



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Relatório de Gestão

Exercício 2023

2023



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO:
EXERCÍCIO DE 2023

SANTARÉM-PA

ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

Reitora

Aldenize Ruela Xavier

Vice-Reitora

Solange Helena Ximenes Rocha

Pró-Reitor de Administração

Warlivan Salvador Leite

Pró-Reitora da Cultura, Comunidade e Extensão

Ediene Pena Ferreira

Pró-Reitora de Ensino de Graduação

Honorly Kátia Mestre Correa

Pró-Reitor de Gestão Estudantil

Luamim Sales Tapajós

Pró-Reitora de Gestão de Pessoas

Fabriciana Vieira Guimarães

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

Kelly Christina Ferreira Castro

Pró-Reitor de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

Cauan Ferreira Araújo

DIRETORES DE UNIDADES ACADÊMICAS

Instituto de Biodiversidade e Florestas

Diretor: Thiago Almeida Vieira

Instituto de Ciências da Educação

Diretora: Lademe Correia de Sousa

Instituto de Ciências da Sociedade

Diretora: Ana Maria Silva Sarmento

Instituto de Ciências e Tecnologia das Águas

Diretor: Frank Raynner Vasconcelos Ribeiro

Instituto de Engenharia e Geociências

Diretor: Abraham Lincoln Rabelo de Sousa

Instituto de Formação Interdisciplinar e Intercultural

Diretor: Raimundo Valdomiro de Sousa

Instituto de Saúde Coletiva

Diretor: Waldiney Pires Moraes

DIRETORES DE CAMPI

Campus de Alenquer

Diretora: Jorgiene dos Santos Oliveira

Campus de Itaituba

Diretor: Jonas Santos Leite

Campus de Juruti

Diretora: Celeste Queiroz Rossi

Campus de Monte Alegre

Diretora: Marcella Costa Radael

Campus de Óbidos

Diretora: Marilene Maria Aquino Castro de Barros

Campus de Oriximiná

Diretora: Dávia Marciana Talgatti

DIRIGENTES DA UNIDADE

DIRETOR DO CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Rafael Rodrigo dos Santos Miranda

Diretor de Sistemas Institucionais

Valkir Santos da Silva

Assessor de Governança e Gestão de TI

Adilson Oliveira Pinto

Coordenador de Redes

Cristovam Pena Ferreira Junior

Coordenador de Serviços de TI

Marcos Vinícius Santos Matos Lisboa

Coordenador de Sistemas

Luciano Parintins Viana

APRESENTAÇÃO



O relatório de gestão do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) representa um exercício de transparência e responsabilidade perante a sociedade e a comunidade acadêmica da Ufopa. Este documento detalha os resultados alcançados em 2023, abordando as iniciativas e projetos no âmbito da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), bem como a progressão em relação às metas estabelecidas. Conseguimos cumprir 37% das metas do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) e 17% das metas do plano de ação da Gestão Superior. É importante destacar que o cumprimento das metas da Gestão Superior foi especialmente notável, considerando que certas iniciativas do PDTIC, que não foram detalhadas neste relatório, são parte integrante desse plano. No que se refere ao atendimento de chamados O CTIC atendeu 99,19% dos chamados recebidos, marcando um aumento de 9,36% em eficiência de atendimento em comparação ao exercício anterior.

Entre os destaques do período, incluímos a entrega do módulo de relações internacionais, a implementação dos sistemas Orbitais Memo, substituindo a função de memorandos, e o Polare, em suporte ao Programa de Gestão de Desempenho (PGD). Além disso, implementamos a nova solução de Backup institucional, Bacula, ativamos o novo switch de núcleo suportando até 100GB/s de conectividade e efetuamos a migração total da infraestrutura de redes e dados para a nova sala de Datacenter da Ufopa.

Um ponto culminante foi a nossa contribuição no projeto Norte Conectado, do Ministério das Comunicações (MCom) culminando na inauguração da Infovia 01 nas dependências da Ufopa, um evento que contou com a presença do excelentíssimo

Presidente Luís Inácio Lula da Silva e diversos ministros de estado.

Este relatório de gestão reflete os progressos notáveis alcançados em direção a metas estratégicas chave. Enquanto comemoramos os êxitos obtidos, também ponderamos sobre as metas pendentes. Estamos em um trajeto contínuo de aprendizado e evolução de nossas estratégias, visando superar os desafios que se apresentam à frente. Agradecemos o apoio contínuo e convidamos todos para uma leitura enriquecedora deste documento.

Rafael R S Miranda

Diretor do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1	VISÃO GERAL DA UNIDADE.....	10
1.1	Identificação.....	10
1.2	Organização Administrativa.....	12
1.3	Infraestrutura.....	14
1.4	Gestão de Pessoal.....	14
1.5	Sustentabilidade Ambiental.....	16
2	RESULTADOS ALCANÇADOS.....	18
3	GESTÃO DE RISCOS.....	34

1 VISÃO GERAL DA UNIDADE

1.1 Identificação

O Centro de Tecnologia da Informação e comunicação (Ctic) é o órgão suplementar, subordinado diretamente à Reitoria, responsável pelo provimento de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito Universidade Federal do Oeste do Pará (Ufopa), e tem por objetivo planejar, coordenar e executar as atividades relativas à aplicação de TIC, visando a otimização dos processos e dos serviços prestados à comunidade em geral.



Missão

Promover soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação para a Universidade Federal do Oeste do Pará, atuando de forma comprometida com os valores e objetivos da instituição.



Visão

Nossa missão é ser reconhecido pela comunidade acadêmica da Ufopa por sua potencialidade em implementar as melhores práticas no âmbito da Tecnologia da Informação e Comunicação, primando pela eficiência e qualidade com soluções inovadoras.



Valores

Nossos valores norteadores são o apreço pela ética, honestidade, comprometimento, eficiência, transparência, postura colaborativa, profissionalismo e

respeito.

Os objetivos estratégicos estão em conformidade com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2019-2022/2023, os quais destacam-se:

- Implantar políticas de uso de dados abertos;
- Manter e expandir a prestação de serviços de TIC;
- Promover segurança da informação e comunicação na instituição;
- Adotar procedimentos que implementem governança de TIC na Ufopa;
- Adotar soluções que permitam integrar dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura;
- Capacitar e qualificar o corpo técnico do Ctic.

