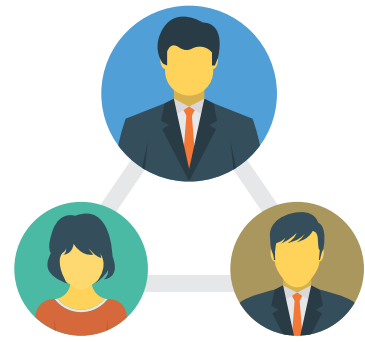
Quadro 1. Identificação da Unidade e seus Gestores

Nome / Sigla da Unidade/Subunidade:		Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação/CTIC			
Nome:	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(2023).

# Estrutura Administrativa

## Gestores da Unidade e Subunidades



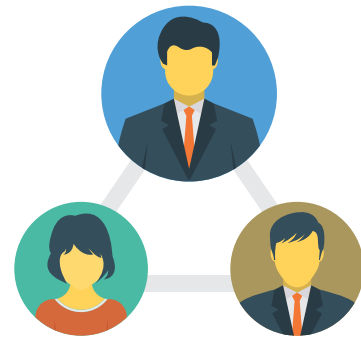
Quadro 2. Identificação da Subunidade e seus Gestores-DICTI

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(2023).

# Estrutura Administrativa

## Gestores da Unidade e Subunidades



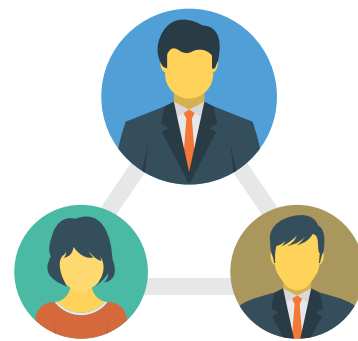
Quadro 3. Identificação da Subunidade e seus Gestores-DIRSI

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(2023).

# Estrutura Administrativa

## Gestores da Unidade e Subunidades



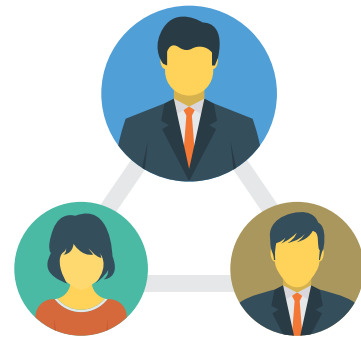
Quadro 4. Identificação da Subunidade e seus Gestores-DISI

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	27/11/2023

Fonte: SIGRH(2023).

# Estrutura Administrativa

## Gestores da Unidade e Subunidades



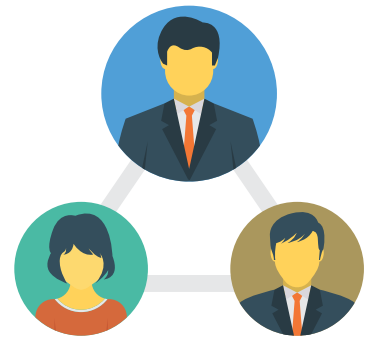
Quadro 5. Identificação da Subunidade e seus Gestores-DISI

Nome / Sigla da Unidade/Subunidade:		Divisão de Sistemas de Informação/DISI			
Nome:	ROGERIO ROMULO DA SILVA				
Email Institucional:	rromulo@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 2407	28/11/2023			28/11	31/12

Fonte: SIGRH(2023).

# Estrutura Administrativa

## Gestores da Unidade e Subunidades



Quadro 6. 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(2023).

# Estrutura Administrativa

## Gestores da Unidade e Subunidades



Quadro 7. Identificação da Subunidade e seus Gestores-CAU

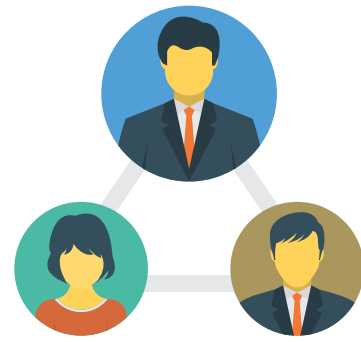
Nome / Sigla da Unidade/Subunidade:		Coordenadoria de Atendimento ao Usuário/CAU			
Nome:		ROBERTO FIGUEREDO RODRIGUES			
Email Institucional:		roberto.fr@unifesspa.edu.br			
Identificação da Natureza da Responsabilidade					
Nome do cargo ou função exercida:		COORDENADOR/FG-01			
Ato de Designação		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(2023).



# Estrutura Administrativa

## Gestores da Unidade e Subunidades



Quadro 8. 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(2023).



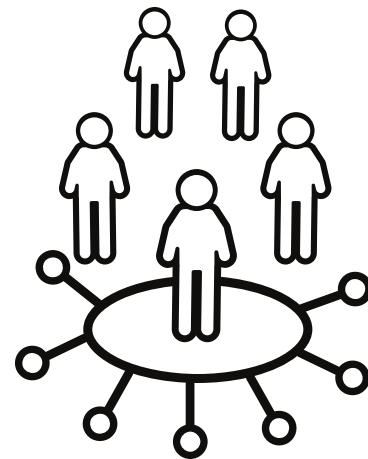
## Apoio da estrutura de governança na geração de valor

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



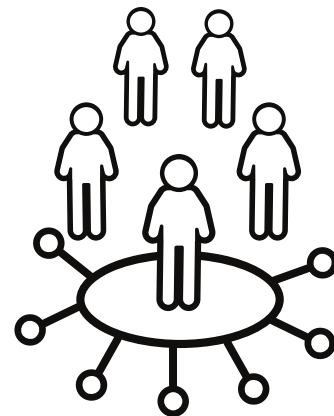
## Ações da unidade e sua relação com a sociedade

No exercício de 2023 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 2023, destacam-se:

- ✓ Participação de contratações conjuntas junto ao governo federal para aquisições de softwares, desktops, notebooks e serviços de desenvolvimento de software;
- ✓ Aplicação de Inovação Tecnológica, relacionada á melhoria da containerização e automatização das operações de manutenção dos Sistemas Institucionais, SIGRH, SIGAA, e SIPAC;
- ✓ Aprimoramento do Polare para Gerenciamento do PGD da Unifesspa para comportar o fluxo do plano estratégico da instituição;
- ✓ Suporte Técnico no Censo da Educação Superior 2023;
- ✓ 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.
- ✓ Apoio técnico na aquisição e integração da solução de software diploma digital para emissão dos diplomas dos discentes da instituição
- ✓ Adequação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) nos sistemas institucionais
- ✓ Realização de Treinamentos para a Central de Atendimento ao Usuário (CAU) para atendimento de Suporte aos Sistemas Institucionais;
- ✓ Realização do Processamento de Matrícula 2023 aderente ao Calendário Acadêmico referente ao período Suplementar.
- ✓ Atualização e Aprimoramentos da documentação técnica dos sistemas institucionais Acadêmicos, Administrativos, Recursos Humanos e Portais Institucionais;

# Atuação da Unidade

## Ações da unidade e sua relação com a sociedade

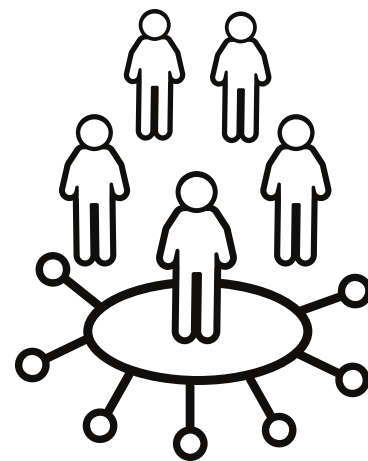


- ✓ Aprimoramento da funcionalidade relacionada ao gerenciamento dos discentes externos à Instituição, no que tange a emissão de diplomas.
- ✓ Suporte na ampliação de vários laboratórios institucionais;
- ✓ Suporte aos campi fora de sede;
- ✓ Acompanhamento de avaliações de curso do MEC;
- ✓ Planejamento 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;
- ✓ Melhorias no monitoramento da Rede Sem Fio;
- ✓ Monitoramento dos ativos de Vigilância Eletrônica
- ✓ Melhoria no monitoramento dos ativos Fora de Sede

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](#)

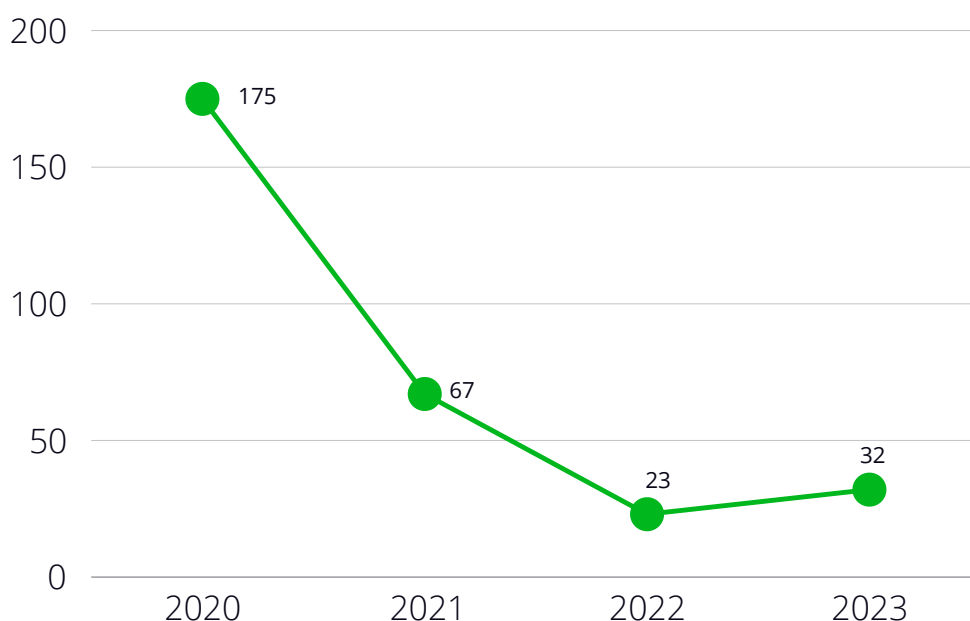


Nesse caso eles preenchem um questionário identificando em qual categoria de usuário eles pertencem (Discentes, docentes e/ou técnicos) e em seguida podem escolher dentre as 32 categorias de serviços principais ofertados pelo CTIC, qual deseja avaliar informando uma nota na escala de 1 (péssimo) até 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 2023 pelo site do CTIC (Avalie nossos serviços).**



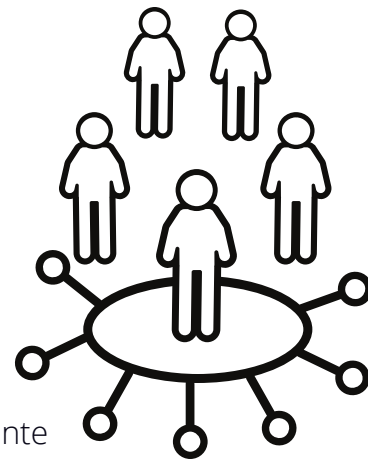
Fonte: CTIC(2023).

# Atuação da Unidade

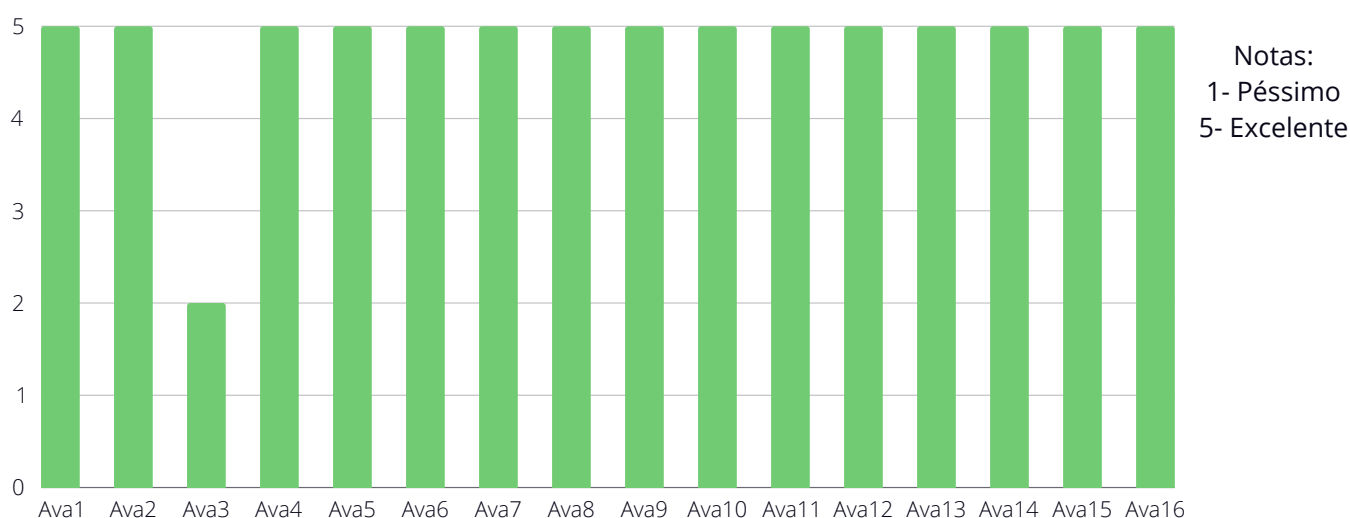
## Ações da unidade e sua relação com a sociedade

O Gráfico 2 apresenta os resultados das avaliações do ano de 2023 para o serviço "Apoyo Operacional - Suporte técnico", pois dentre as avaliações realizadas, esse serviço foi o que teve mais avaliações nesse ano de 2023.

Observamos que o resultado das avaliações apresenta um resultado bastante positivo, pois a maioria das notas (84%) foi de valor 5 (excelente) para o serviço prestado.



