



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**  
**RELATÓRIO DE GESTÃO - ANO 2018**

Marabá-PA  
2018



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

## **ORGANIZAÇÃO, COORDENAÇÃO E ELABORAÇÃO**

---

### **Diretoria do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Vitor de Souza Castro

### **Coordenadoria de Atendimento ao Usuário**

Nielsen Alves Gonçalves

### **Coordenadoria de Administração e Controle Patrimonial**

Cleydenver Guilhermino dos Santos Rocha

### **Coordenadoria de Governança de Tecnologia da Informação**

Fábio de Oliveira Torres

### **Divisão de Orientação Normativa em Tecnologia da Informação**

Luiz Carlos da Silva Carvalho

### **Divisão de Redes e Serviços de Internet**

Idelvandro José de Miranda Fonseca

### **Divisão de Sistemas de Informação**

Fernando Alves Miranda Santos



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**SUMÁRIO**

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
1.2. Identificação da Unidade .....	6
1.3 Organograma.....	6
<b>2 GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
2.1 Conformidade legal.....	7
2.2 Modelo de governança de TI .....	9
2.3 Montante de recursos aplicados em TI .....	10
2.4 Contratações mais relevantes de recursos de TI.....	12
2.5 Principais iniciativas (sistemas e projetos) e resultados na área de TI por cadeia de valor.....	13
2.6 Segurança da informação.....	17
2.7 Principais desafios e ações futuras .....	17
<b>4 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS A PARTIR DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI) 2014-2019 .....</b>	<b>22</b>
4.1 Apresentação dos Indicadores de Desempenho 2018 .....	22
4.2 Análise dos Indicadores de Desempenho.....	28
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>30</b>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

## 1 INTRODUÇÃO

Como Órgão Suplementar da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará, com estrutura organizacional estabelecida por meio da Resolução nº 11/2015 CONSUN, 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, com estrutura administrativa própria, devendo colaborar em programas de ensino, pesquisa, extensão e de qualificação profissional das Unidades Acadêmicas e Administrativas da Unifesspa.

No exercício de 2018 o CTIC atuou no provimento de serviços e desenvolvimento de projetos de TIC para a comunidade acadêmica da Unifesspa.

Dentre as principais realizações do exercício do ano de 2018, destaca-se:

- Implantação do serviço de Outsourcing de Impressão;
- Instalação dos Firewall em todas as Unidades Fora de Sede;
- Módulo de Portarias do SIGRH;
- Aprovação da Política de Governança de TI;
- Aquisição de equipamentos para o videomonitoramento e expansão do DataCenter;
- Consolidação da Ferramenta de Dados Abertos da Unifesspa.

Apesar do esforço dos servidores deste Centro visando o atendimento dos objetivos previsto, várias dificuldades comprometem 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 Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC).



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1.2. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

