

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

Relatório Anual de Gestão:  
Exercício 2018

Santarém-PA

# **CTIC- Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação**

## **DIRETOR**

*Valkir Santos da Silva*

*Portaria nº1.666 de 20/08/2015*

## **COORDENADOR DE REDES**

*Cristovam Pena Ferreira Junior*

*Portaria nº 667 de 12/03/2015*

## **COORDENADOR DE SEGURANÇA**

*Marcos Vinicio Lisboa Santos*

*Portaria nº 220 de 06/04/2018*

## **COORDENADOR DE SISTEMAS**

*Sérvio Anjos dos Santos*

## **COORDENADOR DE SUPORTE**

*Robson Luiz Pantoja da Silva*

*Portaria nº 1.810 de 01/09/2015*

## 1. Resultados do Exercício

O Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC é um órgão suplementar, subordinado diretamente à Reitoria, composto por: uma Direção e quatro Coordenações. É o órgão responsável pelo provimento de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação para toda a comunidade da UFOPA e tem como objetivo: planejar, coordenar e executar as atividades relativas à aplicação da tecnologia da informação e comunicação, visando à otimização dos processos na UFOPA e dos serviços prestados à comunidade.

Ao CTIC compete o gerenciamento dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da instituição, seguindo as melhores práticas preconizadas pelos padrões nacionais e internacionais de Governança de Tecnologia da Informação.

No sentido de assegurar que as decisões na área Tecnologia da Informação atendam aos objetivos e necessidades da instituição, a UFOPA possui um Comitê de Governança Digital (CGD), órgão de natureza deliberativa e de caráter estratégico, criado pela portaria N°556/GR-UFOPA, de 21/08/2018, em substituição aos anteriores CGTI e CGSI

No ano de 2018 o CTIC desenvolveu inúmeros projetos que contribuíram para o alcance dos objetivos estratégicos da Universidade. Dentre eles podemos destacar os abaixo:

- **Projeto:** Atualização dos sistemas SIGs através do termos de cooperação entre a UFOPA x UFRN
- **Resultados esperados:** Atualização e Implementação dos sistemas informatizados de gestão de informações acadêmicas, administrativas, de recursos humanos.
- **Alinhamento com o Planejamento Estratégico e de TI:** Sistematizar, Integrar e Proteger a Informação.
- **Orçamento:** O TED tem como custo total o valor de R\$515.040,00, porém em 2018 foram executados R\$386.280,00
- **Prazo de Conclusão:** Em andamento, com término previsto para maio de 2019
  
- **Projeto:** Implantação do CAFe para os discentes da Universidade

- **Resultados esperados:** Disponibilizar para os discentes o acesso as publicações científicas publicadas no Portal de Periódicos da CAPES fora da rede de dados da Ufopa
- **Alinhamento com o Planejamento Estratégico e de TI:** Sistematizar, Integrar e Proteger a Informação.
- **Orçamento:** Sem custo
- **Prazo de Conclusão:** Concluído
  
- **Projeto:** Atualização do portal da universidade e lançamento dos sites da pró-reitorias.
- **Resultados esperados:** Atualização do portal da Universidade utilizando a ferramenta de geração automática dos sites obedecendo a legislação de acessibilidade, bem como implantação dos sites das pró reitorias.
- **Alinhamento com o Planejamento Estratégico e de TI:** Sistematizar, Integrar e Proteger a Informação.
- **Orçamento:** Sem custo
- **Prazo de Conclusão:** Concluído
  
- **Projeto:** Contratação de internet para os campi
- **Resultados esperados:** Disponibilizar internet para os campi que ainda não estão conectados diretamente ao ponto de presença da RNP no estado (PoP/PA). Sendo eles Monte Alegre, Itaituba e Alenquer
- **Alinhamento com o Planejamento Estratégico e de TI:** Ampliar e adequar a infraestrutura física e tecnológica.
- **Orçamento:** R\$175.000,00
- **Prazo de Conclusão:** Concluída a contratação para os campi de Monte Alegre e Alenquer ficando pendente para 2019 a contratação para o campus de Itaituba.
  