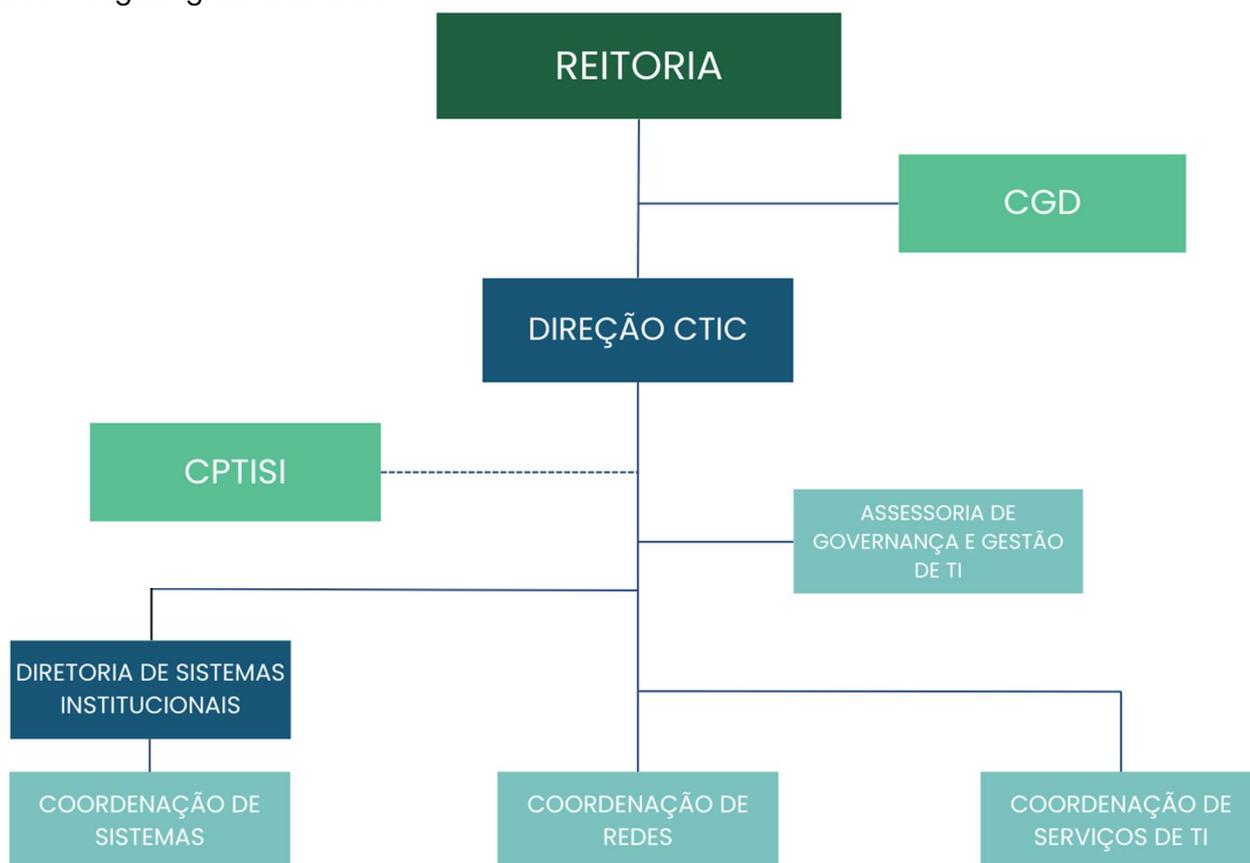
Mais informações disponíveis no link:

<https://ufopa.edu.br/ctic/>

1.2 Organização Administrativa

A estrutura organizacional do CTIC é composta por uma Direção da Unidade, uma Diretoria, uma Assessoria e duas Coordenações, ilustrado na Figura 1 que trabalham de maneira colaborativa, com o objetivo de atender às necessidades institucionais de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na Ufopa.

Figura 1 – Organograma do CTIC.



O Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (Ctic) possui as seguintes subunidades:

A **Assessoria de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação (AGGTI)**, atua em seis (6) dimensões distintas, categorizadas em Gestão de Contratos, Gestão Administrativa, Gestão de Pessoas, Governança de TI, Centro de Compras de TI e Escritório de Processos, fornecendo suporte à Direção do CTIC e demais subunidades.

A **Direção de Sistemas Institucionais** e **Coordenação de Sistemas** são responsáveis pela gerência de projetos, planejamento, acompanhamento das atividades, análise de processos de negócios, engenharia de requisitos, arquitetura de software, gerência de banco de dados, business intelligence, implementação e gestão da qualidade para o desenvolvimento, integração de sistemas, implantação de módulos dos Sistemas Integrados de Gestão (Sig), sites, e sustentação dos sistemas institucionais.

A **Coordenação de Redes** é responsável pelo projeto, desenvolvimento, implantação e sustentabilidade da infraestrutura de redes de dados confiável e segura para toda universidade além do gerenciamento lógico e físico do data center da Ufopa.

A **Coordenação de Serviços de TI** é responsável por manter a disponibilidade do portfólio de serviços e sistemas da Instituição, em especial na área de manutenção e instalação de aplicativos em computadores. É a principal interface operacional entre o Ctic e os usuários de seus serviços.

O organograma do CTIC está disponível em:

<https://ufopa.edu.br/ctic/quem-somos/>

No âmbito da governança de TIC, a instância deliberativa para questões estratégicas relacionadas a TIC é desempenhada pelo Comitê de Governança Digital (CGD) da Ufopa, instituído pela portaria N°556/GR-UFOPA, de 21/08/2018. Sobre os aspectos de Segurança da Informação, além do CGD que possui natureza deliberativa e estratégica, a Ufopa possui uma Comissão Permanente de Tratamento de Incidentes de Segurança da Informação (CPTISI), a qual tem como função: receber, analisar e responder aos incidentes de Segurança da Informação envolvendo os sistemas computacionais, redes e domínios alocados à UFOPA, atuando desde a detecção de eventos até a coordenação das ações de resposta.

1.3 Infraestrutura

A infraestrutura física do prédio do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) é indispensável para o progresso das atividades das equipes internas e crucial para a preservação de toda a infraestrutura de redes e dados da instituição. A configuração atual das instalações, em grande parte, atende bem às necessidades dos 38 servidores da unidade. Contudo, certas áreas do prédio são impróprias para a permanência de servidores, devido a problemas como infestações e presença de morcegos no forro.

Em 2021, houve uma colaboração entre o CTIC e a Superintendência de Infraestrutura (Sinfra) para executar um plano de setorização, alinhado com a ação A.6.1 do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC). Em comparação as instalações anteriores, este plano resultou em uma melhor distribuição dos espaços, aprimorando o ambiente de trabalho interno e incluindo áreas de convivência que favorecem a integração entre os servidores.