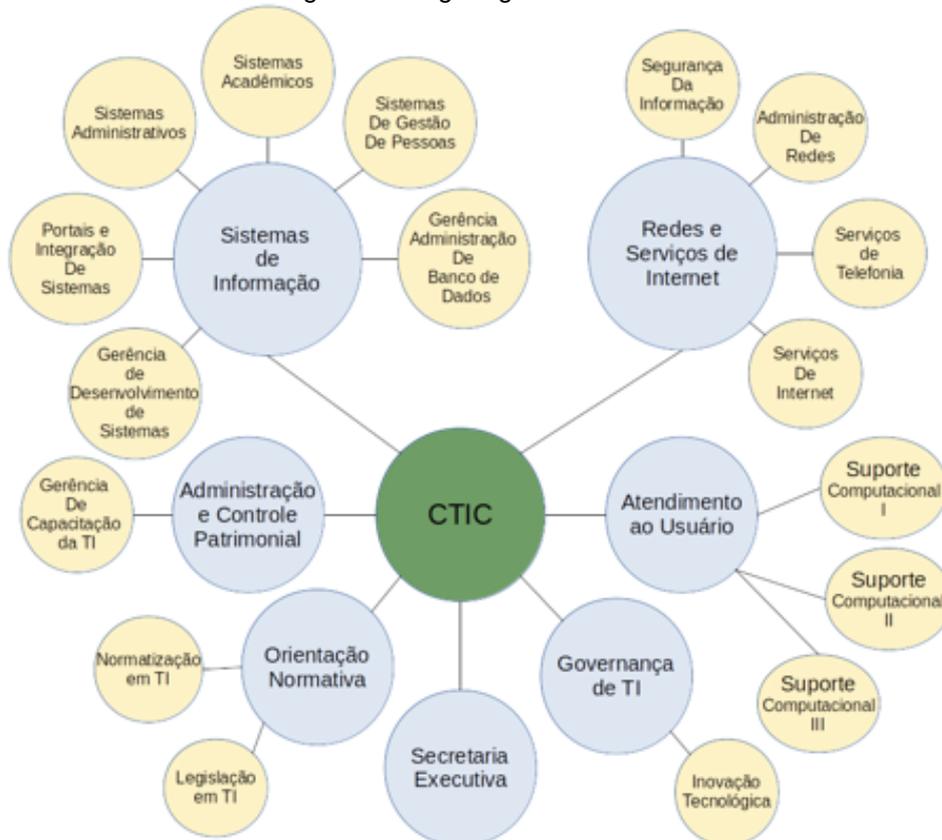
Quadro 01 – Identificação da Unidade

Nome / Sigla: Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC
Endereço Completo: Folha 17 Quadra 04 Lote Especial – Nova Marabá – Marabá - PA
Ato de criação da Unidade: Resolução Nº 011, de 24 de junho 2015
E-mail e Telefone da Unidade: ctic@unifesspa.edu.br / (94) 2101 - 5945
Nome do Dirigente: Vitor de Souza Castro
Portaria de nomeação e Período de Gestão: 1611/2017 GR/Unifesspa - 23/10/17 até o presente

1.3 ORGANOGRAMA

A figura 01 apresenta o organograma do CTIC, sendo formado por 3 Divisões (Sistemas de Informação, Redes e Serviços de Internet e Orientação Normativa) e 3 Coordenações (Governança de TI, Atendimento ao Usuário e Administração e Controle Patrimonial).

Figura 01. Organograma do CTIC



Fonte: CTIC (2018)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

## **2 GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

A definição de Gestão da Tecnologia da Informação, derivada da definição de Gerenciamento de Tecnologia, é a seguinte: O Gerenciamento de Tecnologia da Informação preocupa-se em explorar e entender a Tecnologia da Informação como um recurso corporativo que determina as capacidades estratégicas e operacionais da empresa na concepção e desenvolvimento de produtos e serviços para produtividade corporativa, lucratividade e competitividade. O gerenciamento de TI é um assunto diferente dos sistemas de informações de gerenciamento.

Os sistemas de informações gerenciais referem-se a métodos de gerenciamento de informações vinculados à automação ou suporte de tomada de decisão humana. A gerência de TI, conforme declarado na definição acima, refere-se às atividades de gerenciamento relacionadas a TI nas organizações.

O conceito de Gestão de Tecnologia da Informação inclui considerar a criação de valor que é criada através da tecnologia. É fortemente dependente do alinhamento de tecnologia e estratégias de negócios. Embora a criação de valor para uma organização seja uma rede de relacionamentos entre ambientes internos e externos, a tecnologia desempenha um papel importante na melhoria da cadeia de valor geral de uma organização. No entanto, esse aumento exige que o gerenciamento de tecnologia e negócios funcione como uma equipe criativa, sinérgica e colaborativa, em vez de um período de controle puramente mecanicista.

### **2.1 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 do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão-MP em especial pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC). 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.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

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.
- 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 8.638 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 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.
- DECRETO Nº 8.789, DE 29 DE JUNHO DE 2016 - Dispõe sobre o compartilhamento de bases de dados na administração pública federal.
- 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.
- DECRETO Nº 8.777, DE 11 DE MAIO DE 2016 - Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
- 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.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- 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 - SISP.
- PORTARIA Nº 68, DE 07 DE MARÇO DE 2016 – Aprova a Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal para o período de 2016-2019 e atribui a Secretaria de Tecnologia da Informação A competência que especifica.

## 2.2 MODELO DE GOVERNANÇA DE TI

O Modelo de Governança de Tecnologia da Informação 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. O modelo apresenta 10 (dez) práticas condicionantes cuja realização é importante 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, favorável ou desfavoravelmente.

O modelo também demonstra o relacionamento existente entre as práticas, agrupando-as conforme as tarefas de governança de TIC - avaliação, direcionamento e monitoramento, conforme figura 02.

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 Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC e tem a missão de institucionalizar a Governança Digital na Unifesspa.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

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.

No ano de 2018 foi aprovado pelo CGD a política de governança de TI da Unifesspa, constituída por um conjunto de objetivos, princípios, diretrizes, normas, processos, estruturas organizacionais e pessoas, visando à criação de valor para a instituição e para o cidadão mediante o uso dos recursos de TIC.

Figura 02 - Diferença Entre Governança e Gestão de TIC.



Fonte: Adaptado de ABNT, 2015, p. 7.

### 2.3 MONTANTE DE RECURSOS APLICADOS EM TI

Esta seção apresenta o montante de recursos aplicados em TIC na Unifesspa categorizados nos grupos de despesas (custeio e investimentos) e o ano (2017 e 2018). A tabela 01 apresenta o montante de aplicação em TI nos anos de 2017 e 2018. Pelos números apresentando houve uma evolução nas despesas empenhadas de 2017 para 2018. Além disso, o volume de Custeio aumentou cerca de 97% se



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

comparado com o ano de 2018, fruto principalmente do contrato de *Outsourcing* de Impressão que iniciou a sua implantação no ano de 2018.