- **Projeto:** Treinamentos e campanhas de conscientização em segurança da informação para servidores
- **Resultados esperados:** Conscientizar os servidores da importância da segurança da informação.
- **Alinhamento com o Planejamento Estratégico e de TI:** Sistematizar, Integrar e Proteger a Informação.
- **Orçamento:** Sem custo
- **Prazo de Conclusão:** Concluído

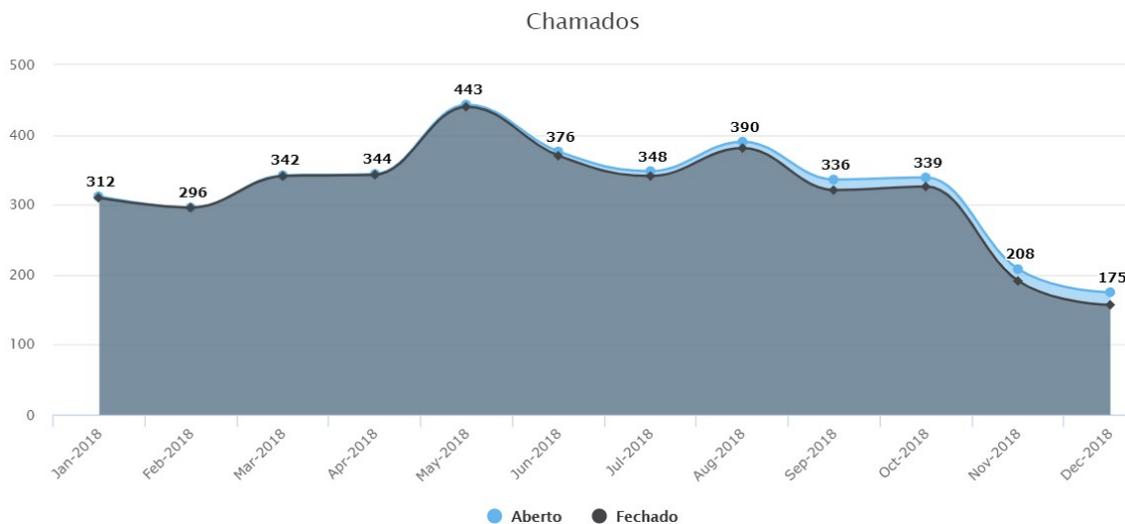
No que tange as questões orçamentárias, cabe ressaltar que o CTIC, apesar de não possuir orçamento próprio, realizou em 2018 o gerenciamento de variados contratos que contribuíram significativamente para que a Universidade alcançasse os resultados planejados. São eles:

- **Impressão Departamental** - Prestação de serviços de solução de impressão departamental, com acesso via rede local (TCP/IP).
- **Locação de Grupo Gerador** - Locação de 01 grupo gerador na unidade Tapajós para suporte ao Data Center.
- **Cabeamento Lógico** – Instalação e manutenção de cabeamento lógico para toda a Universidade.
- **Pós-garantia do Equipamento HP Bladesystem** – Suporte técnico, manutenção e assistência técnica nos equipamentos HP Bladesystem – Data Center
- **Telefonia Fixa** - prestação de serviços de Telefonia Comutada (STFC)
- **Telefonia Móvel** - serviços de Telefonia móvel pessoal – SMP, e serviço de acesso à internet móvel banda larga 3G utilizando modems USB
- **Manutenção de Nobreaks de Alta e Baixa Potência** – Serviço de manutenção preventiva e corretiva em nobreaks de alta e baixa potência

Para o gerenciamento de incidentes na Universidade o CTIC, através da coordenação de suporte, utiliza o sistema GLPI, que tem por objetivo assegurar que, depois da ocorrência de um incidente, o serviço de TI afetado tenha restaurada a sua condição original de funcionamento o mais breve possível, minimizando os impactos decorrentes do efeito sobre o nível de serviço ou, até mesmo, da indisponibilidade total. Em 2018 a Volume de atendimentos realizados foi de 3.909, sendo que o CTIC monitora o estado e o ritmo de progresso de todos os incidentes e mantém as áreas usuárias dos serviços de TI informadas sobre o atendimento dos incidentes.