O prédio conta com nove salas administrativas, cada uma equipada com estações de trabalho individuais, proporcionando um ambiente adequado para que os servidores desempenhem suas tarefas diárias. Os recursos computacionais disponíveis variam de acordo com as necessidades técnicas específicas de cada subunidade. Além disso, a infraestrutura inclui um espaço destinado ao armazenamento de documentos (arquivo morto), materiais de escritório e um serviço de impressão compartilhada com equipamento terceirizado.

1.4 Gestão de Pessoal

No exercício de 2023, o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) dispôs de um quadro de servidores constituído por seis diferentes cargos, incluindo

Analista de TI, Técnico de TI, Técnico em Laboratório de TI, Engenheiro Eletricista, Assistente em Administração e Administrador. Ao todo, a unidade contabilizou 38 servidores em seu quadro, conforme a Tabela 1.

Tabela 1 – Quadro de servidores do CTIC

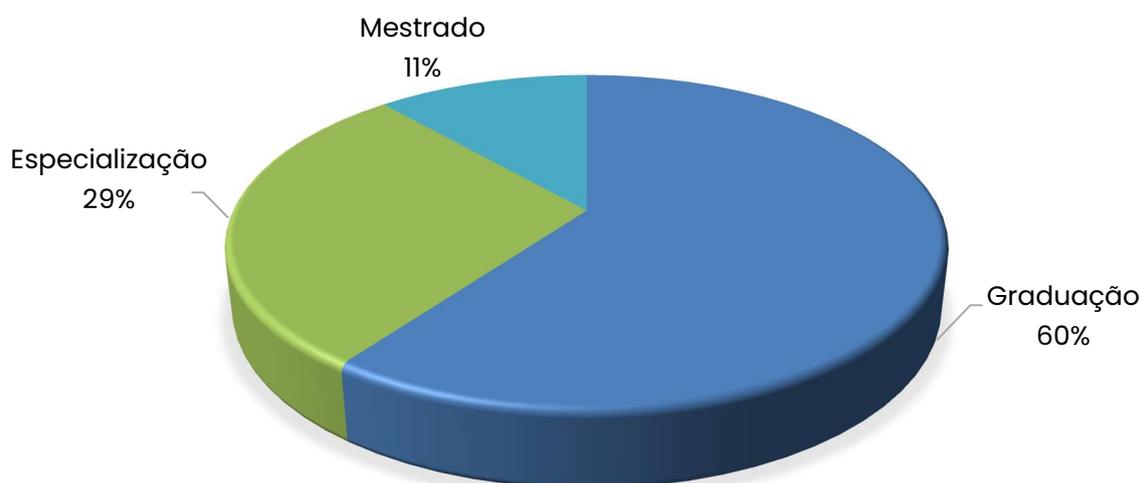
CARGO	QUANTIDADE
Administrador (a)	1
Analista de Tecnologia da Informação (a)	21
Assistente em Administração	1
Engenheiro Eletricista	1
Secretária Executiva	1
Técnico em Tecnologia da Informação	12
Técnico em laboratório	1
TOTAL	38

O quadro de pessoal técnico do CTIC é adequado para atender às demandas e projetos da unidade, embora seja evidente a necessidade de reestruturação dessas equipes para um redimensionamento mais eficaz de servidores, visando compreender e executar as ações e projetos de forma mais eficiente. Contudo, o número de servidores dedicados às atividades administrativas é insuficiente, impactando negativamente os trabalhos desenvolvidos pela Assessoria de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação (AGGTI). Conforme ilustrado na Tabela 1, a unidade conta com apenas um Assistente em Administração e um Administrador para gerir todas as atividades administrativas. Atualmente, o CTIC tem oito contratados ativos de TI, além do TED da UFRN, e prevê mais dois novos contratos para o exercício de 2024. Esta limitação nas atividades administrativas representa o principal gargalo no CTIC, comprometendo a viabilidade de novos projetos que estão dentro do escopo desta equipe.

Portanto, é necessário ampliar a equipe da AGGTI para assegurar maior eficiência nas atividades administrativas do CTIC e mitigar os riscos associados à gestão dos contratos de serviços de TI, que têm um impacto direto em toda a instituição.

No que se refere à qualificação em nível de escolaridade, o Gráfico 1 demonstra que o CTIC possui um quadro de pessoal equilibrado, o que sugere um nível de qualificação apropriado para as atividades que exigem conhecimentos técnicos especializados.

Gráfico 1 - Titulação dos servidores técnicos administrativos.



Aproximadamente 40% do quadro funcional possui formações de pós-graduação, abrangendo especializações e mestrados. Essa composição indica que a unidade conta com uma equipe capaz de responder eficientemente às demandas técnicas e operacionais, dada a diversidade e o nível de formação acadêmica presente entre os servidores.

1.5 Sustentabilidade Ambiental

O CTIC, ao longo dos anos, tem demonstrado compromisso com a adoção de

práticas sustentáveis em suas atividades no âmbito da Ufopa. As principais iniciativas de sustentabilidade estão elencadas na Tabela 2 abaixo. Cabe destacar que, no ano de 2023, a unidade, através da Coordenação de Serviços de TI, atuou no processo de desfazimento de equipamentos de TI em parceria com a Diretoria de Almojarifado e Patrimônio (DAP). As atividades realizadas foram direcionadas para avaliações técnicas das impressoras em desuso e dos nobreaks de escritório, através da execução do contrato de manutenção de nobreak. No que se refere ao uso de copos descartáveis, o CTIC disponibilizou a todos os servidores da unidade um copo térmico inoxidável com o intuito de atender 100% a esta iniciativa. Quanto às compras de equipamentos de TIC, todos os processos realizados pelo CTIC atendem às legislações vigentes em termos de sustentabilidade e de eficiência energética.

Tabela 2 – Quadro de servidores do CTIC

INICIATIVA	ADOTA
Redução do uso de copos descartáveis	Integralmente
Redução de consumo de papel e toner	Parcialmente
Redução do consumo de energia	Parcialmente
Contratações de empresas que adotem práticas sustentáveis	Integralmente
Reciclagem (papel, copo e etc.)	Parcialmente
Separação do resíduo para coleta seletiva	Parcialmente
A compra de equipamento de TI que utilizem menor consumo de energia	Integralmente
Destinação correta dos resíduos químicos ou infectocontagiosos	Não se aplica

Portanto, espera-se que nos próximos exercícios, esta Unidade de TI demonstre um comprometimento integral e proativo em adotar e implementar eficazmente iniciativas sustentáveis. Isso envolve incorporar práticas ecoeficientes nas operações e estratégias da unidade, com o objetivo de reduzir os impactos ambientais e otimizar o uso dos recursos tecnológicos de maneira responsável e sustentável.