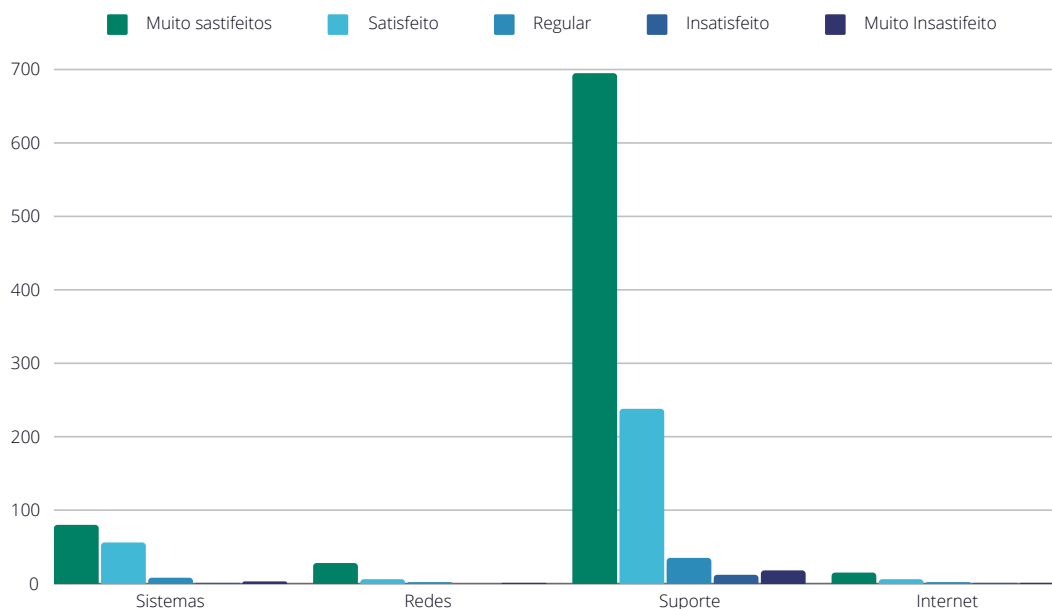
**Gráfico 2. Avaliações do Serviço Apoio Operacional - Suporte Técnico-ano de 2023.**



Fonte: CTIC(2023).

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 2023, os resultados apresentados no Gráfico 3 mostram resultados bastante satisfatórios nas áreas avaliadas.

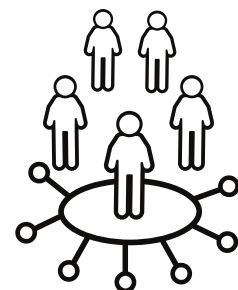
**Gráfico 3. Avaliações dos Atendimentos-ano de 2023.**



Fonte: Ocomon(2023).

# Atuação da Unidade

## Gestão do Orçamento e Finanças



Os recursos aplicados pelo Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC referente ao Plano de Gestão Orçamentária (PGO), utilizados dentro do exercício de 2023, principalmente em atividades essenciais que envolvem despesas com ações institucionais, contratos de Outsourcing de Impressão, manutenção da rede lógica e institucional, visitas técnicas aos campi fora de sede, qualificação de servidores, compra de licenças especializadas, conforme descritos no Quadro 09.

Quadro 09: Execução do Orçamento de Crédito de custeio

OE.PDI.10. Ampliar e adequar a estrutura e a infraestrutura física e tecnológica, com critérios de acessibilidade e sustentabilidade, para garantir o pleno funcionamento da Unifesspa					
PE.PDI.29 Adequação quantitativa e qualitativa da infraestrutura tecnológica com critérios de acessibilidade e sustentabilidade					
PI	Ação	CI	CA	TE	Atividades/ações promovidas com uso do recurso
M20RKN0100N	ATUACAO INSTITUCIONAL	15.000,00	9.199,17	5.159,59	Despesas com diárias e passagens para ações institucionais em eventos
M20RKN3501N	CONTRATO DE SERVICOS DE TELECOMUNICACAO	4.120,00	0	0	*Serviço de telefonia
M20RKN3502N	VISITAS TECNICAS AOS CAMPI FORA DE SEDE	12.000,00	18.337,07	18.337,07	Visitas tecnicas aos campus fora de sede, para realização de atividades de suporte na rede cabeada e atendimento as unidades.
M20RKN0138N	QUALIFICACAO DE SERVIDORES	16.600,00	20.460,00	20.460,00	Despesa realizada para a contratação de serviço de capacitação para os servidores do CTIC
M20RKN3503N	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO	120.000,00	148.523,83	148.523,83	Contratação do serviço de Impressão
M20RKN3504N	MANUTENCAO DA REDE LOGICA INSTITUCIONAL	20.000,00	84.547,24	84.547,24	Recurso usado no Cabeamento estruturado para manutenção da rede Lógica institucional
M20RKN3507N	APOIO A IMPLANT. DO SIG (COOP. TECNICA UFRN)	64.000,00	0	0	Contratação do serviço de apoio, implantação e cooperação da UFRN para os sistemas SIG, sigrh, Sipac, sigeventos
M20RKN3515N	MANUT. DE LICENÇAS DE SOFTWARE ESPECIALIZADO	40.000,00	28.000,00	28.000,00	Aquisição de sistema para emissão de Diploma digital

Fonte PGO 2023 e Siafi

### LEGENDA:

**OE**= Objetivo Estratégico elencado no PDI/Unifesspa 2020-2024.

**PE**= Projeto Estratégico elencado no PDI/Unifesspa 2020-2024.

**PI**= Plano Interno: é um instrumento de planejamento que permite o orçamentária de uma programação.

**Ação**= Descrição sucinta do PI da Unidade informado no Plano de Gestão Orçamentária (PGO).

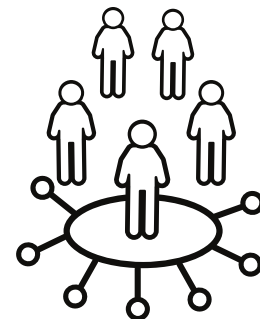
**CI**= Crédito Inicial: Valor de crédito inicial atribuído a cada PI pela Unidade e registrado no PGO da Instituição.

**CA**= Crédito Atualizado: Valor de crédito final, alocada em cada PI após as movimentações solicitadas pela Unidade e registradas pela Seplan no Siafi.

**TE**= Total Executado: totalidade dos créditos movimentados e empenhados em cada PI previsto no PGO.

# Atuação da Unidade

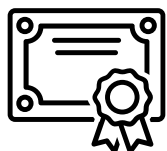
## Gestão do Orçamento e Finanças



As dotações que apresentam crédito atualizado (CA) com valores superiores ao crédito inicial (CI) bem como o valor total executado (empenhado), são provenientes de remanejamentos de outras ações conforme as justificas abaixo:



**Ação:** Visitas técnicas aos campus fora de sede: devido à grande demanda de ações para serem realizadas nos campus fora de sede, tais como acompanhar avaliação do MEC, manutenção da rede lógica e realização de manutenção e suporte de equipamentos de TI, foram necessários remanejamentos de outros PI para esta ação.



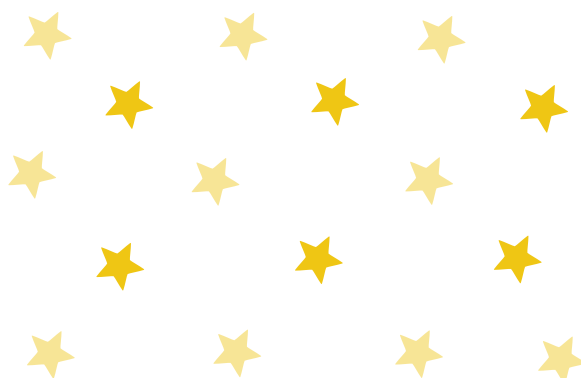
**Ação:** Capacitação de servidores: Contratação de Plataforma online que oferecem curso, para capacitação dos servidores, cujo saldo inicial não foi suficiente para realização da ação, havendo a necessidade de enagenamento de outros PI.



**Ação:** Contratação de serviço de Outsourcing de Impressão: o Crédito inicial não foi suficiente para suprir a demanda, uma vez que na época da contratação, o uso deste serviço era reduzido devido ao quadro de pandemia, em que as atividades eram realizadas na sua maioria em trabalho remoto, no entanto, no ano de 2023, com o pleno funcionamento da Universidade em trabalho presencial, esta ação requiriu um recurso maior havendo necessidade de remanejamento de outro PI.



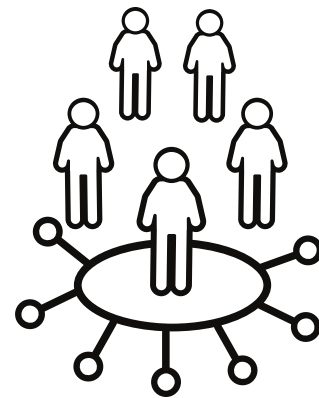
**Ação:** Manutenção da rede lógica institucional: em decorrência de necessidade de atendimento de demandas de Prestação de serviços comuns de engenharia para conectividade, manutenção e ampliação da infraestrutura de rede de telecomunicações, uma vez que toda a comunicação da Universidade depende da manutenção da rede de dados, visto que todas as Unidades em Marabá são interconectadas via fibra óptica, e o acesso à internet cabeada, sem fio e telefonia dependem do bom funcionamento desta infraestrutura, devido à grande importância desta ação foi necessário o remanejamento de outro PI





# Atuação da Unidade

## Gestão do Orçamento e Finanças



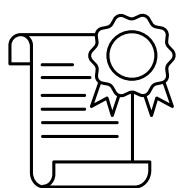
As dotações que apresentam crédito atualizado (CA) com valores inferiores ao crédito inicial (CI) bem como o valor total executado (empenhado) menor que 80%, são provenientes de remanejamentos para outras ações conforme as justificas abaixo:



**Ação:** Atuação institucionais, no ano de 2023 não houve muitas demandas para participação institucional, o recurso foi utilizado para a gestão do CTIC em participações em congressos, fóruns e reuniões de planejamento institucionais, no entanto, como o recurso não foi totalmente utilizado devido algumas atividades que foram canceladas, além disso, houve à necessidade de suplementação de recursos em outras atividades essenciais ao funcionamento da universidade este recurso foi remanejado para outro PI.



**Ação:** Apoio a Implantação do SIG( Cooperação com a UFRN), a renovação do contrato de cooperação dos sistemas SIG (Sigrh, Sipac, Sigeventos e Sigeleição) usados pela Unifesspa, segue com as tratativas em andamento, no entanto, o contrato está pausado até o ano de 2024, atualmente os sistemas estão sendo mantidos pelo equipe de TI da Unifesspa sem a cooperação da UFRN, o recurso foi do PI foi remanejado para atendimento de uma demanda emergencial da ação de Manutenção da rede lógica institucional. .



**Ação:** Manutenção de Licenças de Software especializados, com este recurso foi adquirido sistema para emissão de diploma digital, e o recurso restante foi do PI foi remanejado para atendimento de uma demanda emergencial da ação de Outsourcing de Impressão.

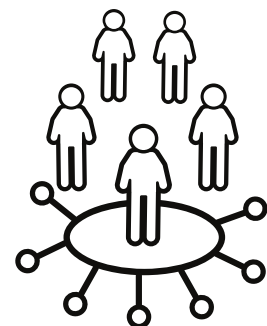


**Ação:** O recurso foi remanejado para outras ações, pois ainda existia valores de resto a pagar no ano anterior.



# Atuação da Unidade

## Gestão do Orçamento e Finanças



No quadro 10 estão descritos alguns PI que não constam no relatório da Seplan, porém foram utilizados pelo CTIC e constam no PGO 2023.

Quadro 10: Execução do Orçamento de Crédito de custeio

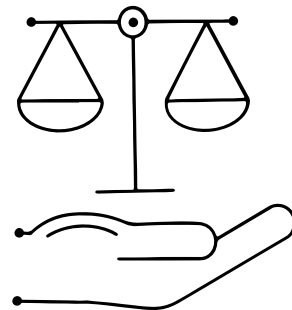
OE.PDI.10. Ampliar e adequar a estrutura e a infraestrutura física e tecnológica, com critérios de acessibilidade e sustentabilidade, para garantir o pleno funcionamento da Unifesspa						
PE.PDI.29 Adequação quantitativa e qualitativa da infraestrutura tecnológica com critérios de acessibilidade e sustentabilidade						
PI	Ação		CI	CA	TE	Atividades/ações promovidas com uso do recurso
M20RKN0102N	AQUISICAO DE MATERIAL DE CONSUMO		8.351,63	8.351,63	8.351,63	* Aquisição de material de expediente e componentes de TI para suporte nas atividades da unidade
M20RKN6200N	MANUTENCAO DO VEICULO OFICIAL		13.500,00	13.500,00	13.500,00	* Abastecimento e manutenção do veiculo do CTIC,

Fonte PGO 2023 e Siafi

Apesar de constar no PGO do CTIC em 2023, estes recursos foram remanejados para outras unidades, porém para atender demandas da Unidade, como o PI M20RKN0102N referente a compra de Material de consumo, o CTIC efetivou a utilização do recurso com a compra de material via Almoxarifado virtual, no entanto, este valor não constar no relatório da Seplan, da mesma forma ocorreu com o PI M20RKN6200N referente a serviço de Manutenção oficial de veículo, pois o recurso foi remanejado para a SINFRA para manutenção e abastecimento do veículo oficial conforme demonstrado no quadro 10.



# 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.

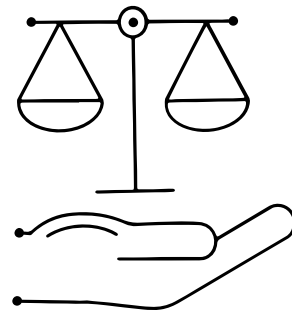
### **PORTARIA Nº 58, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2016**

- 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 - SISIP.

# 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 94, de 23 de dezembro de 2022 regida pela Lei nº 14.133, de 2021** - 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 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 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.