As figuras abaixo representam todos os chamados abertos em 2018, bem como o seu status ao final do referido ano.

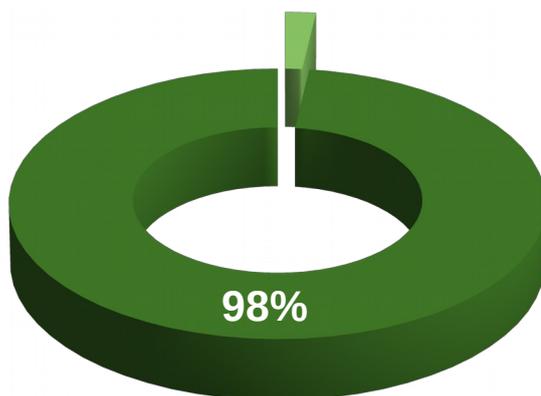




## 2. Objetivos estratégicos

O Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação possui diversos indicadores estratégicos que visam monitorar o desempenho dos serviços de tecnologia providos por essa diretoria a comunidade administrativa e acadêmica.

### *Disponibilidade de Internet - Sede*



■ Fonte: <https://nagios.ufopa.edu.br> ■

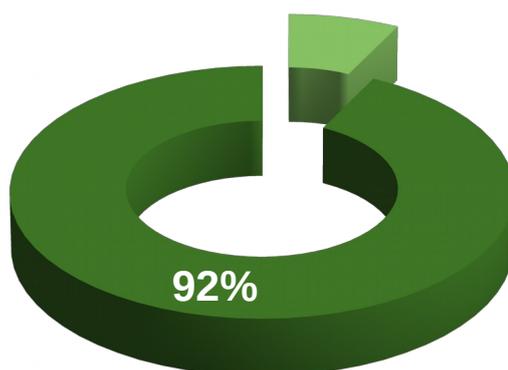
Este indicador visa monitorar a disponibilidade do serviço de acesso à internet oferecido aos setores da universidade na cidade de Santarém. Neste contexto são atendidas as unidades Tapajós, Rondon, Amazônia e Diretoria de Almojarifado e Patrimônio (DAP). Este monitoramento ocorre 24 horas por dia

e 7 dias na semana, independentemente do horário de expediente da universidade.

A meta estabelecida é de 95%, onde se busca medir o percentual de horas em que a internet esteve disponível no período ((Horas Em que a Internet Esteve Disponível / Total em Horas do Período) x 100)).

No ano de 2018 esta meta foi superada em 3% perfazendo um total de aproximadamente 8590 horas disponíveis, ou seja, mais de 357 dias. Esse resultado foi possível devido a diminuição de indisponibilidade do enlace entre Belém e Santarém, por parte do provedor de internet (Rede Nacional de Pesquisa - RNP), além do aumento da disponibilidade de energia elétrica por meio de grupo gerador exclusivo para alimentar os equipamentos do Data Center da Ufopa responsáveis pelo fornecimento de internet para Rede Metropolitana de Santarém.

### ***Disponibilidade de Internet - Campi***



■ Fonte: <https://nagios.ufopa.edu.br>

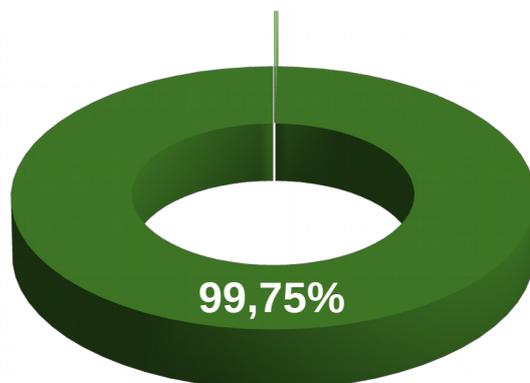
Este indicador visa monitorar a disponibilidade do serviço de acesso à internet oferecido aos campi fora de sede como Juruti, Óbidos e Oriximiná. A meta e o sistema de monitoramento é similar a sede. Segue abaixo o desempenho do indicador em cada campi:

- Juruti 91,53%;
- Óbidos 92 %;
- Oriximiná 94,90 %

Analisando os indicadores individualmente observa-se que o campi de Oriximiná foi o que mais aproximou-se da meta. Justifica-se as constantes falhas no fornecimento de internet para esses municípios devido o enlace ser terceirizado e também a própria infraestrutura de internet para estas cidades ainda necessitar de investimentos por partes das operadoras locais. A RNP já

tentou por diversas vezes licitar este serviço com maior capacidade, porém a licitação sempre foi fracassada por falta de fornecedor.

### ***Disponibilidade de Site Institucional***



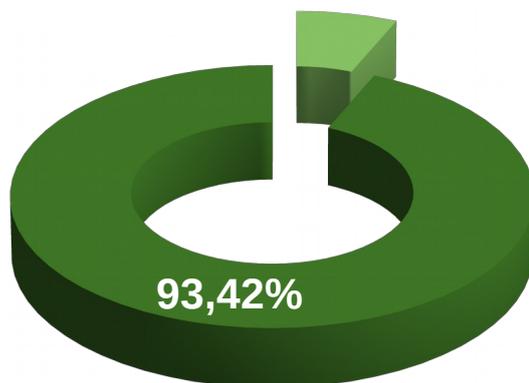
■ Fonte: <https://monitoramento.ufopa.edu.br>

Este indicador visa monitorar a disponibilidade do site [www.ufopa.edu.br](http://www.ufopa.edu.br). Este monitoramento ocorre 24 horas por dia e 7 dias na semana, independentemente do horário de expediente da universidade.

A meta estabelecida é de 95%, onde se busca medir o percentual de horas em que a internet esteve disponível no período ((Horas Em que o site Esteve Disponível / Total em Horas do Período) x 100)).

No ano de 2018, o site institucional ficou disponível cerca de 364 dias, apenas 22 horas e 40 minutos de indisponibilidade. Neste mesmo ano, foi lançado uma nova plataforma de criação de site desenvolvida pela coordenação de sistemas.

## ***Disponibilidade da Rede de Dados***



■ Fonte: <https://nagios.ufopa.edu.br>

Este indicador visa monitorar a disponibilidade da rede de dados da sede em Santarém, onde localiza-se as unidades Tapajós, Amazônia, Rondon e DAP. Este monitoramento ocorre 24 horas por dia e 7 dias na semana, independentemente do horário de expediente da universidade.

A meta estabelecida é de 95%, onde se busca medir o percentual de horas em que a internet esteve disponível no período ((Horas Em que a rede Esteve Disponível / Total em Horas do Período) x 100)).

Em 2018, a meta não foi atingida por alguns motivos como principalmente a instabilidade na rede elétrica em algumas unidades que ocasionou a queima de equipamentos de proteção de energia nos racks da rede.

## *Índice de Bloqueio Institucional*

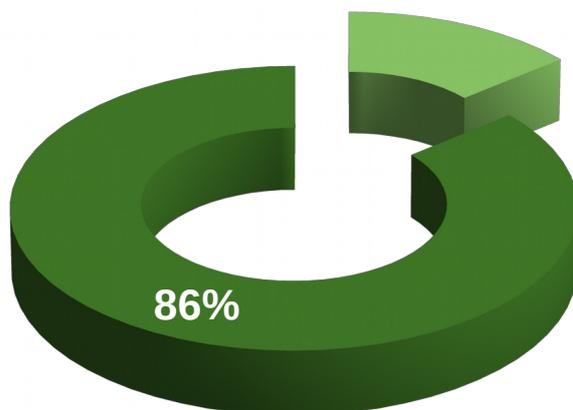


Este indicador visa monitorar os ataques cibernéticos aos sistemas institucionais. Este monitoramento ocorre 24 horas por dia e 7 dias na semana, independentemente do horário de expediente da universidade.