2 RESULTADOS ALCANÇADOS

O planejamento da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito da Ufopa é realizado pelo Comitê de Governança Digital (CGD) através do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) para quatro anos consecutivos, seguindo as diretrizes estabelecidas no guia de PDTIC do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

O Guia de PDTIC do SISP tem a finalidade de disponibilizar conhecimento para auxiliar na elaboração e no acompanhamento de um PDTIC, com conteúdo e qualidade mínimos para aprimorar a governança e a gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos da Administração Pública Federal – APF.

No exercício de 2023, CTIC seguiu as diretrizes estabelecidas tanto no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2019–2022) quanto no Plano da Gestão Superior (2022–2026). Devido ao final da vigência do Plano de Desenvolvimento Institucional da Ufopa (PDI 2019–2023), prevista para o final do ano de 2023, o Comitê de Governança Digital (CGD) optou, em 2022, por estender a vigência do PDTIC atual por mais um ano. Essa decisão estratégica foi tomada com base na necessidade de alinhar o novo planejamento de TIC a um PDI atualizado.

No âmbito do PDTIC, foram remanejadas 27 ações previstas para o exercício de 2022, detalhadas na Tabela 3 abaixo.

Tabela 3 – Quadro de ações PDTIC

META	ID	AÇÕES PDTIC	RESPONSÁVEL	STATUS
M.1	A.1.6	Ampliar a infraestrutura de rede sem fio na Sede e Campi	CTIC	Em andamento
M.1	A.1.9	Implantar mecanismos de segurança física para o DC (incêndio)	CTIC, SINFRA	Pendente
M.1	A.1.10	Implantar protocolos de QoS na rede da UFOPA	CTIC	Realizado
M.2	A.2.1	Mapear processos organizacionais do CTIC	CTIC	Em andamento
M.2	A.2.6	Elaborar e solicitar a aprovação do regimento do CTIC	CTIC	Em andamento
M.2	A.2.7	Avaliação dos serviços da TIC com produção de indicadores	CTIC	Pendente

M.2	A.2.8	Implementação de fluxo para gestão de ativos que envolva reaproveitamento de equipamentos de TIC	CTIC	Pendente
M.3	A.3.2	Elaborar e implantar um programa interno (CTIC) de troca de conhecimentos	CTIC	Pendente
M.4	A.4.1	Planejar e contratar solução de hardware e software para o repositório arquivístico documental da Ufopa	CTIC, Proad	Em andamento
M.4	A.4.2	Institucionalizar, aprimorar e expandir o processo eletrônico na Ufopa	CTIC, Proad	Realizado
M.4	A.4.5	Implantar novos sistemas de acordo com as prioridades definidas pelo CGD	CTIC, CGD	Em andamento
M.4	A.4.10	Criar política para hospedagem de sistemas que não estão sob responsabilidade do CTIC.	CTIC, CGD	Realizado
M.5	A.5.4	Encaminhar discussão de políticas de autenticação de memorandos para a Gestão Superior	Reitoria, Progep, CTIC	Sem demanda
M.5	A.5.6	Encaminhar discussão sobre política de acesso aos sistemas	CGD	Pendente
M.7	A.7.1	Elaborar planejamento da contratação de hardware e software assistivos em conjunto com a área demandante	CTIC e áreas demandantes	Sem demanda
M.8	A.8.2	Elaborar planejamento contratação de equipamentos de TI com as unidades demandantes	CTIC e áreas demandantes	Realizado
M.8	A.8.3	Elaborar planejamento da contratação de hardware e software de áudio visual em conjunto com a área demandante	CTIC e áreas demandantes	Sem demanda
M.8	A.8.5	Estudo técnico e aquisição de equipamentos de autoatendimento e scanner planetário em conjunto com a biblioteca	CTIC, Biblioteca	Sem demanda
M.9	A.9.1	Institucionalizar os sistemas da UFOPA com atribuições de responsabilidades	Reitoria	Pendente
M.9	A.9.2	Elaborar manuais e tutoriais de uso dos sistemas.	Unidades responsáveis pelos sistemas, CTIC	Em andamento
M.9	A.9.3	Promover treinamentos específicos para cada sistema.	Unidades responsáveis pelos sistemas, CTIC	Pendente
M.10	A.10.1	Elaborar planejamento da contratação de	Unidades	Realizado

softwares administrativos e educacionais em conjunto com as áreas demandantes.

responsáveis pelos sistemas, CTIC

M.11	A.11.1	Manter o serviço terceirizado de telefonia fixa	CTIC	Realizado
M.11	A.11.2	Manter o serviço terceirizado de telefonia móvel	CTIC	Realizado
M.11	A.11.3	Manter o serviço de terceirização de impressão setorial	CTIC	Realizado
M.11	A.11.5	Manter o serviço terceirizados de cabeamento lógico (metálico e fibra)	CTIC	Realizado
M.11	A.11.7	Elaborar planejamento da contratação para a manutenção de equipamentos de TI	CTIC	Realizado

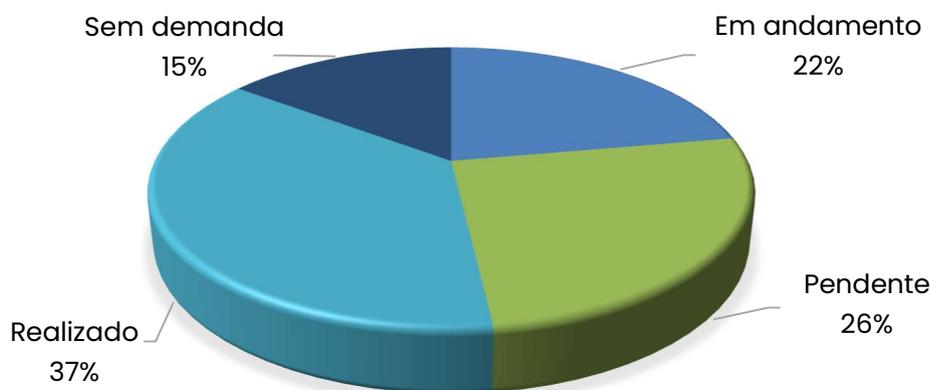
Mais informações disponíveis nos links:

[Plano Diretor de TIC Ufopa](#)

[Painel de monitoramento do PDTIC](#)

A partir do quadro de ações do PDTIC, o CTIC realizou 37% das ações remanejadas para o ano de 2022, e 22% destas estão em execução, Gráfico 2. As ações classificadas como pendentes, 26%, e sem demandas, 15%, não foram iniciadas.