Tabela 01. Montante aplicado em TI (2017 e 2018)

Montante aplicado em ti nos anos de 2017 e 2018						
Exercício	2017			2018		
Grupo despesa	Despesas empenhadas	Despesas pagas	Valor pago em RP 2017	Despesas empenhadas	Despesas pagas	Valor pago em RP 2018
Custeio	416.270,96	318.484,96	145.066,07	819.007,51	322.084,04	97.026,00
Investimentos	1.040.750,14	371.320,58	192.952,80	2.852.054,73	955.323,33	669.429,56
<b>Total</b>	<b>1.457.021,10</b>	<b>689.805,54</b>	<b>338.018,87</b>	<b>3.671.062,24</b>	<b>1.277.407,37</b>	<b>766.455,56</b>

Fonte: Tesouro gerencial (Em: 02/01/2019)

A figura 03 apresenta a informação de forma condensada e comparativa entre os dois anos.

Figura 03. Comparativo de despesas empenhadas (2017 e 2018)



Fonte: Tesouro gerencial (Em: 02/01/2019)

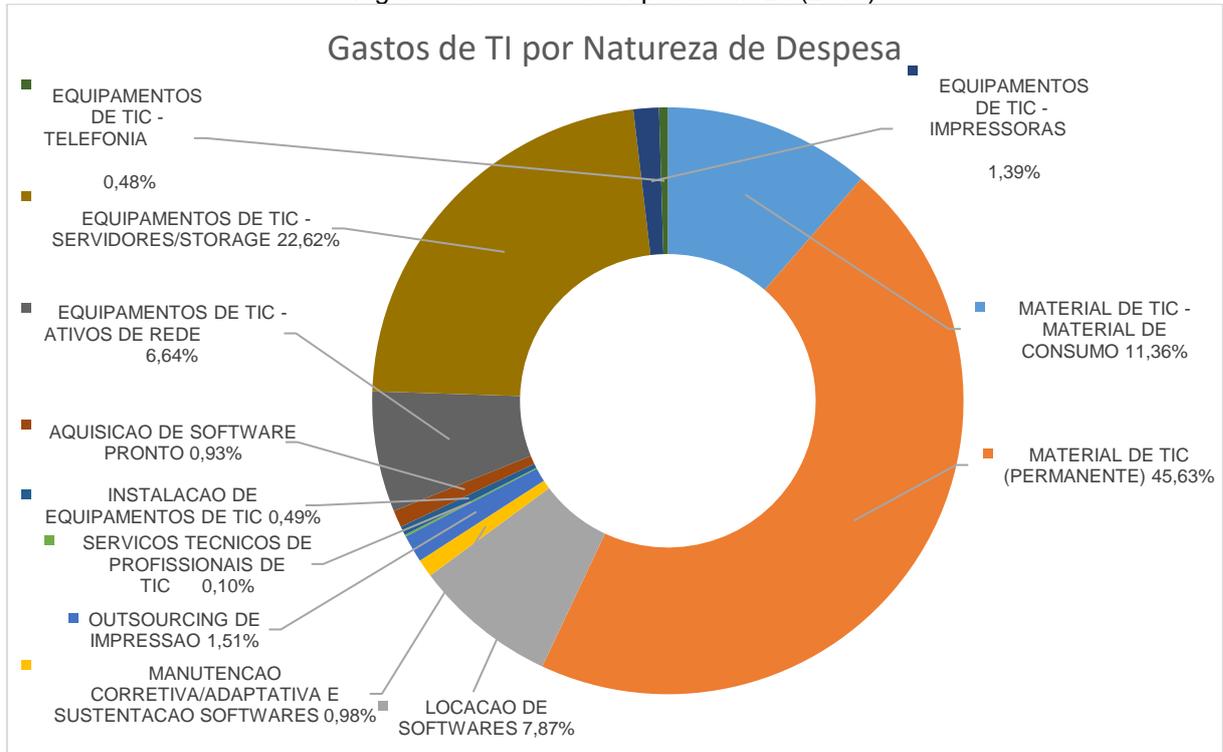
Especificamente para o ano de 2018, foi desenvolvido a figura 04 com o objetivo de demonstrar os gastos de TI por Natureza de despesa, sendo a aquisição de Material de TIC (Permanente) responsável por 45,63% do volume de gastos. Esse investimento fez-se necessário para atender as demandas de aquisição prevista no PDTIC e além disso, expandir a infraestrutura de processamento e armazenamento do *Data Center* da Unifesspa para atender os novos serviços de TIC, tais como:



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

implantação de novos sistemas e o aumento do número de servidores e discentes da Unifesspa.

Figura 04. Gastos de TI por natureza (2018)



Fonte: Tesouro gerencial (Em: 02/01/2019)

## 2.4 CONTRATAÇÕES MAIS RELEVANTES DE RECURSOS DE TI

Para o exercício do relatório de gestão, esta seção apresenta informação sobre as contratações mais relevantes em TI. A tabela 02 demonstra de maneira estruturada os principais contratos vigentes.