**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.

**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.

**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

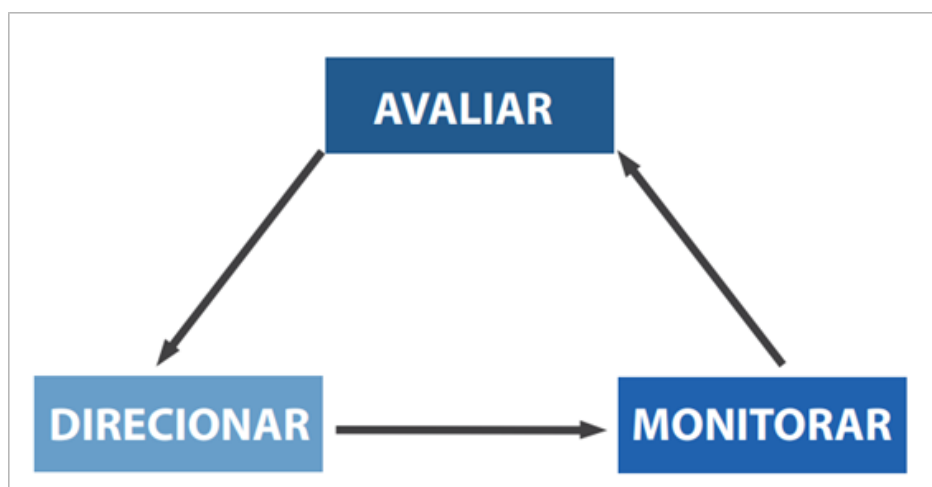


## Modelo de Governança de TI

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

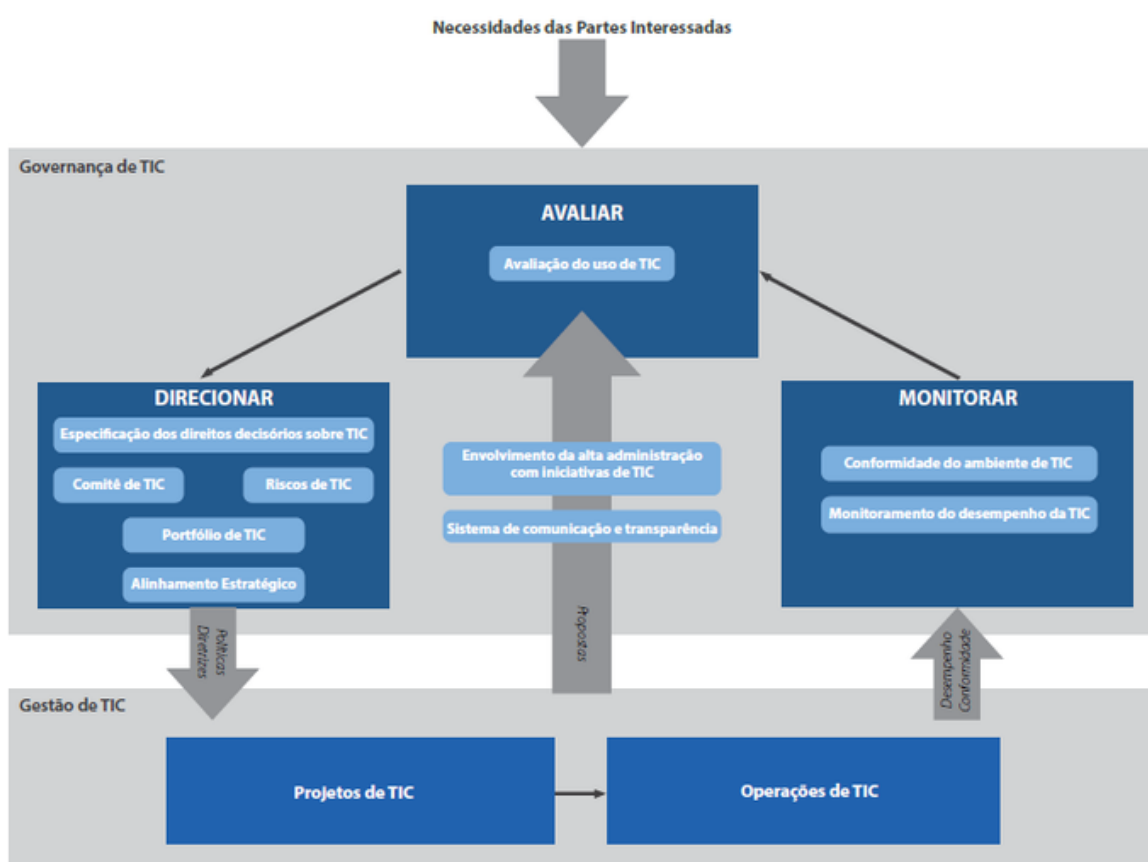
## Modelo de Governança de TI

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..**

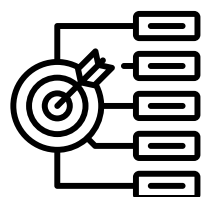


Fonte: Adaptado da ABNT. 2015 p.7 (Guia de GOVTIC do SISP.)

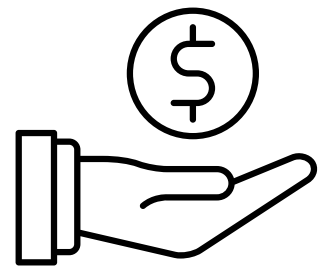
Os objetivos estratégicos baseiam-se em:

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.



# Gestão de Tecnologia da Informação



## Investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação

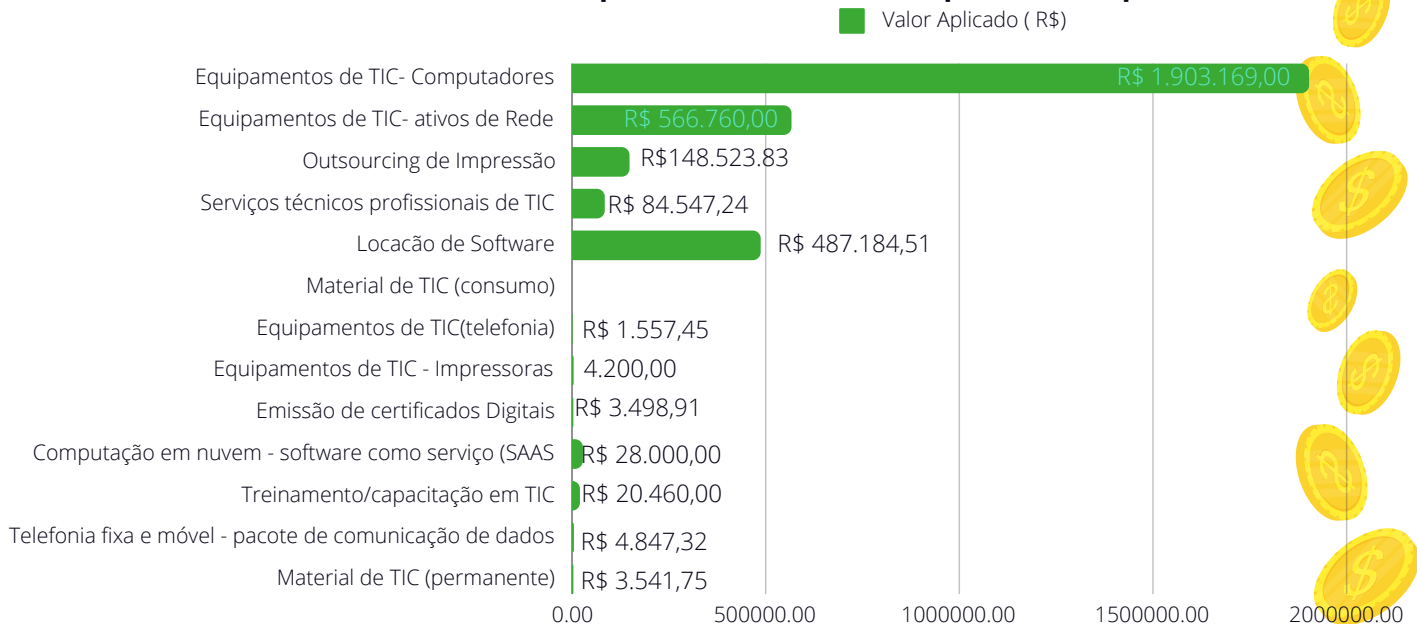
As contratações de TIC possuem natureza singular e seguem normas específicas que incluem padronização de procedimentos, adoção de checklists além da legislação própria referente a contratações públicas. No objetivo de garantir a atualização nos requisitos legais a cada novo processo de compras a DICTI 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 SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro 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 2023, houve um montante de R\$ 3.268.020,01 (Três milhões, duzentos e sessenta e oito mil, vinte reais e um centavo). O Gráfico 4 abaixo apresenta o montante de recursos aplicados em TI em 2023, assim como os investimentos por natureza de despesa.

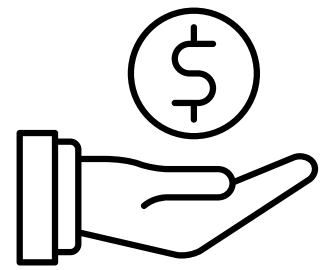
**Gráfico 4. Montante de recursos aplicados em TI em 2023 pela Unifesspa (3.268.020,01).**



Fonte: Seplan (2024).



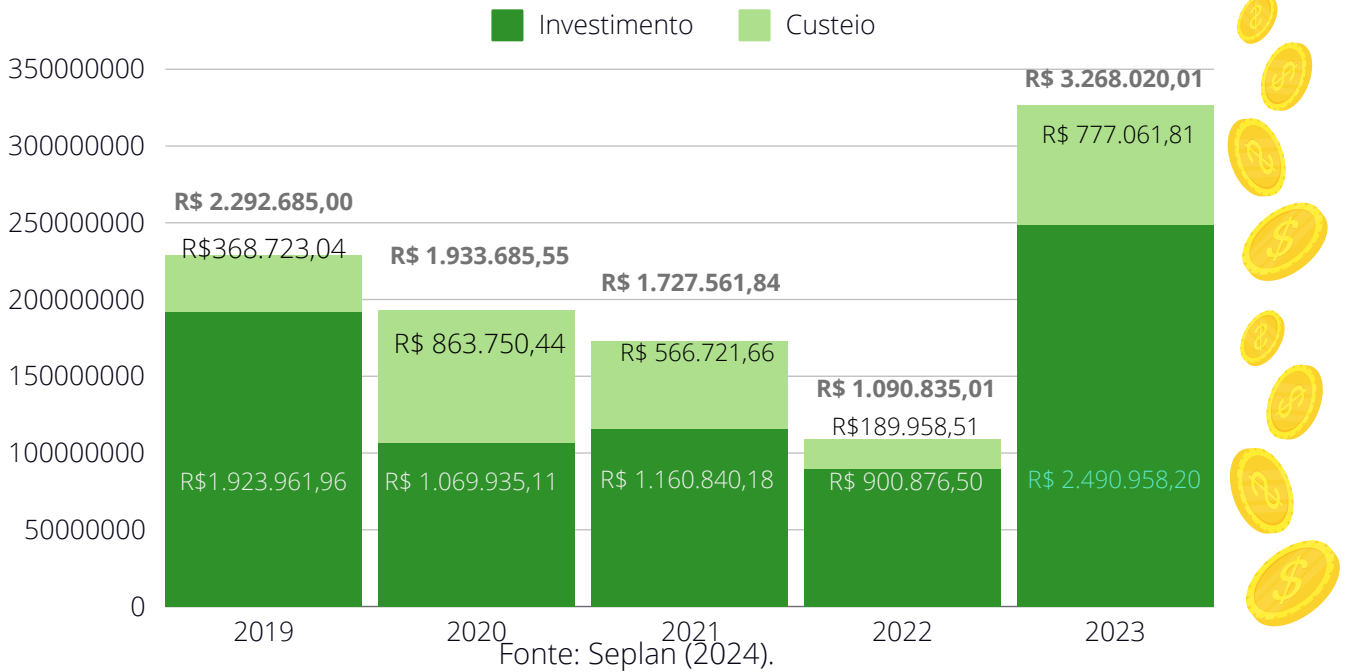
# Gestão de Tecnologia da Informação



## Investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação

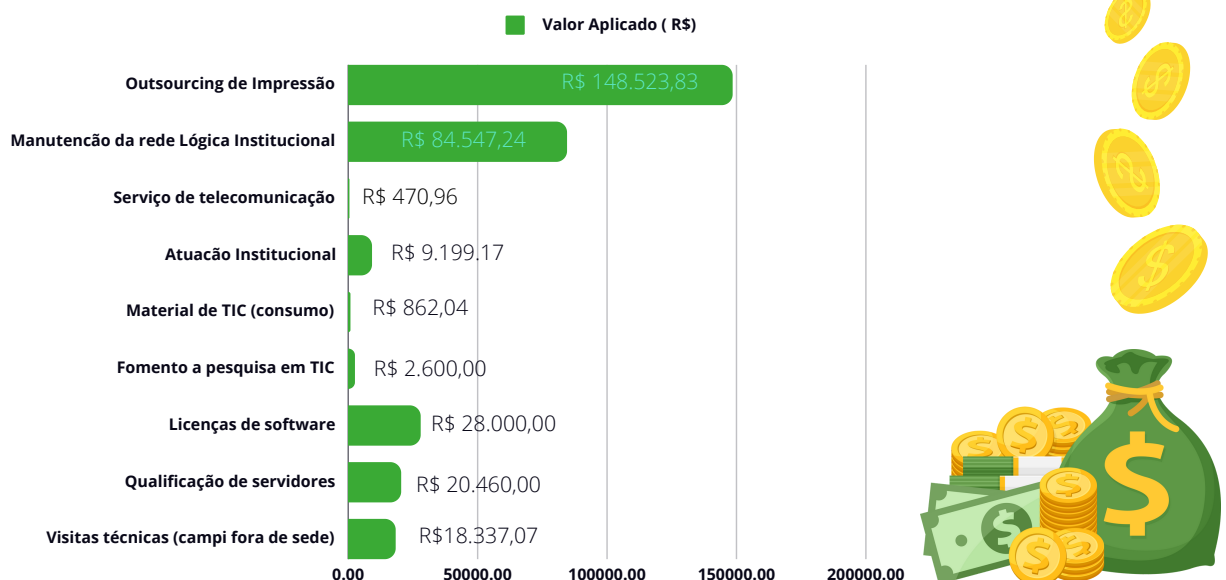
O Gráfico 5 apresenta os recursos aplicados em tecnologia da informação e comunicação desde o ano de 2019. Percebe-se que houve uma retomada de investimentos em TIC em 2023 como um aumento aproximado de 200% em relação ao ano de 2022, quando foi registrado o menor valor de investimento em nossa série histórica, durante os últimos 5 anos.