Gráfico 2 – Status das ações do PDTIC.



Durante o ano vigente, o CTIC enfrentou desafios significativos ao tentar cumprir as ações estipuladas pelo Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC). Um dos principais obstáculos foi a ausência de participação ativa das unidades demandantes nos projetos institucionais. Essa colaboração é crucial para o progresso efetivo e o cumprimento dos prazos estabelecidos no plano.

Além disso, o CTIC lidou com as demandas rotineiras provenientes do sistema de chamados da instituição. Estas demandas, muitas vezes emergenciais e paralelas às ações planejadas, contribuíram para o prolongamento dos prazos de entrega das atividades programadas no PDTIC.

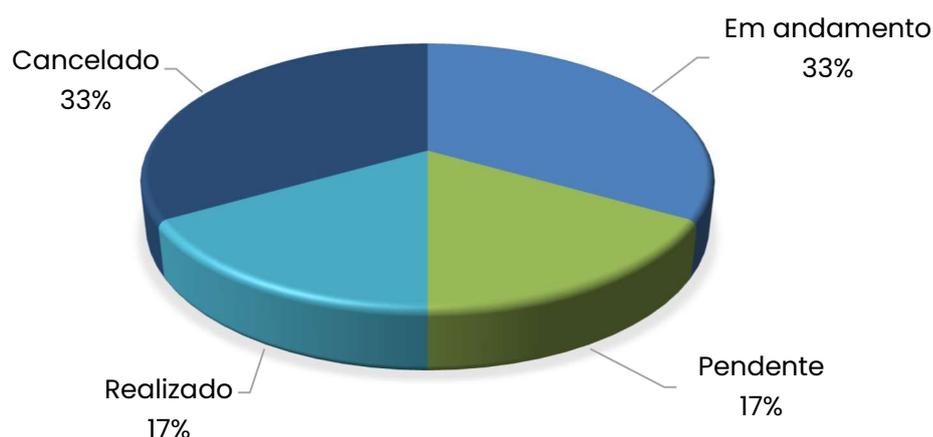
No contexto mais amplo do planejamento da Gestão Superior, o CTIC se viu diante de um conjunto adicional de ações a serem implementadas. Para o ano de 2023, foram definidas 9 ações específicas da Gestão Superior, às quais se somam 15 ações oriundas do PDTIC. Essa interseção de responsabilidades é refletida na Tabela 4, que destaca o status atual das ações do plano de ação da Gestão Superior. É importante notar que as ações do PDTIC incorporadas ao plano não estão descritas detalhadamente na tabela.

Esta organização reflete o esforço contínuo do CTIC em alinhar suas atividades com os objetivos estratégicos da instituição, embora enfrentando desafios operacionais, além do excesso de demandas não planejadas.

Tabela 4 – Quadro de ações Plano de ação da Gestão Superior para TIC

ID	AÇÕES DE TIC - PLANO DA GESTÃO SUPERIOR	RESPONSÁVEL	STATUS
1	Implementação da solução de serviço de Active Directory (AD) para as contas de usuários do parque computacional da Ufopa	CTIC	Em andamento
2	Aquisição de Internet para o novo prédio do Arquivo Central	CTIC, Proad, Proplan e RNP	Em andamento
3	Atualização e implementação do Sistema GLPI para novas unidades	CTIC, áreas demandantes	Realizado
4	Contratação de suporte para infraestrutura de servidores dos Campi fora de sede	CTIC	Cancelado
5	Definir cronograma de atualização do serviço da Wiki da Ufopa	CTIC	Pendente
6	Apoiar a criação de estúdio para gravação de vídeo aulas, incrementando a infraestrutura das "Salas Inteligentes"	CTIC, Procce e Comunicação	Pendente
7	Apoiar a comissão de desfazimento de equipamentos de TIC	CTIC, DAP	Realizado
8	Realizar o inventário de equipamentos de TIC do parque computacional da Ufopa	CTIC, DAP	Em andamento
9	Realizar o levantamento e homologação de software para uso na Ufopa	CTIC, CGD	Em andamento

Gráfico 3 – Status das ações do Plano de Gestão definidas para o 2023.



No decorrer de 2023, o CTIC enfrentou a necessidade de adaptar-se a um ambiente dinâmico, onde várias ações e projetos emergiram além dos planos originais. Frequentemente, essas novas iniciativas derivaram de ações previamente planejadas, evoluindo naturalmente para projetos mais complexos e abrangentes. Neste cenário, é notável a compreensão da unidade em responder a essas demandas imprevistas, demonstrando sua capacidade de flexibilidade e adaptação. As ações e projetos adicionais executados pelo CTIC, que se destacaram neste período, refletem seu compromisso contínuo em atender às necessidades em constante mudança da instituição.

Neste contexto, destacam-se outras ações e projetos realizados por esta unidade.

Sistema de chamados GLPI



- ✓ Atualização do plataforma do GLPI
- ✓ Implementação do Sistema GLPI para novas unidades (DRA/Proen, Diavi/Proplan, Nuaces/Proges)

Sistemas Integrados de Gestão (Sigs)



- ✓ Implantação do Sistema Orbital Memo (Ofício)
- ✓ Implantação do Sistema Orbital Polare (PDG)
- ✓ Implantação do módulo SIGAA - Relações Internacionais

Sistema de Processo Seletivo Ufopa



- ✓ Desenvolvimento do Sistema de Processo Seletivo Regular (PSR)
- ✓ Desenvolvimento do Sistema de Processo Seletivo Especial – Quilombola (PSEQ)
- ✓ Desenvolvimento do Sistema de Processo Seletivo Especial – Indígena (PSE)
- ✓ Desenvolvimento do Sistema de Processo Seletivo Especial – Pronera



- ✓ Desenvolvimento do Sistema de Habilitação dos Processos Seletivos
Adoção do sistema AssinaMEC (UFSC) juntamente com a funcionalidade de Dossiê Eletrônico do Sigaa, atendeu essa demanda
- ✓ Implementação de novas funcionalidades no Sistema de Processo Seletivo Mobilidade Interna – Mobin*
** Implementação de funcionalidades de concorrência no âmbito da unidade e geral de acordo com a forma de ingresso: PSR ou PSEI*

Infraestrutura de Redes e Dados



- ✓ Implementação da nova solução de Backup Institucional



- ✓ Atualização e ampliação das contas de e-mail institucional



- ✓ Atualização e ampliação da capacidade de armazenamento das conta setoriais no Udrive:



- ✓ Contratação de suporte para o banco de baterias do espaço de datacenter (Servidores e Cluster)



- Ativação do switch de núcleo da Ufopa
- Migração da infraestrutura de Datacenter no prédio do CTIC
- Ativação do link de internet da Fazenda Experimental (100MB)
Instalação da infraestrutura de redes (cabramento metálico e instalação de switches).