Tabela 02. Contratos vigentes

DESCRIÇÃO	ÓRGÃO/INSTITUIÇÃO/EMPRESA	Nº CONTRATO	VALOR CONTRATUAL EM R\$
Estudo e especificação para a concepção de um Laboratório de Computação Científica para a Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará.	Fadesp	Contrato nº 18/2014	949.138,95
Serviços de impressão (outsourcing).	TC Comercio de Serviços e Tecnologia EIRELI – EPP	Contrato nº 10/2017	332.873,54
Solução de segurança para rede de computadores "firewall"	Fast Help Informática LTDA - EPP	Contrato nº 13/2017	300.000,00
Serviço de telefonia fixa comutada	Claro s. A.	Contrato nº 01/2017	151.186,10



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Serviço de suporte, manutenção técnica e garantia de atualização para a solução de firewall.	Fast Security Tecnologia da informação LTDA	Contrato nº 09/2017	186.300,00
Prestação de serviço de solução de software: antivírus	Vtech Comércio, Serviços e Equipamentos de informática EIRELI – EPP	Contrato nº 04/2018	48.000,00
<b>Total</b>			<b>1.967.498,59</b>

Fonte: Divisão de Orientação Normativa em TI (2018)

Além dos contratos citados na tabela 02, em dezembro de 2018 encerrou o processo licitatório que trata da Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de conectividade para manutenção e ampliação da infraestrutura de rede de telecomunicações (Pregão 36/2018), com estimativa de execução de R\$ 1.100.054,55, cujo o contrato ainda não foi celebrado.

## 2.5 PRINCIPAIS INICIATIVAS (SISTEMAS E PROJETOS) E RESULTADOS NA ÁREA DE TI POR CADEIA DE VALOR

O CTIC atua em cinco grandes segmentos que apoiam a cadeia de valor das áreas finalísticas e administrativas da Unifesspa. A figura 05 representa as principais ações de TIC no ano de 2018 relacionadas as áreas de atuação do Centro.

No início do ano de 2018 foi dado início ao processo de implantação do serviço de Outsourcing, visando o uso compartilhado de impressoras e scanners pelos usuários. Ao todo, foram implantadas 53 impressoras que se encontram distribuídas em todas as unidades do campus de Marabá e nos Campi de Xinguara, Rondon do Pará, Santana do Araguaia e São Felix do Xingu.

Outra ação realizada no decorrer do ano foi a atualização do parque computacional para a versão 10 do Windows, conjuntamente com a implantação do *Active Directory* (AD). A implantação do AD possibilita que os usuários possam utilizar qualquer dispositivo da instituição conectado ao domínio UNIFESSPA e recursos disponíveis na rede. Com esta ação foi possível também realizar a implantação do servidor de arquivos para as unidades I, II e III do campus Marabá, dessa forma reduzindo o número de incidentes causados pelos compartilhamentos locais e garantindo a disponibilidade e confidencialidade dos dados.

Além disso, diante da alta demanda de suporte aos laboratórios de informática e necessidade de criar imagens personalizadas e ao mesmo tempo padronizadas para



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

atender as demandas de cada laboratório da instituição, foi realizada a implantação do servidor de clonagem. Com esta ação tornou-se possível criar uma imagem personalizada com todas as especificações de softwares e configurações solicitadas e replicar a mesma para todo o laboratório de forma ágil e eficiente.

Figura 05. Cadeia de Valor associado aos serviços de TIC



Fonte: CTIC (2018)

Além das iniciativas que associadas ao segmento de suporte de TIC, que apoia as atividades finalísticas e administrativas da Unifesspa, houve disponibilização de atualizações em diversos sistemas das informações da Unifesspa, tais como: Cadastro On-line de Calouros (COC), Sistema de Assistência Estudantil (SAE),



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Sistema de Planejamento das Atividades Docentes (SISPLAD), Sistema de Projetos On-line (SISPROL) e melhorias nos módulos já implantado da solução SIG/Unifesspa.

No âmbito da implantação de novos sistemas, destaca-se o Módulo de Portarias do SIGRH, Módulo de Requisições de Diárias e Passagens do SIPAC, instalação da ferramenta *Open Journal System* (OJS) para publicação dos periódicos da Unifesspa, instalação da ferramenta Moodle para disponibilização de cursos de curta duração no formato EAD.

Na perspectiva da Governança de TI, os normativos sobre o uso dos recursos de TIC, norma de uso do e-mail institucional, política de Governança de TIC e política de Gerenciamento de Incidentes foram aprovados e estão em uso na Unifesspa.

A figura 06 apresenta a série histórica do número de chamados desde o ano 2015 até o ano de 2018. O crescimento de 2017 para 2018 é justificado pela implantação de novos serviços de TIC, adição de novos ativos ao parque e o aumento no quantitativo de servidores e discentes que ingressaram na instituição.

Figura 06. Chamados em 2018 e série histórica.





UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Os principais projetos de TIC executados pelo CTIC no ano de 2018 são descritos, na forma de linha do tempo na figura 07. Destaque para a implantação do serviço de *Outsourcing* de Impressão que iniciou no mês de Janeiro de 2018 e as aquisições dos equipamentos de videomonitoramento e a solução de Hiperconvergência, ambos com instalações prevista para janeiro de 2019.