**Gráfico 5. Série histórica de recursos aplicados em Tecnologia da da Informação 2019-2023.**

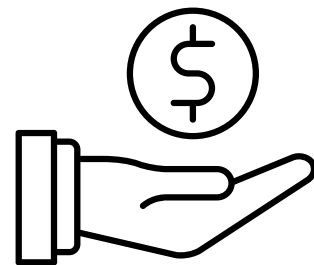


Considerando os recursos aplicados pelo Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC, no ano de 2023, estes envolvem despesas com os contratos de Outsourcing de Impressão, manutenção da rede lógica e institucional, visitas técnicas aos campi fora de sede e aquisição de material de consumo de TIC entre outros. O Gráfico 6 abaixo mostra o volume de recursos aplicados pelo CTIC no de 2023, que somou um montante de R\$ 309.067,31.

**Gráfico 6. Recursos aplicados em 2023 pelo CTIC.**



Fonte: Seplan (2024).

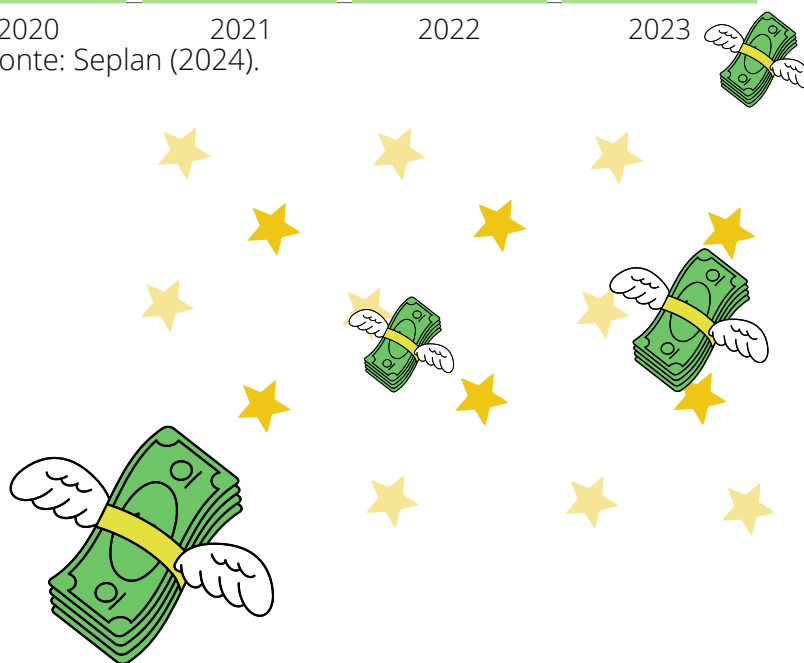
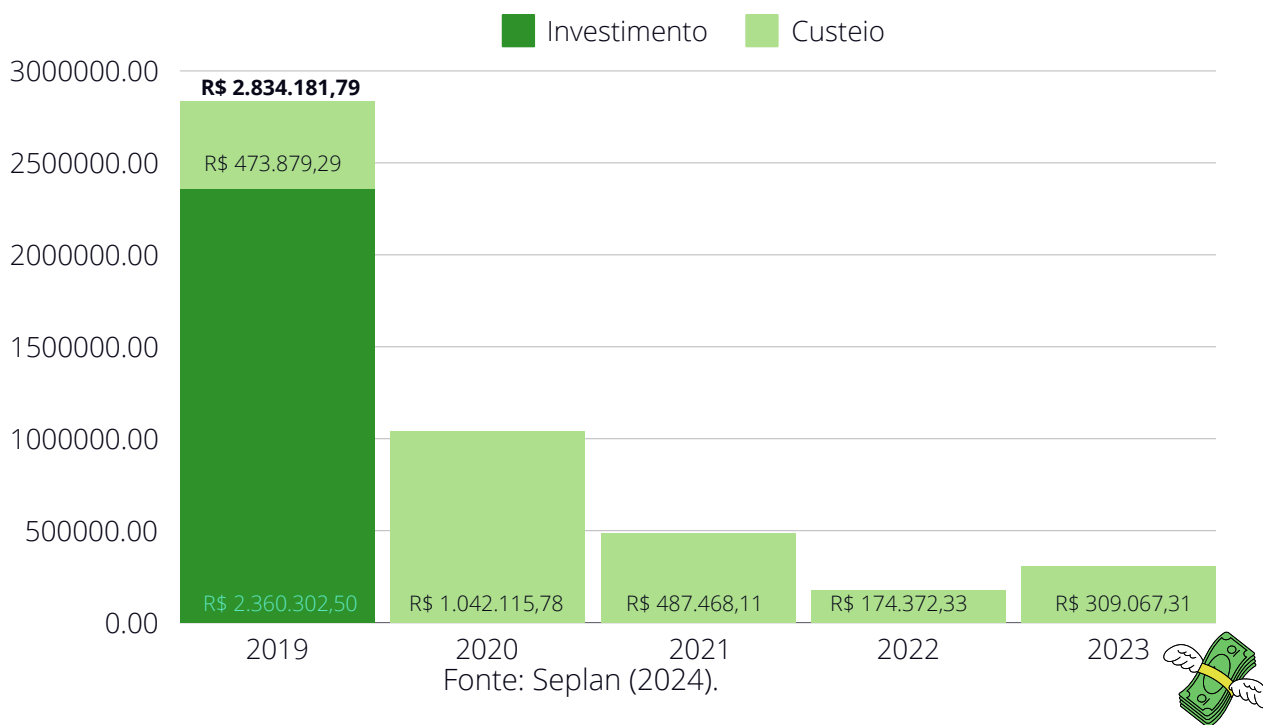


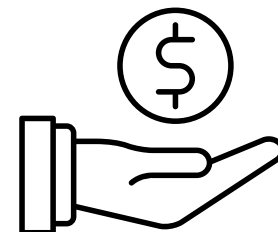
## Investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação

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.


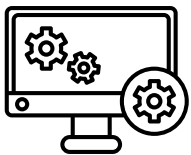



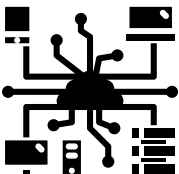

Além disso, seguindo a mesma tendência de aumento de valores ocorrida na Unifesspa, conforme é demonstrado no Gráfico 7, os recursos disponibilizados ao CTIC obtiveram um aumento significativo, correspondendo a menos de 77,25% do valor destinado no ano de 2022. Porém, ainda se mantém abaixo dos recursos destinados nos 4 anos anteriores.

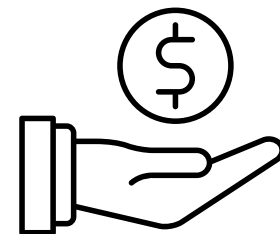
**Gráfico 7. Série histórica de recursos aplicados pelo CTIC 2019- 2023.**



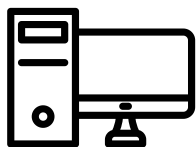


## Contratações mais Relevantes de Recursos de Tecnologia da Informação

	DESCRIÇÃO	PROCESSO	VALOR INVESTIDO
	Aquisição de desktops com perfil administrativo e de alto desempenho	23479.012541/2023-64 23479.019693/2021-26 23479.020463/2023-71 23479.022600/2022-21 23479.022609/2022-32 23479.023736/2022-59 23479.023940/2022-70 23479.024052/2023-55 23479.024073/2023-71 23479.024111/2023-95 23479.024344/2022-15	R\$ 1.903.169,00
	Contratação de softwares administrativos e acadêmicos.	23479.008340/2021-09 23479.011140/2022-14 23479.011298/2023-67 23479.012644/2021-62 23479.020968/2022-55 23479.021794/2023-29	R\$ 487.184,51
	Contratação de Firewall Next Generation	23479.012954 2023-49	R\$ 190.440,00
	Aquisição de pontos de acesso para ampliação da rede sem fio	23479.015084/2021-06	R\$ 376.320,00
	Diploma digital	23479.022742/2023-70	R\$ 28.000,00
	Serviços de conectividade para manutenção e ampliação da infraestrutura de rede de telecomunicações	23479.010188/2020-35	R\$ 84.547,24
	Outsourcing de impressão	23479.14549/2018-64 Contrato 24/2019	R\$ 148.523,83



## Contratações mais Relevantes de Recursos de Tecnologia da Informação



A aquisição de desktops com perfil administrativo e alto desempenho foi uma ação para promover a eficiência operacional e garantir o suporte adequado às atividades administrativas e de alguns laboratórios da Unifesspa, além do atendimento de vários setores, o que possibilitará a execução de softwares específicos que demandam uma capacidade processamento superior, muitos desses equipamentos atualmente em uso enfrentam limitações técnicas, resultando em lentidão no processamento de dados e na execução de tarefas um pouco mais complexas.

A contratação de softwares administrativos e acadêmicos foi importante para fortalecer a infraestrutura tecnológica da UNIFESSPA, com a crescente complexidade das operações administrativas, a Unifesspa precisa contar com softwares especializados para otimizar tarefas e gerenciar informações, e ao automatizar esses processos, os softwares reduzem o tempo gasto em tarefas manuais e minimizam o risco de erros.

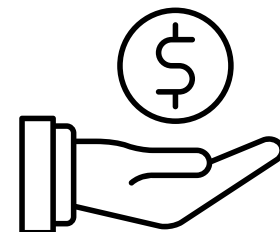


Um exemplo de software acadêmico adquirido foi a renovação do contrato de serviços de biblioteca virtual, que permite atualizar e expandir os recursos e serviços de biblioteca da Unifesspa, pois a biblioteca virtual permite o acesso remoto e 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem as restrições de horário e localização física de uma biblioteca tradicional. Isso atende às demandas de uma comunidade acadêmica cada vez mais diversificada e com diferentes necessidades de acesso à informação. Também foram adquiridos softwares de design gráfico para a Secretaria de Infraestrutura da Unifesspa(SINFRA), além de outros softwares demandados por outras unidades finalísticas da Unifesspa.



A contratação de um Firewall Next Generation (NGFW) é essencial para fortalecer a segurança da infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) da Unifesspa. Com o aumento constante das ameaças cibernéticas, é crucial adotar medidas proativas para proteger os sistemas e dados da instituição contra ataques maliciosos e violações de segurança.

O Firewall é fundamental para garantir a integridade dos dados institucionais, proteger a privacidade dos usuários e manter a conformidade com regulamentações de segurança e privacidade.

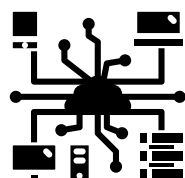
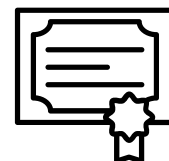


## Contratações mais Relevantes de Recursos de Tecnologia da Informação



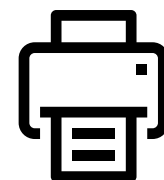
A aquisição de pontos de acesso para a ampliação da rede sem fio na Unifesspa é uma medida urgente para atender às crescentes demandas por conectividade e suportar o ambiente acadêmico que se expandiu muito. Com o aumento do número de dispositivos móveis utilizados por alunos, professores e funcionários, é importante garantir uma cobertura de rede maior e confiável em todos os espaços da instituição.

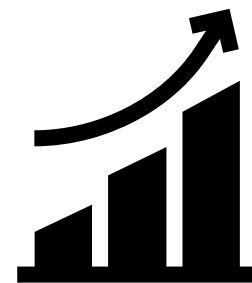
Com a aquisição do serviço de diploma digital, a Unifesspa pode oferecer maior segurança e autenticidade, uma vez que é protegido por medidas avançadas de criptografia e assinaturas digitais. Isso reduz o risco de falsificação e garante a integridade do documento, proporcionando maior confiança às instituições de ensino e aos empregadores sobre a validade do diploma. Um outro ponto importante a ressaltar é que com a contratação do diploma digital, estamos atendendo a legislação (Portaria nº 330, 05/04/2018-MEC, que dispõe sobre a emissão de diplomas em formato digital nas instituições de ensino superior pertencentes ao sistema federal de ensino).



A contratação de serviços de conectividade para manutenção e ampliação da infraestrutura de rede de telecomunicações da Unifesspa é fundamental para garantir a qualidade e a eficiência das comunicações dentro da instituição. Com o constante crescimento do número de dispositivos conectados e a demanda por acesso à internet em diferentes áreas de todo o campus sede e os campi do interior, é essencial investir em uma infraestrutura mais ampla e confiável.

Terceirizar a gestão dos equipamentos de impressão (outsourcing), foi uma ação, na qual a Unifesspa pode se beneficiar de contratos flexíveis e adaptados às suas necessidades específicas e ao volume de impressão requerido. Isso permite uma alocação mais eficiente dos recursos financeiros e uma maior previsibilidade orçamentária a longo prazo. Além de simplificar a gestão dos recursos de impressão, o outsourcing oferece benefícios adicionais, como redução de custos operacionais, maior controle sobre os gastos com impressão, acesso a tecnologias mais avançadas e suporte técnico especializado.

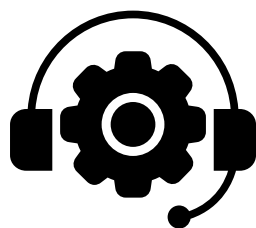




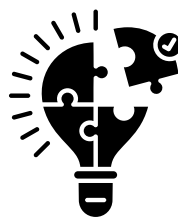
## Iniciativas e Resultados na Área de TI por Cadeia de Valor

No esquema abaixo temos um resumo das principais iniciativas na área de TI realizadas pelo CTIC no ano de 2023.