- Ativação do sistema de comunicação Xibo



- Ativação do serviço do Eduroam para visitantes externos

Serviços de TI e Gestão de Pessoas



Apoio à Comissão de Desfazimento de Equipamentos de TIC (impressora e Nobreaks)



Realização do Workshop de Integração: Café com Gestores CTIC

Os atendimentos de suporte do CTIC são realizados através do sistema de chamados GLPI, atendendo às demandas das unidades administrativas e acadêmicas da Ufopa. Em 2023, o CTIC registrou 3682 solicitações de atendimento via GLPI. Deste total, 3656 chamados foram atendidos e finalizados, o que corresponde a 99,19% dos atendimentos. Comparando com o ano de 2022, houve uma evolução de 9,36% na quantidade de chamados atendidos, conforme ilustrado na Figura 2.

Figura 2 – Comparativo de chamados fechados no período de janeiro a dezembro de 2023.



A Figura 3 apresenta a distribuição dos chamados por trimestre e seu percentual de atendimento no exercício de 2023.

Figura 3 – Comparativo de chamados fechados e pendentes por trimestres.



Em junho de 2023, a Direção do CTIC e a Diretoria de Sistemas Institucionais participaram da XV edição do Workshop de Tecnologia da Informação e Comunicação das Instituições Federais de Ensino Superior (WTICIFES/ANDIFES), um evento organizado pelo Colégio de Gestores de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC).

O WTICIFES é um evento voltado para gestores e servidores de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES). Esta iniciativa se destaca como uma oportunidade valiosa não apenas para se atualizar sobre as últimas tendências e inovações tecnológicas no mercado, mas também como uma



plataforma importante para a troca de informações e experiências. Por meio da colaboração com entidades parceiras que enfrentam missões e desafios similares, o WTICIFES promove o diálogo e a aprendizagem mútua, contribuindo significativamente para o fortalecimento da comunidade de TIC no setor educacional.



Durante a plenária do CGTIC, realizada na semana do evento, a Direção do CTIC teve a oportunidade de apresentar a cidade de Santarém e a Ufopa como sede para a XVII edição do evento em 2025. Essa proposta foi aprovada pelo colegiado. Já a próxima edição, em 2024, está programada para ocorrer na

cidade de São Paulo.

Em outro âmbito de atuação, o CTIC se dedicou à entrega de projetos estratégicos em cooperação com parceiros externos. Em 2022, a Ufopa assinou um termo de cessão de espaço para a instalação de um Data Center Modular em Container (DCMC) da infovia 01, iniciativa proposta pela EAD Seja Digital, empresa contratada pelo Ministério das Comunicações (MCom) para implementar a infraestrutura de cabos subaquáticos óticos. Este projeto teve o objetivo de expandir a infraestrutura de comunicações na Região Amazônica, implantando um backbone em fibra óptica subfluvial para atender às políticas públicas nas áreas de telecomunicações, educação, pesquisa, saúde, entre outras.

O Programa Norte Conectado, no contexto da Infovia-01, instalou aproximadamente 1.100 km de cabos subaquáticos no leito do Rio Amazonas, conectando Santarém (PA) a Manaus (AM), com pontos intermediários em Curuá (PA), Óbidos (PA), Oriximiná (PA), Juruti (PA), Terra Santa (PA), Parintins (AM), Urucurituba (AM), Itacoatiara (AM) e Autazes (AM). A Ufopa se beneficiará desta infraestrutura, com redes metropolitanas oferecendo saídas de 10GB/s nas cidades de Óbidos, Oriximiná e Juruti por meio da infovia 01, como ilustrado na Figura 4.

Figura 4 – Cidades conectadas pela Infovia 01



No dia 07 de agosto de 2023, ocorreu a inauguração da Infovia 01 pelo Ministério das Comunicações (MCom), realizada nas dependências da Ufopa, conforme ilustrado na Figura 5. Este evento contou com a presença de diversas autoridades, incluindo o

Presidente da República, o Ministro das Comunicações, a Ministra da Saúde, o Ministro da Educação, o Ministro das Cidades, o Ministro do Turismo, o Ministro Chefe da Secretaria-Geral do Governo, o Ministro do Desenvolvimento Agrário, o Secretário de Telecomunicações do MCom, a Secretária de Informação e Saúde Digital, o Presidente da Anatel, o Governador do Estado do Pará, o Prefeito de Santarém e a Reitora da Ufopa.

Figura 5 – Inauguração da Infovia 01 nas dependências da Ufopa.



Em julho de 2023, o CTIC encaminhou à Reitoria um Ofício N° 275/2023/GR/UFOPA destinado ao Ministérios das Comunicações (MCom), solicitando a possibilidade de conectividade via satélite ao Navio Hospital Abaré. Este projeto teve início após alinhamentos com a Diretoria de Departamentos de Projetos de Infraestrutura e de Inclusão Digital do MCom, bem como com a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP).

Figura 6 – Visita da Diretoria de Departamentos de Projetos de Infraestrutura e Inclusão Digital e da RNP na Ufopa.



Após as articulações entre o Ministério das Comunicações (MCom) e a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP), a Ufopa recebeu uma antena do Starlink para embarcação, que fornece internet via satélite de baixa órbita, para atender às necessidades de telessaúde nas expedições do Abaré às comunidades remotas.

Figura 7 – Starlink instalado nas dependências do Navio Hospital Abaré



Com o objetivo de atender aos serviços de Saúde Digital, a Secretaria de Informação e Saúde Digital (SEIDIGI), em parceria com o CTIC, realizou diversos testes de conectividade. Utilizando a plataforma ConferênciaWeb da RNP, esses testes visaram validar o serviço de videoconferência com vários municípios em regiões remotas, com o intuito de implementar o serviço de telessaúde. Exemplos desses municípios incluem Urucurituba, Parintins e Tumbira, localizados no interior do Amazonas.

Figura 8 – Testes de conectividade com as cidades para a inauguração da Infovia 01.



Uma ação significativa realizada pelo CTIC, por meio da Coordenação de Serviços de TI, foi a manutenção e instalação de computadores nos consultórios do navio Abaré, visando o uso do Prontuário Eletrônico fornecido pela Prefeitura de Santarém, sob a assistência do Ministério da Saúde. Este sistema foi inaugurado com o lançamento da infovia 01, em 07 de agosto de 2023.