Figura 07. Linha do Tempo dos principais projetos de TIC em 2018



Fonte: CTIC (2018)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

## 2.6 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

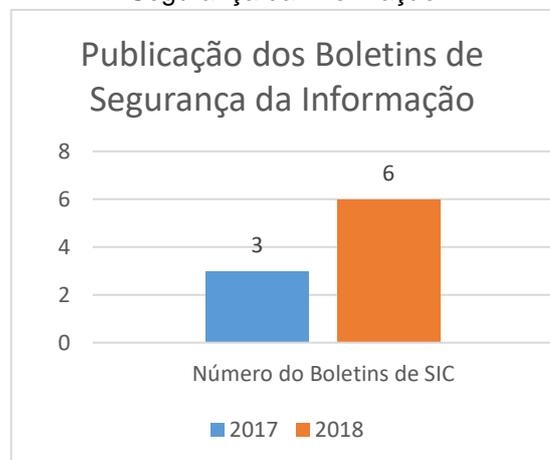
Na perspectiva da segurança da informação, no ano de 2018, inúmeras ações foram realizadas, dentre elas destacam-se:

- Estabelecimento da Política de Segurança da Informação (PoSIC);
- Criação da Política de uso do E-mail Institucional;
- Definição do Gestor de Segurança da Informação;
- Definição da Equipe de Tratamento de Incidentes de Redes de Computadores; e
- Norma sobre o uso de Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

As ações em destaque foram discutidas e votadas pelo Comitê de Governança Digital da Unifesspa, instância de caráter deliberativo para assuntos relacionados a TIC.

Relacionado a área técnica, o CTIC atuou em atividades de expansão e modernização da infraestrutura de segurança de TIC, realizando a aquisição de *firewall* para todas as Unidades Fora de Sede, atualização da solução de *AntiSPAM* e renovação da licença corporativa do Antivírus utilizado nos desktop's e notebook's institucionais.

Figura 08. Publicação de Boletins de Segurança da Informação



Fonte: CTIC (2018)

Além das ações técnicas, houve a evolução em 100% do número de informativos dos boletins de Segurança da Informação, conforme apresentado na figura 08.

## 2.7 PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

No ano de 2018 diversas ações e projetos foram executados atendendo as ações planejadas no PDTIC 2016-2019 e atividades internas de manutenção dos serviços já disponibilizados para a comunidade acadêmica.

Um dos principais desafios do CTIC no ano de 2018 foi o atendimento do volume de chamados, figura 06, que cresceu aproximadamente 98% em relação ao ano de 2017. Esse crescimento não acompanhou o aumento da força de trabalho do Centro, fator esse que impediu a expansão de novos serviços e a redução do tempo de atendimento.

A perspectiva para 2019 será atuar em ações que otimizem o tempo de atendimento ao usuário de modo a contribuir para o direcionamento dos projetos previstos no PDTIC.

Oportunidades de melhorias relacionada ao atendimento ao usuário foram identificadas, destacam-se:

- Expansão do serviço de *outsourcing* de impressoras;
- Redução no tempo de atendimentos a incidentes;
- Conclusão da implementação do *Active Directory* e atualização dos sistemas operacionais do parque computacional institucional;

Em função do volume de atendimento, ocorreram movimentações internas de servidores e bolsistas de modo a fortalecer setores que atuam diretamente com o atendimento ao usuário final.

Na perspectiva da implantação de novos sistemas o principal desafio em 2018 foi suportar e manter as aplicações/sistemas existentes. Paralelo ao avanço na disponibilização de módulos no Sistema Integrado de Gestão (SIG) há também demandas para customização e correções, o que acarretou deslocamento de força de trabalho para atendimento dessas demandas.

A figura 09 apresenta as ações e projetos para o ano de 2019.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Figura 09. Ações e Projetos para 2019



Fonte: CTIC (2018)



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

**3 INFORMAÇÕES SUPLEMENTARES PARA FINS DE CÁLCULO DOS INDICADORES DA SEPLAN**

A tabela 3 apresenta as informações sobre o quantitativo de processos, documentos e memorandos eletrônicos tramitados pelas Unidades Administrativas.

Tabela 03 - Número de processos, documentos e memorando eletrônicos por unidade administrativa de 2018