- Suporte aos campi fora de sede.
- Desfazimento de bens da instituição.
- Implantação de SSD's
- 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

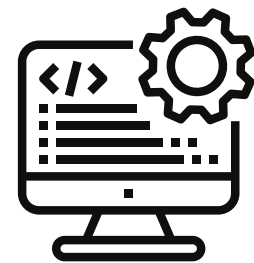
- Agenda de Compras de TIC
- Solução de diploma digital
- Contratações conjuntas
- Ampliação da rede sem fio institucional
- Contratação de solução de firewall



### 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

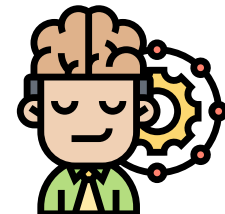


## Soluções e Desenvolvimento de Sistemas

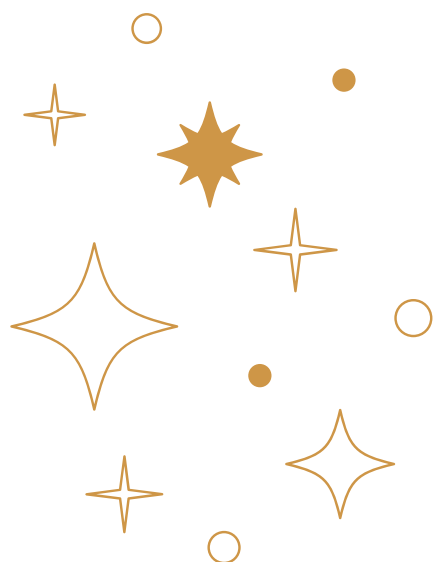
Durante o ano de 2023 a Divisão de sistemas de Informação (DISI) foi responsável por manter e evoluir os sistemas Institucionais, além de implantar novas soluções de software;



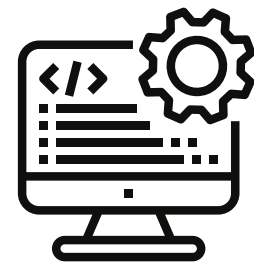
### Principais Implantações de Novas Soluções Tecnológicas



- Aprimoramento da Solução de Software Polare para Gerenciamento do Programa de Gestão e Desempenho (PGD) da Unifesspa para comportar o fluxo do plano estratégico da instituição.
- 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, como o site do Laboratório de Agrobiodiversidade Carajás, Programa de Pós-Graduação em Geografia (PPGG-Unifesspa), entre outros.
- Aplicação de Inovação Tecnológica, relacionada a melhoria da conteneurização e automatização das operações de manutenção dos Sistemas Institucionais Atena, Sisplad, SigEventos, SIGAA, SIPAC, SIGRH, Sisprol, Sites, SigEleição, Siged, entre outros;
- Atualização e Aprimoramentos da documentação técnica dos sistemas institucionais Acadêmicos, Administrativos, Recursos Humanos e Portais Institucionais;
- Refatoração de código nos sistemas para garantir o Código Limpo;
- Adequação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) nos sistemas institucionais;
- Desenvolvimento de Solução de software para apoiar as atividades de migração dos bens patrimoniais da instituição para o Sistema Integrado de Administração de Serviços (SIADS) (Em Andamento);
- Desenvolvimento de Solução de Software para emissão da folha de pagamento dos bolsistas de extensão da instituição;
- Apoio técnico na aquisição e integração da solução de software diploma digital para emissão dos diplomas dos discentes da instituição (Em Andamento);



# Gestão de Tecnologia da Informação



## Soluções e Desenvolvimento de Sistemas

Durante o ano de 2023 a Divisão de sistemas de Informação (DISI) foi responsável por manter e evoluir os sistemas Institucionais, além de implantar novas soluções de software;



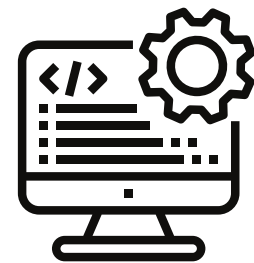
### Principais Atividades de Manutenção e Evolução dos Sistemas Institucionais



- Aprimoramento do Sigaa para comportar o nome social dos discentes no Diploma, Histórico e Lauda;
- Melhorias na Consulta pública do diploma institucional;
- Ajustes no módulo censo a fim de contemplar de forma correta os alunos Trancados da instituição;
- Suporte Técnico na Solução de Software CoC e Udocs para atender Processos Seletivos como o Forma Pará, SISU, Vagas Remanescentes, PSIQ de 2023 da Unifesspa;
- 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 2023 aderente ao Calendário Acadêmico Suplementar;
- Suporte técnico na solução de software SigEleição para realização de processos eleitorais da Universidade e suas Unidades.
- Aprimoramento de mecanismos de segurança nos sistemas institucionais;
- Extração de relatórios de processos eletrônicos apensados, anexados e movimentados, bolsistas que atuaram em programas de ensino, censo 2022, itens de materiais de acordo com o catálogo de materiais no sipac e PAC, além de informações de discentes para Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic) e relação dos alunos com perfil de renda de até 1,5 salários mínimos;
- Correção quanto a natureza de processos da instituição;
- Correção de problemas quanto a integralização dos discentes da instituição;
- Ajuste na funcionalidade que contempla a ata de Defesa de discente no sigaa;
- Ajuste de vínculo de discente de faculdade externa no sigaa;
- Inserção da possibilidade de alteração no título de TCC no sigaa;
- Correção de problemas no usuário de discentes estrangeiros da instituição;
- Ajuste na funcionalidade de consolidação de disciplina de TCC no sigaa a fim de comportar títulos maiores;
- Correção de problemas associada a duplicidade de alunos no sigaa;
- Ajustes de natureza de processos no módulo protocolo;
- Apoio técnico e Geração de Relatórios referente as chamadas do SISIU 2023;
- Análises e ajustes devido a não finalização de turmas de tutoria;
- Configurar chamadas associadas a processo seletivos de vagas remanescentes do SISU;
- Realização de importação e configuração do processo seletivo Forma Pará da Unifesspa;
- Correções quanto a frequência de bolsistas registrada de forma equivocada no Sisprol, além da concessão de perfis para gerenciamento de programas;
- Correção de disciplinas duplicadas no sigaa relacionadas as disciplinas ofertadas fora de sede;
- Apoio técnico nos processamentos de matrícula dos discentes no sigaa;
- Implementações/atribuição de perfis para o servidores da PROGEP considerando o Sistema de Planejamento das Atividades Docentes (SISPLAD);
- Criação de grupos específicos no sigadmin para facilitar a comunicação dos envolvidos em um dado evento;
- Correção de status de aluno no Udocs para possibilitar o anexo de documentos;
- Correção quanto a numeração das atas das reuniões dos programas de pós-graduação para compatibilizar com a numeração da reunião;
- Compatibilização da integralização dos discentes para o Censo de 2023 referente ao ano de 2022;
- Ajuste na segunda via do diploma no sigaa;
- Criação de grupos de comunicação específicos para fins de divulgação de informações em massa;
- Resolução de problemas no Sisprol quanto ao editais PIBIC, PIBITI associados ao CNPQ;
- Ajuste no que tange a autorização no sigaa para recebimento de chromebooks da instituição;
- Resolução de problemas na plataforma Participa como por exemplo ao tentar fazer download de arquivos em formato .pdf;
- Ajuste na importação de disciplinas para o Sisplad;
- Resolução de problemas no módulo graduação quanto a inserção de docentes externos no papel de co-orientador de Trabalhos Final de Curso (TCC);
- Ajuste de discentes com problemas nos dados pessoais como a data de emissão do RG;
- Elaboração de relatório para a PROEG referente as ações PNAES;
- Ajuste na remoção da oferta de disciplina dos cursos de graduação;
- Ajustes da responsabilidade dos sites institucionais;
- Apoio na geração dos relatórios do PAC 2023 associados ao módulo de compras;
- Criação de grupos no sigAdmin para aplicação de questionários;
- Ajuste no Sigaa para possibilitar a consolidação de turmas por docentes externos;
- Ajuste no Sigaa para possibilitar a realização de matrículas dos discentes do curso Educação do Campo;
- Ajuste no SigAdmin para possibilitar o envio de notificações para todos os discentes da instituição;
- Ajuste no Sigaa a fim de permitir a busca do discente pelo nome social em algumas partes no módulo graduação;
- Atribuição de perfis no Sistema de Assistência Estudantil (SAE) para os assistentes sociais;
- Análise e Documentação do funcionamento do processo de bancas cadastradas da pós-graduação no Sigaa;
- Ajuste técnico no servidor de aplicação do sigaa para possibilitar o trancamento de alunos não matriculados na instituição;
- Criação do tipo "Professor Sênior" na funcionalidade de docente externo no módulo graduação;
- Análise e apoio técnico quanto aos ajustes de Unidade/Cursos realizados pelo CRCA e PROGEP no sistema Atena;
- Configuração do Processo Seletivo Especial Educação do Campo de 2023 no Cadastro On-line de Calouro (COC);



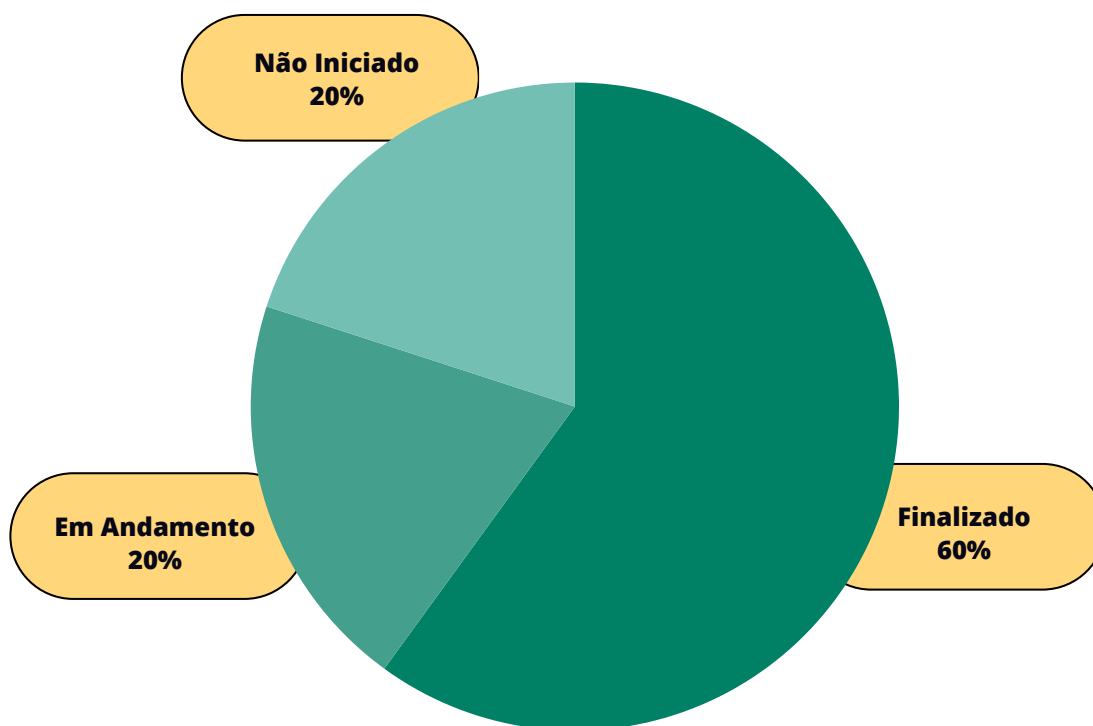




## Soluções e Desenvolvimento de Sistemas

Em relação aos projetos do PDTIC 2022-2024, a Divisão de Sistemas de Informação concluiu no ano de 2023, em torno de 4 (quatro) projetos. Conforme a Figura 4, observa-se que dos 15 (quinze) projetos/ações relacionados à solução de software a serem executadas pela Divisão de Sistemas de Informação (DISI), 20 % estão com o status "Em Andamento", e 20% estão com o status "Não Iniciado". Por outro lado, 60% estão com status "Finalizado".

**Figura 4. Andamento dos Projetos de Novas Soluções de Software da Unifesspa no ano de 2023.**



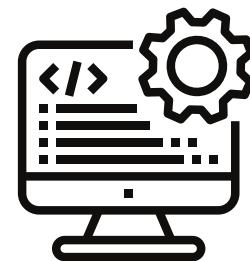
Fonte: PDTIC (2022-2024)



**PDTIC** | 2022  
2024

Plano Diretor de Tecnologia  
da Informação e Comunicação





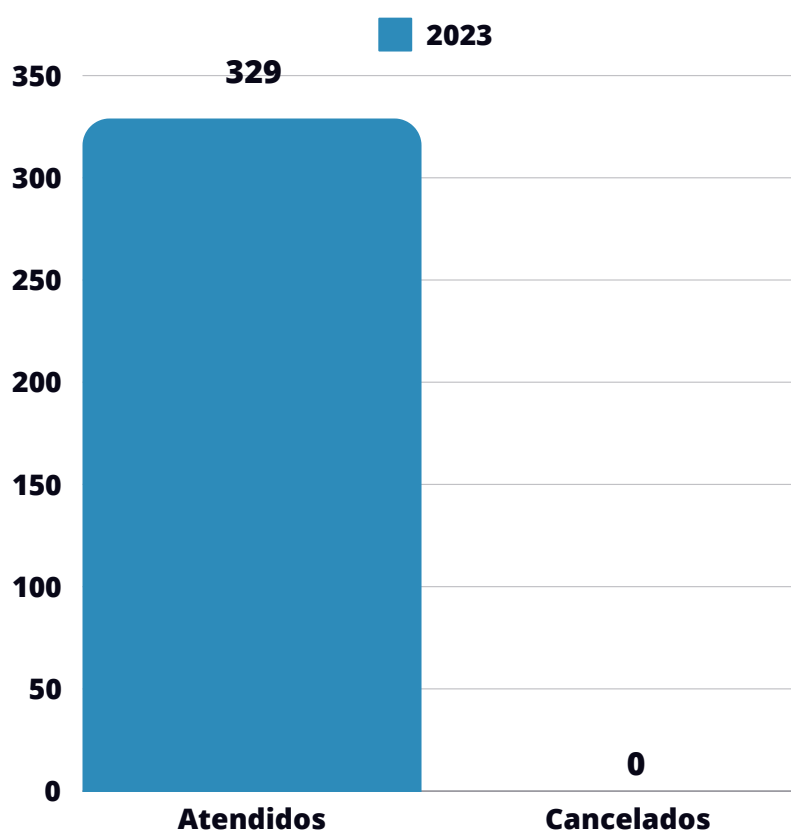
## Soluções e Desenvolvimento de Sistemas

Na Figura 5 e em relação aos chamados associados à Manutenção e Evolução dos Sistemas de Software Institucionais acumulados ao longo do ano de 2023, observa-se que o número de chamados atendidos neste ano totaliza 329. Destaca-se, contudo, a inexistência de chamados cancelados durante o mesmo período.