A meta estabelecida é de 95%, onde se busca medir o percentual no número de ataques totais subtraídos pelo número de ataques bem-sucedidos ( $[(N^{\circ} \text{ de Ataques Total} - N^{\circ} \text{ de Ataques Bem Sucedidos}) / N^{\circ} \text{ de ataques total}] \times 100$ ).

No ano de 2018 não foram registrados ataques pela Rede Nacional de Pesquisa através do CAIS (Centro de Atendimento a Incidentes de Segurança). Porém houveram 11 incidentes notificados e apenas 4 resolvidos pela coordenação de segurança da informação devido à dificuldade de localização de equipamentos, como notebooks, infectados na rede.

## Disponibilidade de Serviços



■ Fonte: <https://monitoramento.ufopa.edu.br>

Este indicador visa monitorar a disponibilidade de serviços de TI como:

- Correio Eletrônico;
- Mensageiro Spark;
- Sistemas SIG (SIPAC, SIGAA, SIGADMIN, SIGRH);
- Entre outros.

O monitoramento ocorre 24 horas por dia e 7 dias na semana, independentemente do horário de expediente da universidade e possui meta estabelecida em 95%. Porém em 2018, não foi possível atingir a meta devido a constantes indisponibilidades principalmente nos sistemas SIGs por motivo de mudanças de versões necessárias para continuidade do negócio.

### 3. Gestão da tecnologia da informação

Considerando a necessidade de implantar parâmetros e diretrizes nas ações de Tecnologia da Informação e Comunicação para assegurar o cumprimento do propósito e das políticas institucionais da Ufopa; Considerando o disposto no art. 9 do Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016, o Reitor resolve instituir o **Comitê de Governança Digital (CGD)** no âmbito da Universidade Federal do Oeste do Pará (Ufopa) por meio da Portaria nº 556/GR-Ufopa, de 21 de agosto de 2018, órgão de natureza deliberativa e de caráter estratégico. Para criação deste novo comitê foi necessário o encerramento das atividades de outros dois comitês: Comitê Gestor de TI e Comitê Gestor de Segurança da Informação. O CGD passou a deliberar ações estratégicas envolvendo as áreas de TI e de segurança da informação.

Com esta reformulação, foi dado início ao processo de elaboração do novo Plano de Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação através do Grupo de Trabalho instituído pela portaria nº 568/GR-Ufopa, de 24 de agosto de 2018. Este grupo de trabalho conduzirá os trabalhos de preparação, diagnóstico e planejamento das ações de TI para os próximos quatro anos com prazo para encerramento da elaboração do documento no primeiro semestre de 2019.

Para atendimento do objetivo estratégico Ampliar e Adequar a Infraestrutura Tecnológica, foi necessário contratações de equipamentos e serviços de tecnologia como:

- Serviço de internet para os campi de Alenquer, Monte Alegre e Itaituba;
- Aquisição de switchs de acesso para ampliação da rede de dados;
- Aquisição de ponto de acesso para ampliação da rede sem fio para servidores e alunos;
- Aquisição de equipamento hiperconvergente para o Data Center da universidade a fim de ampliar a capacidade de armazenamento e processamento dos sistemas institucionais.

Quanto as principais iniciativas, consolidou-se as transmissões ao vivo das reuniões dos conselhos superiores através do canal do CTIC no youtube e apoio a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas na implantação da identificação funcional na universidade. Além de sites institucionais como para Comissão Permanente de Progressão Docente, Secretaria Geral dos Conselhos Superiores. Houve a inicialização da atualização dos sistemas SIG para melhoria nos processos administrativos e acadêmicos.

Na área de conscientização foram realizadas campanhas para uso correto na utilização de impressoras e nobreaks. Além de divulgação de funcionalidades do sistema sig que melhoram a comunicação interna na universidade como mensageiro e memorando eletrônico. Houveram também campanhas de conscientização e treinamentos específicos em segurança da informação.

### **Principais desafios e ações futuras**

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC é o instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação, que tem como objetivo fundamental atender às necessidades tecnológicas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período.

O PDTIC da UFOPA, encontra-se em fase de desenvolvimento e deverá englobar as ações necessárias para aprimoramento dos sistemas e serviços de TI a partir dos objetivos estratégicos da instituição.