RELATÓRIO AGRUPADO POR UNIDADES - 2018		MEMORANDOS	DOCUMENTOS	MOVIMENTAÇÃO DE PROCESSOS	
UNIDADE	SIGLA	TOTAL	TOTAL DE DOCUMENTOS	ENVIADOS	RECEBIDOS
ASSESSORIA DE RELACOES NACIONAIS E INTERNACIONAIS	ARNI	3	1	2	5
ARQUIVO CENTRAL	ARQUIVO	6041	33413	7490	1228
ASSESSORIA DE COMUNICACAO	ASCOM	36	0	24	41
AUDITORIA INTERNA	AUDIN	34	2	19	29
COMISSAO DE ETICA	CE	0	1	3	6
COMISSAO PROPRIA DE AVALIACAO	CPA	26	0	9	16
COMISSAO PERMANENTE DE SINDICANCIA E PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR	CPPAD	52	8	184	224
COMISSAO PERMANENTE DE PESSOAL DOCENTE	CPPD	22	15	398	403
CENTRO DE REGISTRO E CONTROLE ACADEMICO	CRCA	324	22	1216	1616
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO	CTIC	520	88	244	296
GABINETE DA REITORIA	GR	236	89	7025	7056
INSTITUTO DE CIENCIAS EXATAS	ICE	546	17	283	328
INSTITUTO DE CIENCIAS HUMANAS	ICH	870	26	446	629
INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIAIS APLICADAS	ICSA	286	2999	460	371
INSTITUTO DE ENGENHARIA DO ARAGUAIA	IEA	318	608	117	83
INSTITUTO DE ESTUDOS EM DESENVOLVIMENTO AGRARIO E REGIONAL	IEDAR	329	7	137	207
INSTITUTO DE ESTUDOS EM DIREITO E SOCIEDADE	IEDS	168	10	101	147
INSTITUTO DE ESTUDOS EM SAUDE E BIOLOGICAS	IESB	1137	48	175	238
INSTITUTO DE ESTUDOS DO TROPICO UMIDO	IETU	380	953	222	134
INSTITUTO DE ESTUDOS DO XINGU	IEX	318	330	115	104
INSTITUTO DE GEOCIENCIAS E ENGENHARIAS	IGE	1147	34	1484	1795
INSTITUTO DE LINGUISTICA, LETRAS E ARTES	ILLA	370	22	240	304
NUCLEO DE ACESSIBILIDADE E INCLUSAO ACADEMICA	NAIA	176	16	14	40
NUCLEO DE ACOES AFIRMATIVAS DIVERSIDADE E EQUIDADE	NUADE	3	0	0	2
OUVIDORIA	OUVIDORIA	9	7	8	16
PROCURADORIA FEDERAL JUNTO A UNIFESSPA	PF	20	4	621	538
PRO-REITORIA DE ADMINISTRACAO	PROAD	434	122	8135	8738
PRO-REITORIA DE ENSINO DE GRADUACAO	PROEG	669	55	1133	1412



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

PRO-REITORIA DE EXTENSAO E ASSUNTOS ESTUDANTIS	PROEX	125	54	370	509
PRO-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO E GESTAO DE PESSOAS	PROGEP	1511	867	7932	9857
PRO-REITORIA DE POS-GRADUACAO, PESQUISA E INOVACAO TECNOLOGICA	PROPIT	214	28	664	888
SECRETARIA GERAL DOS CONSELHOS SUPERIORES	SEGE	24	17	327	360
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	SEPLAN	609	2	713	815
SISTEMA DE BIBLIOTECAS	SIBI	79	27	17	31
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA	SINFRA	312	80	1557	1668
TOTAL GERAL		17348	39972	41885	40134

Fonte: SIPAC/CTIC (Em: 02/01/2019)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

#### **4 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS A PARTIR DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI) 2014-2019**

Esta seção tem o objetivo de apresentar a avaliação dos resultados do CTIC a partir do plano de desenvolvimento institucional. Serão apresentados os indicadores de desempenho no ano 2018 e uma breve análise sobre os resultados e perspectivas para 2019.

##### **4.1 APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO 2018**

Com o objetivo de monitorar e avaliar o desempenho da gestão, o quadro 02 apresenta os objetivos estratégicos definidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2014-2019 com os indicadores relacionados a área de atuação e gestão do CTIC.

O indicador “Nível de publicação de dados abertos” está direcionado para a capacidade institucional em divulgar as bases de dados no formato aberto para a consulta pela sociedade civil.

Já o “Percentual de projetos de TI executados” irá apresentar o quanto dos projetos de TI executados pelo CTIC foram concluídos em relação ao total de projetos que o Centro atua.

No indicador “Proporção dos serviços prestados pelas unidades administrativas/acadêmicas (SP) em relação aos serviços disponíveis por meios digitais (SD)” o objetivo é identificar o quanto o número de serviços no formato digital está em relação ao total de serviços institucionais.

O indicador “Número de sistemas implantados/ otimizados” trata do quantitativo de sistemas que foram entregues para os usuários finais ou customizados. A polaridade do indicador é “Maior melhor”.

Já para o indicador “Nível de maturidade quanto à promoção e à oferta de serviços que sirvam de base para a realização de ações pedagógicas vigentes na Instituição” trata de maneira subjetiva, separando em níveis (zero a três), o quão os serviços de TIC apoiam as ações pedagógicas vigentes.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Por fim, o indicador “Relação entre a demanda de serviços disponibilizados (NSD) e o número de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs) solicitados e/ou necessários (NSN) para apoio às atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão da Unifesspa” apresenta o panorama dos serviços de TIC que estão diretamente relacionados as atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão em relação a todos os serviços disponibilizados. Esse indicador fornece informação sobre a proporção de serviços de TIC que estão relacionados as atividades finalísticas da Unifesspa.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Quadro 02 - Objetivos estratégicos com seus respectivos indicadores alinhados à linha de base 2016, ao resultado 2017, metas 2018 e resultado 2018, conforme estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional da Unifesspa (2014-2019).