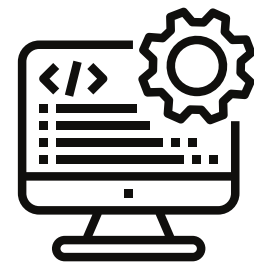
Esta ausência de cancelamentos de chamados é atribuída à implementação, pelo CTIC, de melhores práticas que orientam a comunidade acadêmica na forma mais apropriada de abrir um chamado. Além disso, essa conquista é resultado da conscientização acerca das demandas passíveis de classificação como chamados de manutenção de sistema, versus aquelas que devem ser categorizadas como novos projetos de solução de software. Tal discernimento é alcançado mediante a execução do estabelecido Processo de Desenvolvimento de Software (PDS).



Figura 5: Chamados relacionados à manutenção dos Sistemas Institucionais acumulado no ano de 2023.



Fonte: Ocomon (2023)



## Soluções e Desenvolvimento de Sistemas

Na Figura 6 pode-se observar uma Série histórica dos chamados atendidos relacionados à manutenção dos principais sistemas institucionais no ano de 2023. De maneira geral, verifica-se uma redução significativa no volume de chamados comparando o primeiro trimestre de 2023 com o último trimestre do mesmo ano. Tal padrão de comportamento encontra explicação nas melhores práticas adotadas pela Divisão de Sistemas de Informação (DISI), especialmente no que concerne aos sistemas de informação gerenciais da Unifesspa. Destacam-se, a título de exemplo, a implementação e atualização de documentação, bem como a conteneurização dos sistemas por meio do uso do Docker, o que simplifica de forma bastante significativa os processos de manutenção e correção de falhas.

Outro aspecto relevante, no contexto do aprimoramento do processo de atendimento vinculado ao desenvolvimento de software, reside na capacitação contínua dos servidores. O investimento em qualificação técnica não apenas acelera a resolução de problemas, mas também assegura que a instituição alcance com agilidade e eficiência seus objetivos estratégicos em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), particularmente no que se refere ao grau de digitalização da instituição.

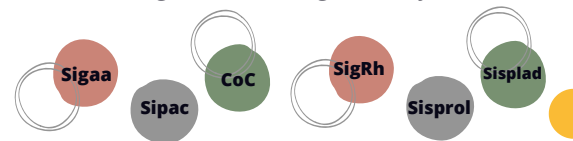
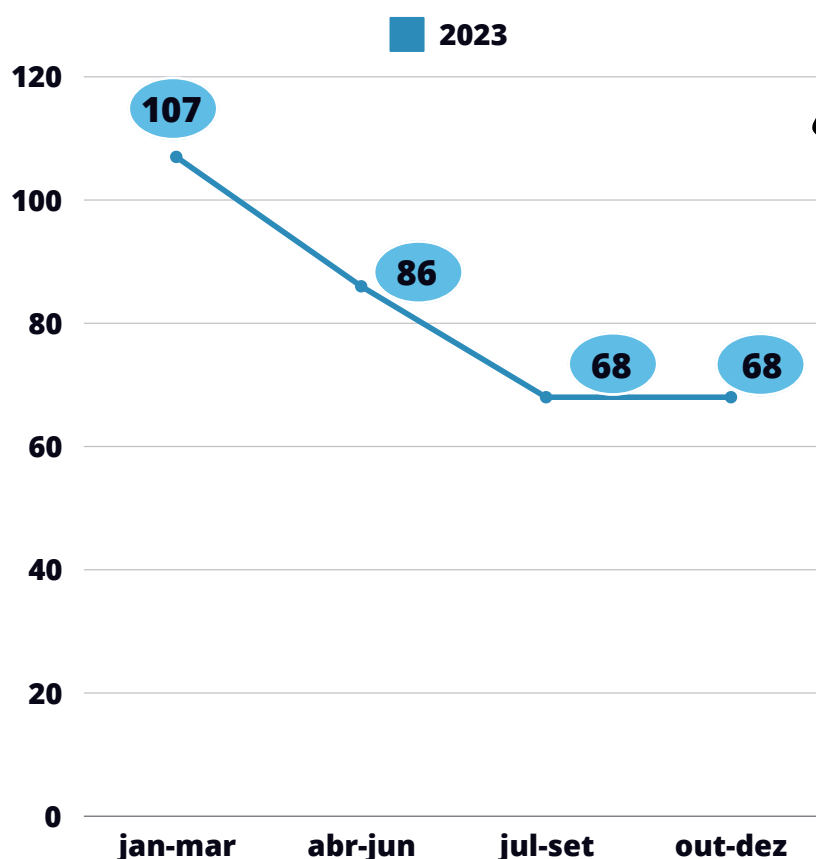
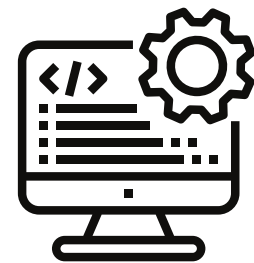


Figura 6. Série histórica dos chamados atendidos associados à manutenção dos sistemas institucionais no ano de 2023.



Redução significativa de problemas associados aos sistemas institucionais





## 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 2023.

1

O Sigaa destaca-se como o sistema de informação que concentra o maior volume de chamados atendidos, uma consequência direta das atividades de ensino, pesquisa e extensão da Unifesspa. Em linhas gerais, praticamente todas as vertentes das nossas atividades acadêmicas encontram-se automatizadas por intermédio dessa solução tecnológica.

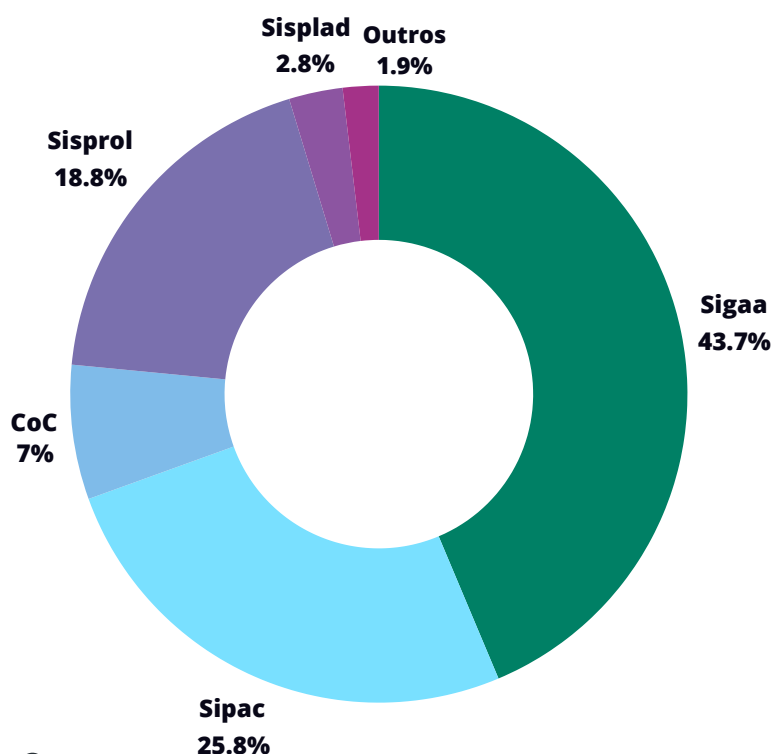
2

O Sipac desempenha papel crucial ao gerir todas as atividades administrativas, abrangendo processos sensíveis como licitações, pagamentos e a administração dos bolsistas vinculados à instituição, entre outros aspectos de igual relevância.

3

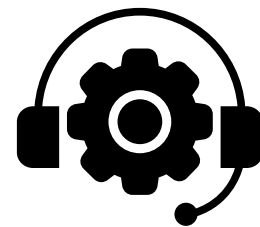
Os sistemas de informação gerencial, a saber, COC, Sisprol, Sisplad, ocupam posições fundamentais no grau de digitalização da Unifesspa. Esses sistemas são responsáveis, respectivamente, pelo Cadastro Online de Calouros da Unifesspa, pelo gerenciamento de Projetos Online e planejamento das Atividades Docentes.

**Figura 7. Proporção de chamados atendidos acumulados relacionados a manutenção dos principais Sistemas da Unifesspa no ano de 2023.**



Fonte: Ocomon (2023)





## Suporte e Atendimento ao Usuário

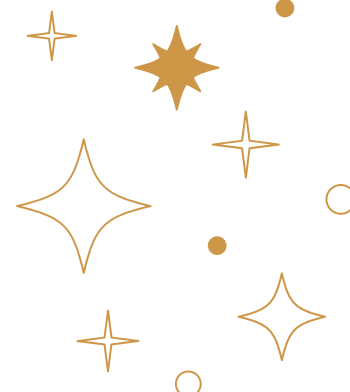
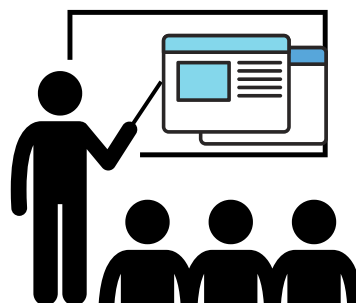
Na dimensão em que a Central de Atendimento ao Usuário (CAU) atua que é realizando o Suporte Computacional das soluções de TIC, houveram avanços significativos, com diversas ações ao longo do ano de 2023. Entre elas se destacaram:

A ação de revitalizar as condições técnicas de diversos equipamentos de informática, impulsionados pela introdução gradual de unidades SSDs na instituição. Essas melhorias visam revitalizar tanto os computadores administrativos quanto os laboratórios, que prestam serviços essenciais tanto aos cursos de graduação quanto aos de pós-graduação. Neste período, foram realizadas diversas ações com o objetivo de otimizar o ambiente de aprendizado e trabalho, promovendo uma experiência mais eficiente e eficaz para nossa comunidade acadêmica.



Com o intuito de melhorar o uso dos portais institucionais foi ofertada durante o ano uma turma 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.

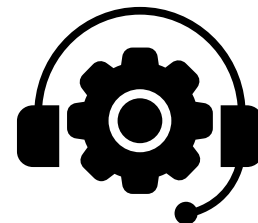
**Oferta de 60 vagas de cursos tecnológicos**



Outra importante ação realizada no decorrer do ano foi as visitas técnicas ao campus fora de sede de Santana do Araguaia, foram realizadas três visitas que aconteceram com objetivo de apoiar e dar suporte ao campus que se encontram atualmente sem servidor técnico de tecnologia da informação e apoiar nas avaliações de cursos realizadas pelo MEC durante o ano. As visitas realizadas foram além do apoio às avaliações dos cursos de Engenharia civil e Arquitetura e Urbanismo. Realizamos também a manutenção de todo o parque computacional, o que totalizou cerca de 90 computadores administrativos e laboratoriais em condições de uso pela equipe administrativa, docente e discentes dos campi.



**Manutenção de 90 computadores administrativos e laboratoriais.**



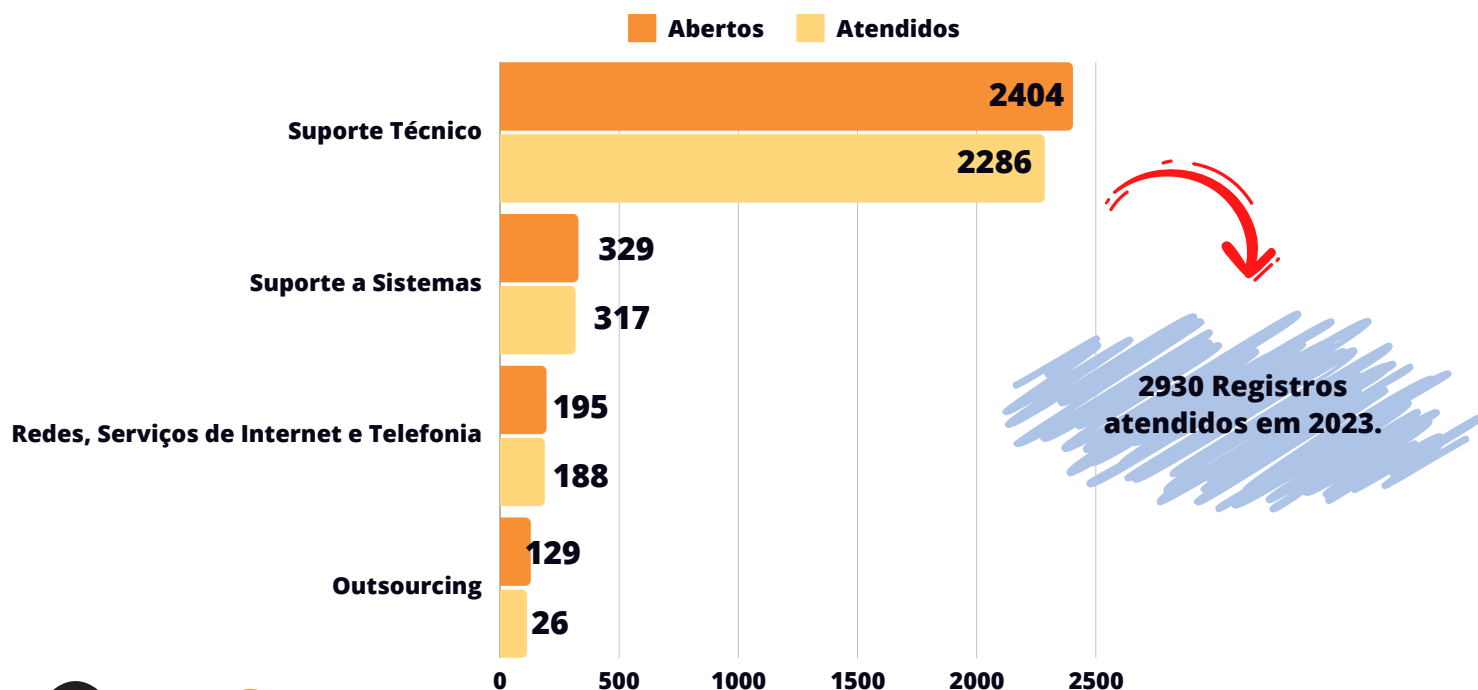
## Suporte e Atendimento ao Usuário

Além das iniciativas previamente mencionadas, a Coordenadoria de Atendimento ao Usuário (CAU) está em constante busca por alcançar resultados positivos nos atendimentos prestados à nossa comunidade acadêmica, administrativa e docente. Ao longo do ano, a CAU conduziu inúmeros atendimentos, todos devidamente registrados no nosso sistema de gestão de solicitações/incidentes (Ocomon). No decorrer do ano de 2023, a CAU realizou vários atendimentos que foram registrados através do nosso sistema gestor de solivcitações/incidentes (Ocomon).