Adicionalmente, a Diretoria de Departamentos de Projetos de Infraestrutura e de Inclusão Digital autorizou a doação de quinze computadores para a instalação de um Ponto de Inclusão Digital (PID) tanto nas dependências do Abaré quanto no Bloco de Salas Especiais (BSE), conforme ilustrado na Figura 9 e Figura 10. Estes computadores, recondicionados pelo Instituto Descarte Correto, visam fomentar a inclusão digital em municípios e comunidades remotas – incluindo áreas ribeirinhas, rurais e indígenas.

Figura 9 – Ponto de Inclusão Digital (PDI) Abaré

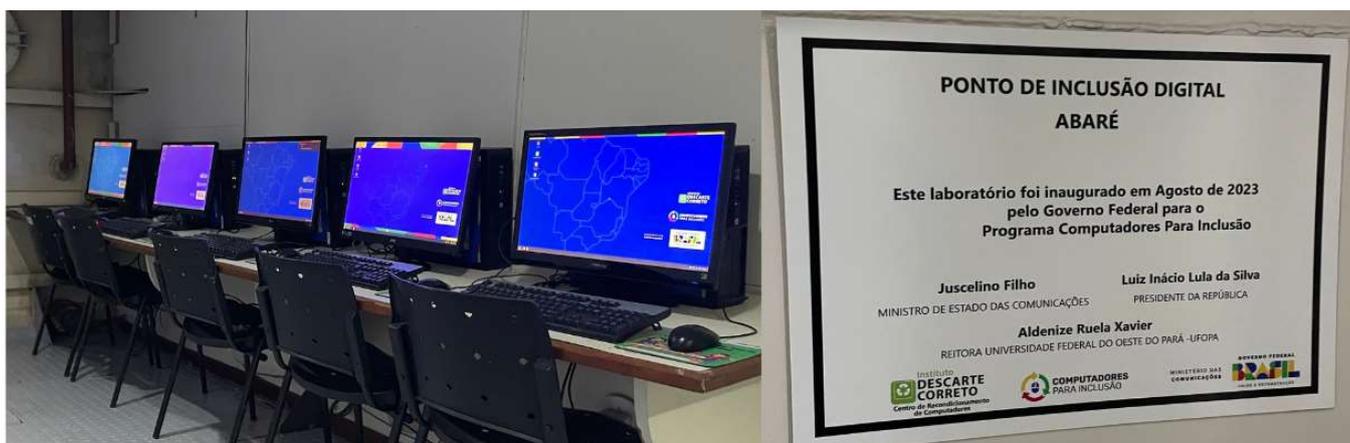


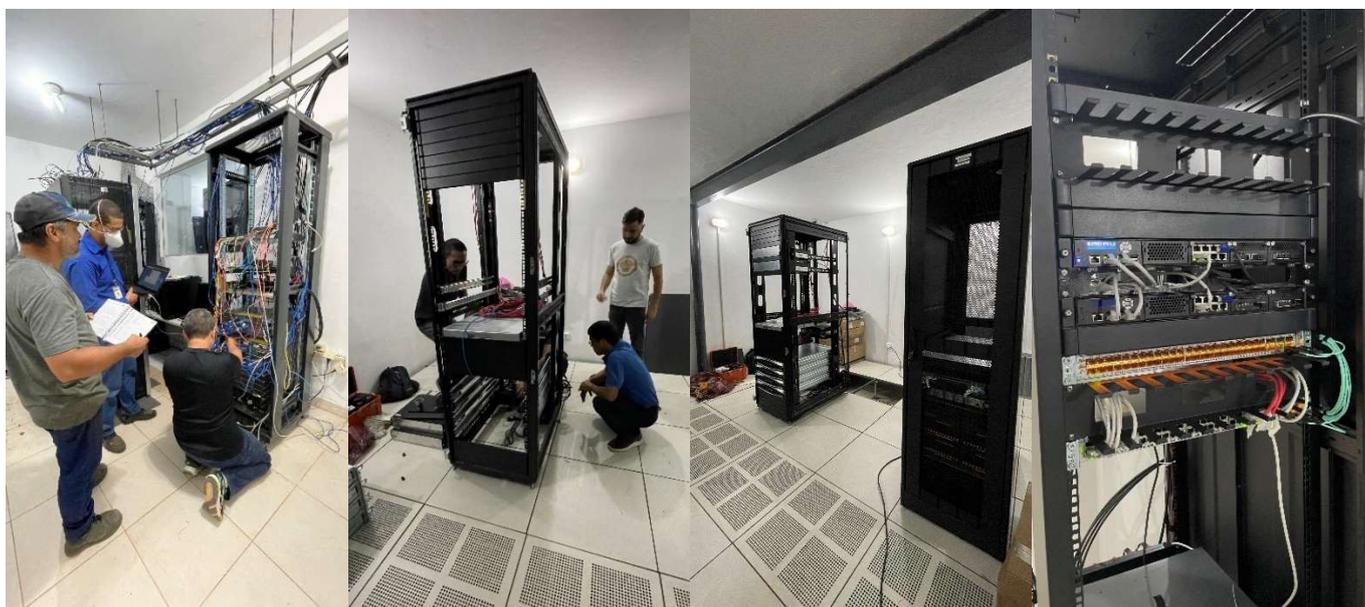
Figura 10 – Ponto de Inclusão Digital (PDI) Tapajós



Após a inauguração da Infovia 01, o CTIC executou uma ação estratégica crucial para a Ufopa, que consistiu na migração da infraestrutura de redes e dados para a nova sala de datacenter. Iniciado em setembro de 2023, este projeto marcou um significativo avanço no aprimoramento da infraestrutura de datacenter da instituição. Este processo exigiu um período de cinco dias de interrupção dos sistemas institucionais e desligamento completo da infraestrutura de datacenter, Figura 11. Esta operação complexa contou com o apoio essencial da Superintendência de Infraestrutura (SIFRA), especialmente nas adaptações do sistema de refrigeração do novo espaço de datacenter. Paralelamente, foi realizada a fusão das fibras óticas que conectam os edifícios no Campus Tapajós da Ufopa, uma etapa fundamental para a integração da rede de todo o Campus.

É importante destacar que neste processo foi realizado a instalação e ativação do novo switch de núcleo da rede, um equipamento adquirido em 2021, mas cuja entrega foi adiada para fevereiro de 2023 devido aos impactos da pandemia de COVID-19.

Figura 11 – Ação de migração da infraestrutura de redes e dados da Ufopa.