Objetivos Estratégicos	Indicador	Metodologia de apuração/ Fórmula de cálculo	Linha de base (2016)	Resultado 2017	Metas 2018	Resultado 2018
Fortalecer as atividades de controle interno	Nível de publicação de dados públicos	O nível de maturidade será avaliado segundo a seguinte classificação: <b>Nível 0:</b> Plano/ferramentas para promoção da transparência institucional inexistente ou em desenvolvimento. <b>Nível 1:</b> Plano de transparência institucional elaborado. <b>Nível 2:</b> Desenvolvimento/Implantação de ferramenta para divulgação de dados públicos. <b>Nível 3:</b> Ferramenta consolidada e em uso.	Indicador sem série histórica	Nível 0	Alcançar o nível 2	Nível 3



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

<b>Ampliar e adequar a infraestrutura física e tecnológica, com critérios de acessibilidade e sustentabilidade, para garantir o pleno funcionamento da Unifesspa</b>	Percentual de projetos de TI executados	$\frac{\text{Projetos de TI executados no exercício}}{\text{Total de projetos de TI planejados para o exercício}} \times 100$	36,95%	29,73%	40%	23%
	Proporção dos serviços prestados pelas unidades administrativas/acadêmicas (SP) em relação aos serviços disponíveis por meios digitais (SD)	$= \frac{\text{Total dos serviços prestados pelas unidades administrativas/acadêmicas}}{\text{Total de serviços disponíveis por meios digitais}} \times 100$	30%	65%	Atingir 80%	72%
<b>Ampliar e adequar a infraestrutura física e tecnológica, com critérios de acessibilidade</b>	Número de sistemas implantados/otimizados	$= \text{Número total de sistemas implantados}$	16	17	Implantar/otimizar 15 sistemas em 2018	15



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

<p><b>e sustentabilidade, para garantir o pleno funcionamento da Unifesspa</b></p>	<p>Nível de maturidade quanto à promoção e à oferta de serviços que sirvam de base para a realização de ações pedagógicas vigentes na Instituição</p>	<p>Grau de maturidade, medido de acordo com os níveis abaixo:  <b>Nível 0:</b> Ainda não adota qualquer política para promoção de serviços como base para ações pedagógicas, não havendo planejamento ou projeto vigentes;  <b>Nível 1:</b> Existe planejamento para atividades de promoção de serviços que venham a ser oferecidos como base para atividades pedagógicas;  <b>Nível 2:</b> Iniciou algum projeto de ação pedagógica, baseando-se em uma solução desenvolvida ou mantida pelo Ctic-Unifesspa;  <b>Nível 3:</b> Já ocorre efetivamente a oferta de serviços como base para atividades pedagógicas, seguindo o planejamento vigente.</p>	<p>Nível 0</p>	<p>Nível 0</p>	<p>Consolidar nível 1</p>	<p>Nível 02</p>
--	---	--	----------------	----------------	---------------------------	-----------------



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

<p><b>Ampliar e adequar a infraestrutura física e tecnológica, com critérios de acessibilidade e sustentabilidade, para garantir o pleno funcionamento da Unifesspa</b></p>	<p>Relação entre a demanda de serviços disponibilizados (NSD) e o número de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs) solicitados e/ou necessários (NSN) para apoio às atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão da Unifesspa</p>	<p>= <math>\frac{\text{NSD}}{\text{NSN}} \times 100</math></p>	<p>Indicador sem série histórica</p>	<p>33%</p>	<p>60%</p>	<p>66%</p>
---	---	--	--------------------------------------	------------	------------	------------

Fonte: SIGAA e planilhas de controle interno da Coordenadoria de Governança de TI (Em: 09/01/2019)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

#### 4.2 ANÁLISE DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

O quadro 02 apresenta as informações referente aos seis indicadores relacionados ao CTIC, dentre os quais destaca-se:

- a) Alcance do Nível 03 no indicador de publicação de dados institucionais.
- b) Alcance da meta prevista para o indicador número de sistemas implantados/otimizados no total de 15.
- c) Alcance do nível 02 no indicador Nível de maturidade quanto à promoção e à oferta de serviços que sirvam de base para a realização de ações pedagógicas vigentes na Instituição.
- d) Alcance do indicador de demandas de serviços realizados (NSD) em relação ao número de serviços de TICs solicitados/necessários (NSN).
- e) Projetos executados do total de planejados para o exercício atual.
- f) Proporção de Serviços Prestados (SP) em relação a Serviços Disponíveis (SD) em formato digital.

Sobre o item (a), atualmente na ferramenta <https://dados.unifesspa.edu.br> estão disponíveis 26 conjuntos de dados, dessa forma a Unifesspa consolidou o uso da ferramenta. No entanto, para o ano 2019 pretende-se expandir em 100% o número de conjuntos de dados disponíveis para a sociedade, visando ao atendimento das diretrizes da Lei de Acesso a Informação (Lei 12.527/2011).