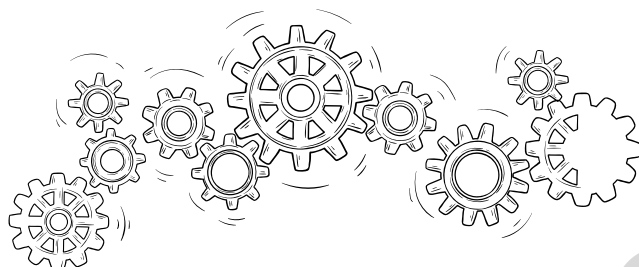
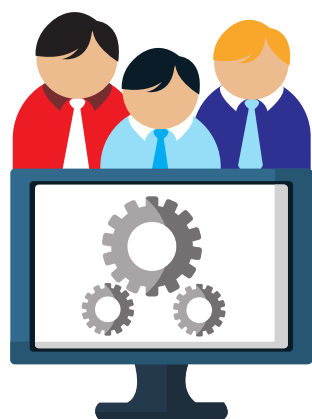


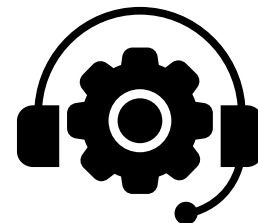
No ano de 2023 foram um total de 3085 registros, deste total foram efetivamente atendidas 2930 solicitações através do nosso sistema de atendimento, os quais foram distribuídos da seguinte forma dentro das áreas de atendimento do CTIC, conforme demonstra o Gráfico 8 abaixo.

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



Fonte: Ocomon (2023)



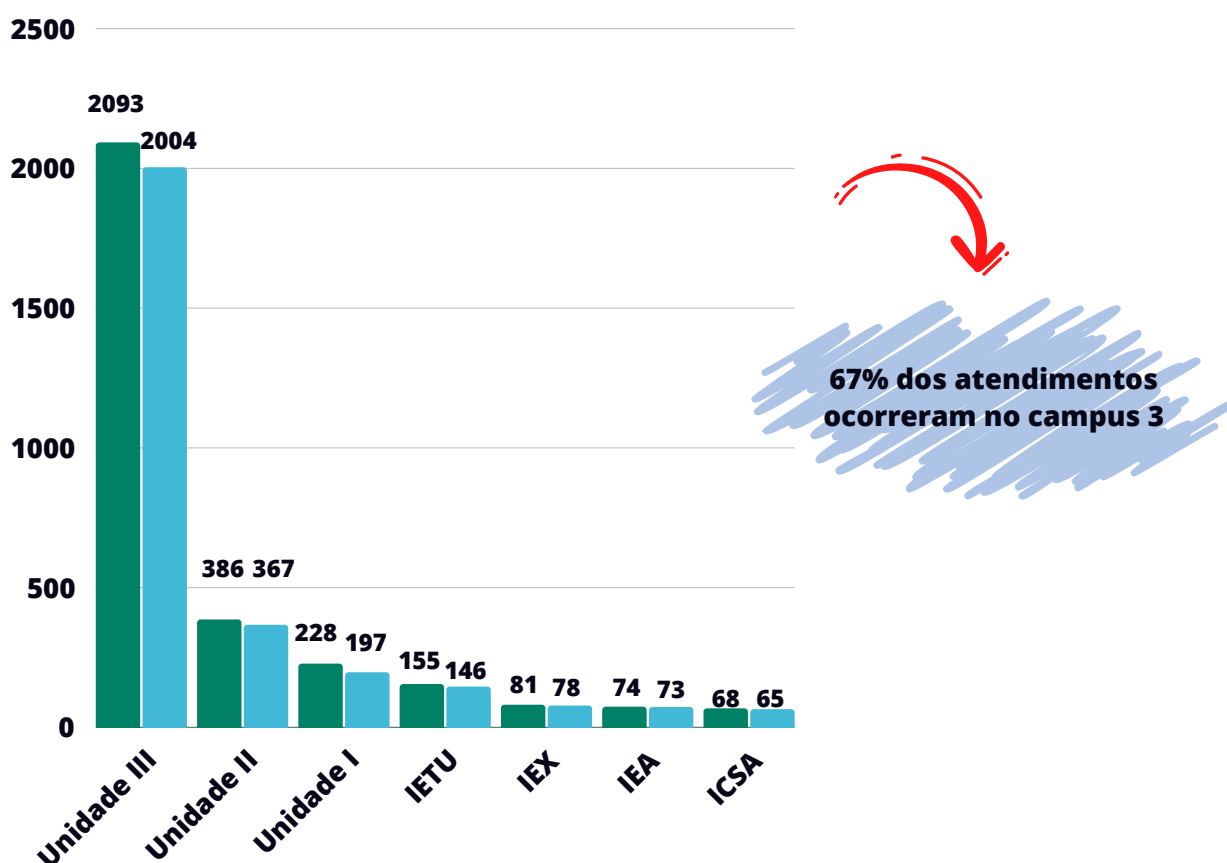


## Suporte e Atendimento ao Usuário

No Gráfico 9 abaixo é apresentado o quantitativo de solicitações de atendimento abertas e atendidas por campus, onde a grande maioria sendo 2093 chamados tiveram como origem a unidade 3, isso equivale a cerca de 67,84% do total de solicitações abertas durante o ano, desse total 2004 foram efetivamente atendidos em 2023. Esse número se justifica tendo em vista que todos os órgãos da administração superior, pró-reitorias e secretarias estão localizados no campus 3.

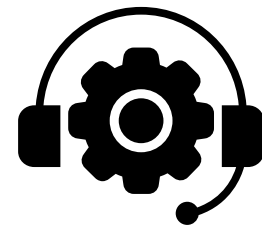
Já as unidades I e II tiveram juntas um total de 614 solicitações abertas, como 564 atendimentos realizados, correspondendo a cerca de 19,9% do total de requisições. Os campi fora de sede tiveram ao todo 378 ocorrências com 362 atendimentos, correspondendo a aproximadamente 12,25%, sendo o campus de Xinguara o que mais demandou atendimento.

**Gráfico 9. Chamados Abertos e Atendidos por campus em 2023.**



Fonte: Ocomon (2023)

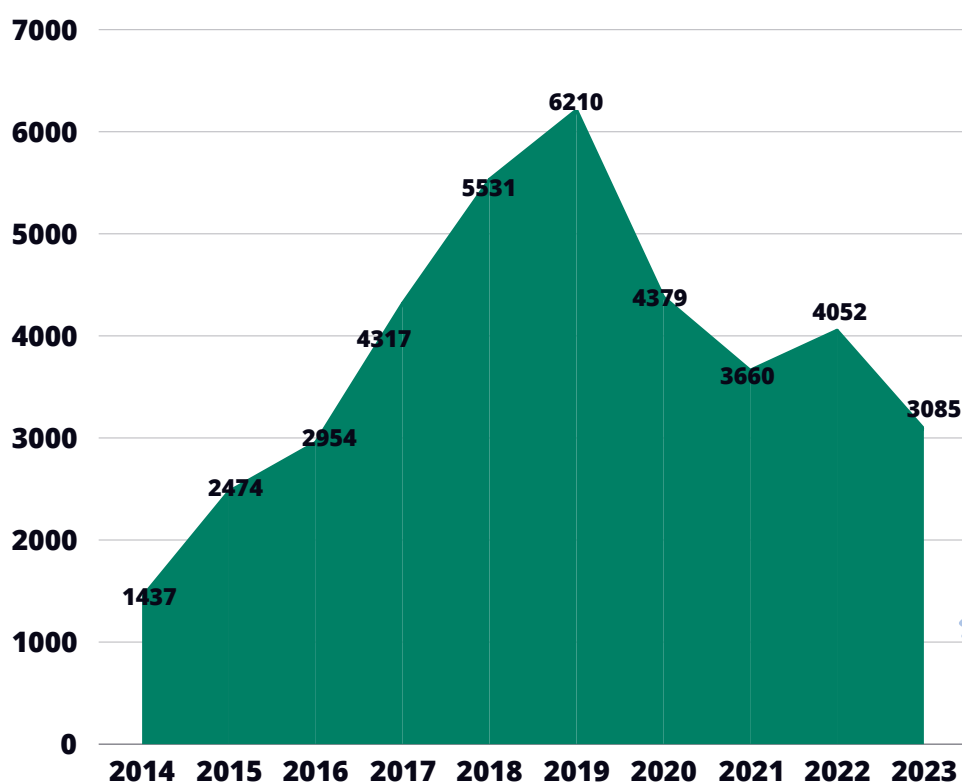




## Suporte e Atendimento ao Usuário

Com um total de 3085 registros de chamados em 2023, os números do gráfico histórico voltaram a cair com uma baixa significativa de cerca de 24% em relação ao ano de 2022, conforme demonstra o gráfico 1.3. A redução foi provocada pela otimização dos serviços de TIC e consolidação das demandas de atendimento em laboratórios de informática iniciadas em 2022, instalação e atualização de software, manutenção de computadores, entre outros, conforme demonstra o Gráfico 10 abaixo.

Gráfico 10. Quantidade de chamados anual.



Em 2023 houve uma baixa de 24% do quantitativo de chamados em relação a 2022

Fonte: Ocomon (2023)

Além disso, nosso canal de atendimento no whatsapp registrou 1196 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 2023 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 de Dados Abertos (PDA) com vigência entre 2023 a 2025, aprovado pelo Comitê de Governança Digital (CGD) na 17ª Reunião ordinária.

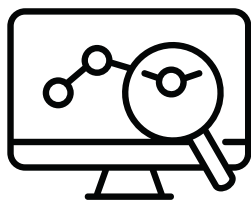


O PDTIC tem como finalidade nortear as ações do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no contexto da Unifesspa, no período de 2022 a 2024, com foco no alinhamento entre os objetivos de TIC aos objetivos estratégicos da organização, visando a geração de valor para a comunidade acadêmica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

Em dezembro de 2023 o PDTIC passou por uma nova revisão, onde 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 de uso de serviço de correio eletrônico da Unifesspa, adequando as novas limitações do Google (G Suíte), o qual 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 2023 ter sido no suporte/apoio as demandas emergências, tanto no setor da governança, quanto nos demais do Centro, 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;

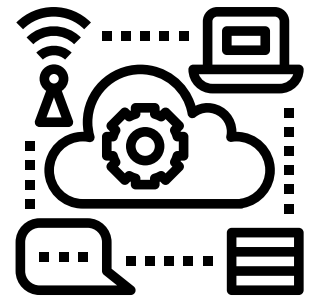
iGovTI-TCU entre 0,40 e 0,59: maturidade intermediária;

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.



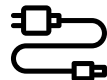


## Redes e Serviços de Internet - Infraestrutura

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



### Monitoramento da Rede



- Discussão de medidas, junto à RNP, para melhoria da qualidade dos acessos à Internet
- Melhororia no monitoramento da Rede Sem Fio;
- Monitoramento dos ativos de Vigilância Eletrônica
- Mapeamento de todos os enlaces da Rede Institucional
- Diversas melhorias nos dashboards de monitoramento em tempo real
- Melhoria no monitoramento dos ativos Fora de Sede



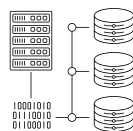
### Gerenciamento dos Ativos de Rede



- Revisão da configuração dos switches do Bloco Central
- Levantamento das demandas de alimentação elétrica dos Ativos de Rede
- Reorganização da ferramenta de Gerenciamento de Endereços de Rede
- Implantação do Monitoramento das conexões de entrada dos Switches
- Implantação novo Protocolo de Roteamento
- Implantação de Protocolo de contingência do Anel do Bloco Central
- Atualização de dispositivos de videomonitoramento
- Atualização de software de equipamentos de Rede sem Fio
- Reorganização das Redes WIFI
- Ativação do Protocolo para Prevenção interrupções causadas por "Loops"
- Substituição de equipamentos da Rede Metropolitana da Sede
- Revisão das configurações de endereçamento automático da Rede Sem Fio



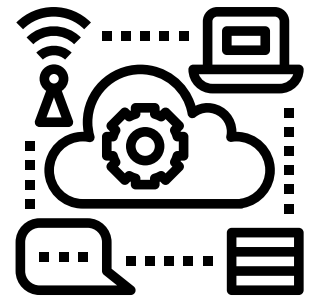
### Institutos Fora de Sede



- Correção de problema nas chamadas telefônicas para as Unidades na Sede
- Atualização de software nos equipamentos de Rede
- Revisão geral e documentação das configurações
- Atualização de credenciais de acesso aos Ativos de Rede
- Revisão de Protocolos



# Gestão de Tecnologia da Informação



## Redes e Serviços de Internet - Infraestrutura



### Infraestrutura de Datacenter



- Desativação de servidores antigos
- Levantamento e revisão das cargas dos servidores de Rede
- Implantação de cluster para testes do ambiente desenvolvimento e testes
- Especificação e Estudo Técnico para aquisição de novos servidores de Rede
- Aquisição de Switch para o Datacenter
- Planejamento de atualização de Layout dos Racks
- Instalação de fechadura biométrica no Datacenter Sede



### Segurança da informação

- Aquisição de novo Firewall Institucional para a Sede
- Padronização das ferramentas de firewall dos Servidores
- Melhoria na atualização automática dos servidores
- Automatização da configuração dos Firewalls
- Revisão e adequação de regras de acesso
- Implantação de ferramentas de verificação de vulnerabilidades
- Revisão dos scripts de backup de Dados e Configurações dos Sistemas
- Atualização dos Firewalls de Borda de Marabá e dos Institutos Fora de Sede;
- Atualização de Certificados de Segurança para os Sites Institucionais
- Proteção adicional do acesso externo ao gerenciamento dos Portais Institucionais
- Atualização da ferramenta central de antivírus



### Serviços de Rede



- Implantação de técnicas para proteção dos serviços contra indisponibilidade por sobrecarga (DDos)
- Restrição contra acesso indevido aos serviços;
- Melhoria e atualização dos servidores de gravação das câmeras do videomonitoramento;
- Implantação ambiente de treinamento para as aplicações;
- Atualização do serviço EDUROAM;
- Teste de atualização do Repositório Institucional
- Implantação servidor banco de dados para o Restaurante Universitário;
- Implantação de serviços de Rede descentralizados para unidade 3;
- Atualização servidor de Implantação de Estações de Trabalho;
- Criação de páginas de erros customizadas para sites e serviços da Instituição.
- Modernização na infraestrutura de serviços, protegendo sistemas legados.
- Implantação de automatizações na criação de ambiente de desenvolvimento das aplicações
- Implantação de ambientes adicionais de teste
- Melhoria no monitoramento dos principais servidores: automação para reinício do serviço em caso de falha;
- Implantação de servidor de Banco de Dados para os Portais.
- Instalação e configuração da ferramenta de monitoramento dos Registros dos Servidores



# Gestão de Tecnologia da Informação

## Sustentabilidade nas Contratações

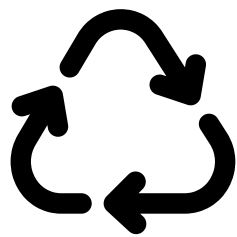
A adoção de critérios e práticas de sustentabilidade nas contratações públicas com o objetivo de promover o desenvolvimento nacional sustentável foi estabelecida pelo Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012, ao regulamentar o art. 3º da Lei nº 8.666/93 (revogada).