Nesta iniciativa, é notável o comprometimento, engajamento e dedicação de todos os servidores da Coordenação de Redes, sob a gestão do Coordenador Cristovam Pena Ferreira Junior, que foram fundamentais para a execução desta ação vital para

o aprimoramento e a segurança da infraestrutura de dados de toda a instituição. Apesar dos desafios e imprevistos enfrentados durante o processo, a migração da infraestrutura foi concluída com êxito, Figura 12. O apoio decisivo da Gestão Superior desempenhou um papel crucial na realização desta operação, demonstrando a importância da colaboração entre as unidades administrativas, além de compreender o papel estratégico da TIC no âmbito da Ufopa.

Figura 12 – Infraestrutura de datacenter após a migração para o novo espaço.



O CTIC, um órgão suplementar vinculado à Reitoria, não dispõe de recursos próprios. No entanto, a responsabilidade por todas as demandas de contratos e aquisições de TIC está sob a responsabilidade desta unidade. Durante o ano de 2023, a Assessoria de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação (AGGTI) gerenciou 08 contratos ativos, além do Termo de Execução Descentralizada (TED) com a UFRN, e está prevista a inclusão de mais dois novos contratos, um para soluções Antivírus e outro para o serviço de Internet na Hidrelétrica de Curuá Una.

Tabela 5 – Contratos de TIC geridos pelo CTIC

CONTRATOS	VIGÊNCIA	CUSTO
Serviço de Telefonia Fixa	05 centrais telefônicas	R\$ 54.905,06

	01/12/2023	
Serviço de Telefonia Móvel	10 linhas 10 modems	R\$ 9.693,97
	23/12/2023	
Serviço de Certificados Digitais	67 to4kens 67 certificações	R\$ 1.443,00
	Aquisição	
Serviço de Cabeamento Metálico e Fibra	18/03/2024	R\$ 680.292,60
Outsourcing de Impressão	52 impressoras com toner 05/09/2023	R\$ 99.821,43
Internet da Fazenda Experimental	16/11/2023	R\$ 11.447,37
Suporte da Solução Nutanix	15/12/2023	R\$ 10.832,00*
Manutenção de Nobreaks	20/12/2023	R\$ 292.391,81
Termo de Cooperação TED UFRN	01/10/2025	R\$ 177.431,27
TOTAL		R\$ 1.338.258,51

O valor alocado para o contrato de suporte da solução Nutanix refere-se exclusivamente ao apostilamento. Este contrato, no valor de R\$ 170.832,00, será pago no início do exercício de 2024. Devido às elevadas demandas do Centro de Compras do CTIC, não foi possível concluir a licitação em 2023 para a contratação do serviço de Antivírus e da internet para a Base Científica de Curuá-Una. Contudo, os processos já estão em andamento na Diretoria de Compras e Serviços (DCS) para os trâmites licitatórios. Estima-se que a licitação seja finalizada no primeiro trimestre de 2024.

O Centro de Compras do CTIC conduziu processos de adesão para equipamentos de TI e participou da Intenção de Registro de Preços (IRP) com o objetivo de adquirir uma solução hiperconvergente, atendendo assim às demandas de infraestrutura do datacenter da instituição.

Os investimentos de capital direcionados para TIC foram:

Aquisição de Equipamentos de TI



R\$ 493.167,09

Solução Hiperconvergente de datacenter



R\$ 250.500,00

Total de investimentos em TIC no ano de 2023



R\$ 743.667,09

Na Figura 13, é possível observar um histórico acerca da distribuição de recursos para TIC nos anos de 2021 a 2023.

Figura 13 – Distribuição de recursos para TIC por ano.



É fundamental destacar que, no ano de 2023, não foram alocados recursos específicos para a capacitação dos servidores do CTIC. A ausência de recursos próprios impede a realização de um planejamento eficaz e assertivo para atender a essa necessidade crucial.



3 GESTÃO DE RISCOS

É fundamental destacar que o CTIC identificou sete processos internos em seu funcionamento, Tabela 6. No entanto, é importante reconhecer que durante o exercício de 2023, não foi realizado o mapeamento e a gestão de riscos relacionados a esses processos. Essa ausência de medidas de controle e monitoramento de riscos representa uma lacuna que merece atenção e ação para garantir a eficiência e a segurança das operações internas da Unidade no próximo exercício. O CTIC compreende que a gestão de riscos desempenha um papel crucial na mitigação de possíveis problemas e na melhoria contínua dos processos organizacionais.

Tabela 6 – Processos identificados sem a gestão de riscos

N.	PROCESSOS
01	Manutenção do Termo de Execução Descentralizada com a UFRN (Sigs)
02	Atualização dos Sistemas Integrados de Gestão
03	Implantação de módulos do Sistema Integrado de Gestão
04	Desenvolvimento de software institucionais
05	Atualização da solução hiperconvergente
06	Processo de pagamentos dos contratos de TIC
07	Avaliação técnica de equipamentos de TIC

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A conclusão de cada exercício evidencia a importância estratégica da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no progresso tecnológico da nossa universidade. Gerenciar a TIC em uma Instituição Pública de Ensino Superior (IFES) é um desafio, especialmente diante da frequente limitação orçamentária para novos investimentos em infraestrutura, serviços de TI e, primordialmente, no aprimoramento técnico de nossos servidores técnicos e analistas.

No entanto, a disponibilidade e o engajamento das equipes em contribuir para este avanço tecnológico evidenciam um comprometimento, dedicação e a proatividade necessária para atingir os objetivos propostos, alinhando-se à missão e visão da nossa universidade.

As ações do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) nos projetos descritos neste relatório foram cruciais para a obtenção de resultados positivos e expressivos. Reconhecemos a alta demanda na TIC, com numerosos pedidos urgentes que frequentemente competem com projetos em andamento. Contudo, nos empenhamos em atender, total ou parcialmente, todas as solicitações direcionadas à nossa unidade.

A participação do CTIC em projetos com parceiros externos tem se destacado como um fator diferencial, fortalecendo as parcerias com outras instituições e aprimorando a governança de TIC através da participação nas plenárias do Colégio de Gestores de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC) e na interação com órgãos de controle externo.

Ainda há um vasto caminho a percorrer, especialmente na melhoria das práticas de acompanhamento de projetos internos, na criação de ferramentas para métricas e indicadores, e na otimização dos nossos processos internos e gestão de riscos, elementos essenciais para o funcionamento eficiente da instituição.

Por fim, estamos progredindo e consolidando a TIC como um setor estratégico dentro da Ufopa, cientes dos inúmeros desafios que ainda temos pela frente.

ctic
U F O P A

Universidade Federal do Oeste do Pará
Unidade Tapajós - CTIC
Rua Vera Paz s/n
CEP 68040-255 - Salé - Santarém - Pará
www.ufopa.edu.br/ctic