Referente ao destaque indicado no item (c), no ano de 2018 ocorreu a implementação de melhorias na Turma Virtual do SIGAA, sendo destaque a inserção, pelos docentes, do plano de ensino com diversos elementos que não haviam na versão original do sistema. A inserção do plano de ensino no SIGAA atende ao previsto no art. 89 §3º do Regulamento de Graduação que institui que o docente deve apresentar o referido documento para os discentes.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Para o indicador (d) foi considerada a carta de serviço ao usuário, publicada em Janeiro de 2018 pela Unifesspa no seu sítio <https://seplan.unifesspa.edu.br/2015-04-29-13-30-21.html> onde elenca os serviços disponibilizados pelo Centro de Tecnologia. Usou-se a carta como base, pois encontramos dificuldades em recolher algumas informações para este indicador, o que sugere que o mesmo precisa ser revisto para os próximos anos.

No indicador (e) analisamos os 105 projetos planejados para 2018, destes foram realizados em sua totalidade 24 ações, destacando-se os projetos de aquisição de ativos de rede, desenvolvimento, integração e implantação de sistemas e ações voltadas para governança digital da Unifesspa.

O indicador de serviços prestados em relação aos disponíveis, foi calculado usando a carta de serviço ao usuário da Unifesspa, listando todos os serviços dos 20 departamentos que estão na carta e elencando os que são digitais, destaca-se para esta ação o percentual alcançado de 72%, muito próximo a meta estipulada de 80%.

Para o indicador “Proporção dos serviços prestados pelas unidades administrativas/acadêmicas (SP) em relação aos serviços disponíveis por meios digitais (SD)” há dificuldades no atendimento da meta estabelecida, tendo como principal fator o planejamento das unidades acadêmicas e administrativas, que na maior parte dos setores não leva em consideração a oferta serviços prestados no formato digital.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No exercício de 2018 o CTIC atuou na manutenção e implementação de projetos relacionados a TIC. As atividades de monitoramento e manutenção das soluções comprometeram mais de 70% da força de trabalho das equipes do CTIC, fato que compromete a execução dos projetos planejados no PDTIC. Por conta dessas atividades de manutenção, há uma relação direta com o aumento no número de chamados na proporção de 98,3% em 2018 se comparado com o ano anterior.

Nesse ano alternativas e planos de ação foram construídos e executados para minimizar o impacto das atividades de manutenção, sendo a realocação de força de trabalho a mais utilizada, seja para movimentação de servidores e de bolsistas. Além disso, o CTIC disponibilizou Edital de oferta de vaga para seleção de bolsa não remunerada para desenvolvimento da disciplina de estágio supervisionado (Edital 02/2018 CTIC), como forma de obter força de trabalho para atuação nos projetos de TIC e oferta estágio em TIC para os alunos dos cursos de Sistemas de Informação e Engenharia da Computação da Unifesspa.

No contexto das ações de capacitação dos servidores, no ano de 2018 houve participação de todos os setores do CTIC em cursos e/ou eventos de capacitação. A priorização de orçamento e agenda das equipes para esse momento fortalece a execução e qualidade do atendimento das demandas e dos projetos de TIC desenvolvidos no Centro.

O PDTIC sofreu inúmeras alterações, principalmente relacionado a inclusão de novas demandas e alteração de prazo nas metas. Como aprendizado, pretende-se na confecção do PDTIC 2020-2022 que iniciará no ano de 2019, realizar melhorias no processo de elaboração, identificação das ações e a capacidade de transformar as ações em projetos. Além disso, no ano de 2018, foram capacitados quatro servidores em Gestão de Projetos na perspectiva de melhorar a execução dos projetos em 2019.

Os indicadores do PDI de responsabilidade do CTIC foram positivos, destaque para a consolidação da ferramenta de publicação de dados aberto. Outro indicador importante foi o atendimento da meta em 15 de sistemas implantados/otimizados.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Como desafios para 2019, a figura 09 apresenta os principais projetos, sendo destaques:

- Implantação do processo eletrônico, ação essa iniciada em 2018 com a atualização da versão do SIPAC;
- Implantação do sistema de Videomonitoramento;
- Expansão da capacidade de processamento e armazenamento do *DataCenter*;
- Elaboração do PDTIC 2020-2022;
- Plano de Contratações de TI (ano 2020); e
- Plano de Desenvolvimento da Unidade (PDU - CTIC).

Além dos projetos de TIC em destaque, no PDTIC (2016-2019) há todas as ações planejadas, bem como os prazos definidos para conclusão dos projetos a serem executados em 2019.

Outro desafio importante para 2019 é a construção do Plano de Desenvolvimento da Unidade (PDU - CTIC), ação importante para elaboração do planejamento tático-operacional da Unidade. Frisa-se também a necessidade de otimização da comunicação do CTIC com as outras Unidades da Unifesspa de modo a divulgar os serviços de TIC e realizar o planejamento em conjunto visando evitar a formação de força de trabalho para atendimento de demandas não planejadas que se tornam urgentes nessas Unidades.

Por fim, reforça-se a necessidade de crescimento do quadro de servidores técnicos, tanto para atuação em projetos de TIC (sistemas, infraestrutura e contratação) quanto para atuação na manutenção e suporte ao usuário.