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.

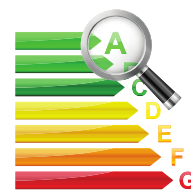
A fim de melhor aplicar os critérios de sustentabilidade nas contratações de TIC, o CTIC através de sua Divisão de Contratações adota como instrumento norteador o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis elaborado pela Advocacia-Geral da União (AGU).

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.

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 2023 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:

- ! Estações de trabalho da equipe de TIC
- ! Alteração na legislação;
- ! Indisponibilidade da equipe de Planejamento da contratação;
- ! Interposição de pedidos impugnações de editais
- ! Exequibilidade do tempo para execução do processo de contratação;
- ! Licitação fracassada ou deserta
- ! Indisponibilidade ou instabilidade no link de Internet
- ! Volume excessivo de chamados;
- ! Indisponibilidade do técnico
- ! Concessão de acesso direto à Base de Dados de Produção
- ! Falha nos dispositivos UPS (Nobreaks)
- ! Restrições orçamentárias;
- ! 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;
- ! Violação das condições de uso do sistema de informação que possibilitam sua manutenção

# Gestão de Riscos



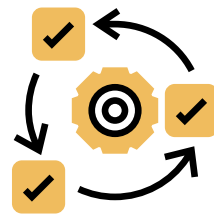
O CTIC ainda está lidando com essas ameaças prioritárias, não possuindo todos os controles finalizados, apresentando 31% com controles implementados, 42% parcialmente implementados e 27% aguardando a implementação.



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.**



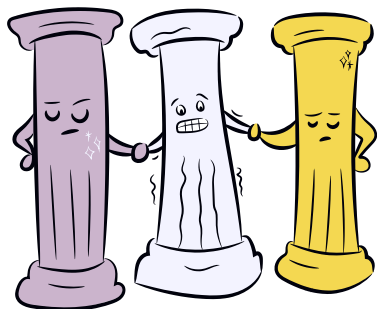
Fonte: KONZEN, Marcos Paulo et al. Gestão de Riscos de Segurança da Informação Baseada na Norma NBR ISO/IEC 27005. Usando Padrões de Segurança, 2013.

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 2023 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



## Novas ações de controle propostas

Informar, nesta sessão o nível dos risco; ou seja o risco residual após a reavaliação dos controles ou da avaliação dos novos controles.

## Registro de Incidentes

Os riscos registrados no CTIC no ano de 2023 estão organizados no documento Registro de Incidentes







## Resultados, Memória do Cálculo e Análise dos Indicadores de Desempenho

No Quadro 13 podemos verificar que houve um aumento no percentual de projetos / ações concluídas comparadas ao ano anterior (2022 para 2023), isso ocorreu devido alterações no PDTIC, removendo e efetuando a inclusão de projetos com prioridades legais não previsto anteriormente, o que afetou no quantitativo de projetos / ações totais concluídos para o período.

Ainda assim os resultados ficaram abaixo do indicador esperado para o período (90%), resultado atribuído 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) e o Diploma Digital.

Fatores que podem explicar essa taxa de desempenho são:

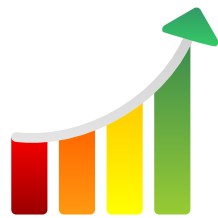
- ✘ Alterações/redução na força de trabalho;
- ✘ Projetos não planejados, e que foram incluídos por força de lei;
- ✘ Realinhamento de projetos, entre outros.

**Quadro 13 - Histórico de desempenho do CTIC.**

Objetivos Estratégicos	Indicador	Série Histórica			
		2020	2021	2022	2023
Adequar a estrutura e a 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)	40,57%	55,45%	15,45%	38,88%
	Índice geral de digitalização de serviços prestados	82,17%	82,17%	82,17%	82,17%
Ampliar e adequar a estrutura e a 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	82,81%	82,81%	82,81%	82,81%

Fonte: PDTIC(2023).

# 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:


$$\frac{7}{18} \times 100 = 38,88$$

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 2023 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:

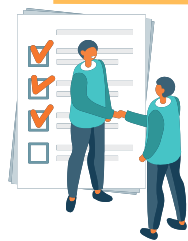
$$\frac{\text{Serviços disponíveis por meios digitais que atendam ao ensino, à pesquisa e à extensão}}{\text{Total de serviços prestados pela IES disponíveis em sua Carta de Serviço ao Cidadão}} \times 100$$

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 2023, permanecem alguns problemas já listados em anos anteriores, tais como o número reduzido de servidores e o alto volume de ações não planejadas.



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 houve alterações na legislação correlata o o resultou numa necessidade várias correções nos artefatos.



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. Além de capacitação obrigatório referente ao uso portal comprasgov e formação referentes a nova lei de licitações.

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 permanece 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 2022 atribuindo as ações de correções e ajustes às unidades que demandem 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 2023 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



- ❌ Necessidade de atualizações das tecnologias utilizadas em parte dos sistemas, muito em razão do fim do período de suporte das versões utilizadas, ficando sem atualizações de segurança;
- ❌ Equacionar a 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 da equipe da DISI, apenas 23% de servidores ativos por código de vaga disponível, com consequência sobre a vazão de projetos finalizados no PDTIC;
- ❌ Nova proposta de modelo de projeto para novas necessidades de desenvolvimento, passando a ser desenvolvidas com as versões mais atuais das tecnologias empregadas, exigindo novas habilidades para arquitetura, infraestrutura e desenvolvimento, além de possíveis adaptações ao modelo anterior;
- ❌ Mudanças no contexto da infraestrutura, visando otimizar recursos computacionais, levaram a necessidade de aprendizado na área de DevOps.



### Ações Futuras



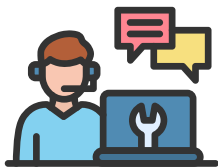
- ✅ Realizar um processo de contratação de equipe de desenvolvimento de software para manutenção e implantação dos sistemas de software da Unifesspa;
- ✅ Capacitar os servidores para alinhar os conhecimentos em tecnologias de desenvolvimento de software;
- ✅ Revisar e Atualizar o PDS para otimizar o processo de desenvolvimento;
- ✅ Buscar parcerias para desenvolvimento conjunto de projetos de software comum às universidades e outros órgãos;
- ✅ Iniciar o processo de melhoria de qualidade de processo de software - MPS.Br, nível G e F.



# Principais Desafios e Ações Futuras



## Suporte e Atendimento ao Usuário



No ano de 2023 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.

Durante este ano, dedicamos esforços consideráveis para revitalizar as condições técnicas de diversos equipamentos de informática, impulsionados pela introdução gradual de unidades SSDs na instituição. Essas melhorias visam revitalizar tanto os computadores administrativos quanto os laboratórios, que prestam serviços essenciais tanto aos cursos de graduação quanto aos de pós-graduação. Neste período, foram realizadas diversas ações com o objetivo de otimizar o ambiente de aprendizado e trabalho, promovendo uma experiência mais eficiente e eficaz para nossa comunidade acadêmica.

Em relação ao suporte de TIC, ocorreu uma baixa de aproximadamente 24% no número de chamados abertos em relação a 2022. A redução foi provocada pela otimização dos serviços de TIC e consolidação das demandas de atendimento em laboratórios de informática iniciadas em 2022, instalação e atualização de software, manutenção de computadores, entre outros

Ainda assim os:



3085 chamados recebidos por nossa central de atendimentos



1196 atendimentos através do whatsapp

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

A perspectiva para 2024 é dar continuidade aos trabalhos iniciados em 2023 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 2023 houveram desafios no monitoramento e execução do PDTIC 2022-2024, atrelados às limitações impostas pelo número reduzido de servidores do Centro, que dificultaram a realização de projetos e algumas ações, principalmente as relacionadas ao avanço do nível de governança.



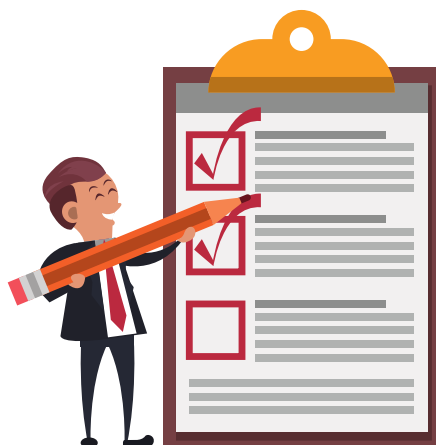
Além disso, a escassez de recursos financeiros limitou o aperfeiçoamento dos servidores em áreas chave tanto para gestão como planejamento da unidade.



Para o ano de 2024, 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:



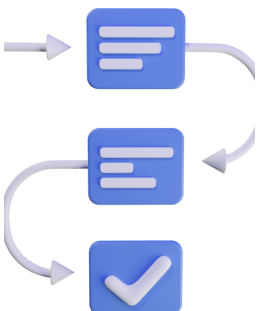
- Conciliar as ações de manutenção e expansão da infraestrutura com a implementação de projetos de melhoria e inovação, uma vez que a força de trabalho ainda é insuficiente.
- Necessidade de melhorias na qualidade e disponibilidade dos links de Internet, reduzindo a indisponibilidade no acesso.
- Insuficiência de recursos financeiros para investimento em infraestrutura de TIC das IFES, dificultando o planejamento de tarefas que envolveram aquisição de equipamentos e contratação de serviços.



## Ações Futuras



- Ampliação na cobertura da Rede sem Fio
- Levantamento de adequações de Rede nas Unidades Sede
- Renovação de suporte dos Firewalls Fora de Sede
- Conclusão da modernização na infraestrutura de software dos Serviços de Rede
- Aquisição de Novos Servidores para o Datacenter
- Melhoria na disponibilidade do link de internet
- Melhoria dos processos de Gestão da Segurança da Informação.



# Considerações Finais



No ano de 2023 o CTIC exerceu atividades para manter e prover novos serviços para a comunidade acadêmica da Unifesspa.

Em relação as contratações, que se destacaram em termos de volume de recursos. A aquisição de desktops com perfil administrativo e de alto desempenho somaram um montante de R\$ 1.903.169,00 sendo destinadas às Unidades da Unifesspa.

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 três milhões 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 Aplicação de Inovação Tecnológica, relacionada a melhoria da conteneirização e automatização das operações de manutenção dos Sistemas Institucionais Atena, Sisplad, SigEventos, SIGAA, SIPAC, SIGRH, Sisprol, Sites, SigEleição, Siged, entre outros;

Aprimoramento da Solução de Software Polare para Gerenciamento do Programa de Gestão e Desempenho (PGD) da Unifesspa para comportar o fluxo do plano estratégico da instituição.



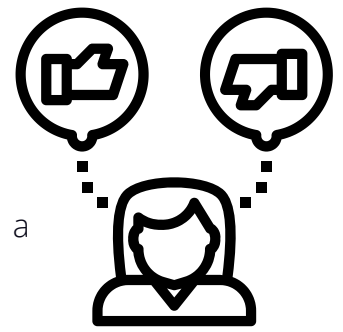
No aspecto relacionado ao atendimento da comunidade universitária, a nossa coordenadoria de atendimento ao usuário atuou tanto na resolução de problemas como na orientação de servidores, docentes e discentes.

Houve a realização de 1 curso, 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 3 visitas técnicas ao campus fora de sede de Santana do Araguaia, 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 2024, podemos listar algumas ações que ajudarão o CTIC a fornecer serviços mais eficientes e que atendam as demandas da Unifesspa:

-  Aumentar o quadro de Servidores do CTIC, estamos aguardando a realização de concurso para preencher quadro de vaga da Unidade.
-  Buscar parcerias para desenvolvimento conjunto de projetos de software comum às universidades e outros órgãos;
-  Como maiores desafios apontamos a necessidade de reduzir ainda mais o tempo de planejamento nas contratações, com vista a atender as demandas tempestivamente.
-  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](http://ctic.unifesspa.edu.br)



[ctic@unifesspa.edu.br](mailto:ctic@unifesspa.edu.br)



(94) 2101 - 5945



(94) 2101 - 5945



@cticunifesspa



[helpdesk.unifesspa.edu.br](http://helpdesk.unifesspa.edu.br)

### Onde estamos



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