

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ

# RELATÓRIO DE GESTÃO

---

CENTRO DE TECNOLOGIA  
DA INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO - CTIC

**2020**

SANTARÉM-PA



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

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE GESTÃO:  
EXERCÍCIO 2020

SANTARÉM-PA

## **CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC**

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

*Wellington de Araújo Gabler, Portaria N° 5/GR-UFOPA de 14 de janeiro de 2019.*

### **Coordenador(a) Administrativo(a)**

*Alline Ferreira Monteiro Correa – a partir do dia 04/11/2019 (Port. 474/2019-GR-UFOPA)*

*Valkir Santos da Silva – no período de 15/5/2020 a 10/11/2020 (Port. 333/2020-PROGEP-UFOPA)*

### **Coordenador de Redes**

*Cristovam Pena Ferreira Junior*

### **Coordenador de Sistemas**

*Renato Silva Santiago*

### **Coordenador de Suporte**

*Rafael Rodrigo dos Santos Miranda*

### **Substituiu o Diretor**

*Alline Ferreira Monteiro Correa – Período de 14/01 a 31/01/2020 (Port. 03/2020-GR-UFOPA)*

*Jamerson Antonio Santos da Silva – Período de 02/01 a 13/01/2020 (Port. 04/2020-GR-UFOPA)*

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
1. VISÃO GERAL DA UNIDADE.....	5
2. RECURSOS HUMANOS DA UNIDADE .....	10
3. PLANEJAMENTO, RISCOS E RESULTADOS.....	12
3.1. PLANEJAMENTO ANUAL .....	12
3.2. RISCOS IDENTIFICADOS.....	15
3.3. EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E AVALIAÇÃO DO RESULTADO .....	19

## APRESENTAÇÃO



O ano de 2020 foi um grande desafio para todos nós pelas dificuldades decorrentes da crise mundial de saúde que nos obrigou a nos reinventarmos como profissionais, saindo de uma rotina presencial para uma rotina de trabalho remoto.

O Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação da Ufopa no início do ano teve que migrar suas atividades, de presenciais, para quase 100% de atividades remotas, em poucos dias, o que foi um grande desafio. Ainda maior, foi o desafio de lidar com as incertezas decorrentes de um cenário tão

difícil.

Fomos muito demandados pela comunidade acadêmica, ao longo do ano, para apresentarmos soluções de continuidade das atividades de forma remota, diante desse novo cenário. Demandas de reuniões remotas, por web conferências, com grande quantidade de participantes e diferentes procedimentos e níveis de exigências; acesso aos sistemas institucionais através das conexões de Internet de baixa qualidade de parte dos provedores locais; necessidades de equipamentos para os servidores trabalharem em *home office*; ataques de hackers em nível nacional a sistemas importantes, nos colocando em alerta máximo; gerenciamento remoto do data center da Ufopa, com constantes problemas no fornecimento de energia elétrica; necessidade de atendimento da infraestrutura para aulas remotas, para as quais ainda não existiam: uma metodologia e ferramentas claramente definidas; esses foram alguns dos desafios de 2020. Os desafios foram muitos, mas, muitos foram também aqueles, em toda universidade, que se debruçaram sobre eles.

O CTIC ao longo do ano atuou no sentido de apoiar as ações da universidade que visaram enfrentamento da pandemia, através da manutenção dos serviços essenciais de Tecnologia da Informação; na busca de soluções para novos cenários de ensino mediado pela tecnologia da informação; na manutenção de todos os sistemas institucionais (acadêmicos, administrativos e de apoio) e implantação de novos sistemas, principalmente no apoio ao ensino e capacitação remotos; ampliação das ferramentas de comunicação (implantação de uma solução própria para web conferência); suporte em TIC para docentes e técnicos; contratações de serviços e aquisição de produtos necessários para a continuidade das atividades da universidade etc.

Acreditamos que os desafios desse ano promoveram um grande aprendizado para todos, evidenciando pontos fracos e fortes, e permitindo uma avaliação da trajetória dessa unidade, oportunizando mudanças, apoio a atividades internas e definições de prioridades.

**WELLINGTON DE ARAÚJO GABLER**

Diretor do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação

## 1. VISÃO GERAL DA UNIDADE

O Ctic é o órgão responsável pelo provimento de soluções de TIC para toda a comunidade da Ufopa e tem por objetivo: planejar, coordenar e executar as atividades relativas à aplicação de TIC, visando à otimização dos processos na Universidade e dos serviços prestados à comunidade.

A **Missão do Ctic**, segundo Pdtic 2019-2022, é: Prover 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.

Sua **Visão** 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.

Os **Valores Norteadores** da unidade são: ética, honestidade, comprometimento, eficiência, transparência, postura colaborativa, profissionalismo e respeito.

Ao Ctic compete o gerenciamento dos serviços de TIC da Instituição, seguindo as melhores práticas preconizadas pelos padrões nacionais e internacionais de Governança de Tecnologia da Informação.

Como atribuições do Ctic, de acordo com o Pdtic 2019-2022, podemos citar:

- I - planejar, organizar, padronizar, dirigir, controlar e executar todas as atividades relacionadas às ações de TIC de interesse da Ufopa;
- II - prover a Instituição com soluções de TIC compatíveis com suas necessidades;
- III - coordenar a elaboração e a manutenção do PDTIC alinhadas à estratégia institucional;
- IV - administrar os recursos orçamentários, humanos e tecnológicos necessários à elaboração, execução, implementação e manutenção dos projetos de TIC, priorizando os definidos no PDTIC;
- V - elaborar, divulgar e incentivar o uso do catálogo de serviços de TIC como instrumento de melhoria do desempenho institucional, prestando orientação e suporte;
- VI - suprir os meios necessários para manter a qualidade dos sistemas de informação, assim como os serviços de Internet providos;
- VII - manter a consistência, a segurança e a confiabilidade das bases de dados e das informações e conhecimento gerados a partir deles;
- VIII - planejar e instituir política de utilização de programas de computador no âmbito administrativo e acadêmico;
- IX - difundir soluções de TIC para a comunidade acadêmica;
- X - prover a Administração Superior de informação para suporte a decisões;

- XI - fomentar, desenvolver e pesquisar novas tecnologias da informação e comunicação ;
- XII - sugerir a celebração de acordos, convênios e contratos com entidades nacionais e estrangeiras, como forma de estabelecer parcerias, inclusive de cooperação técnica;
- XIII - fiscalizar contratos relativos à TIC, conforme normas específicas;
- XIV - propor, elaborar e implementar políticas de hospedagem de serviços administrados pelo Ctic.

O Ctic é um órgão suplementar subordinado diretamente à Reitoria e está organizado em quatro coordenações, que atuam de forma colaborativa, visando atender as demandas institucionais de Tecnologia da Informação, são elas: Coordenação Administrativa, Coordenação de Redes, Coordenação de Sistemas e Coordenação de Suporte, conforme ilustrado na figura 1.

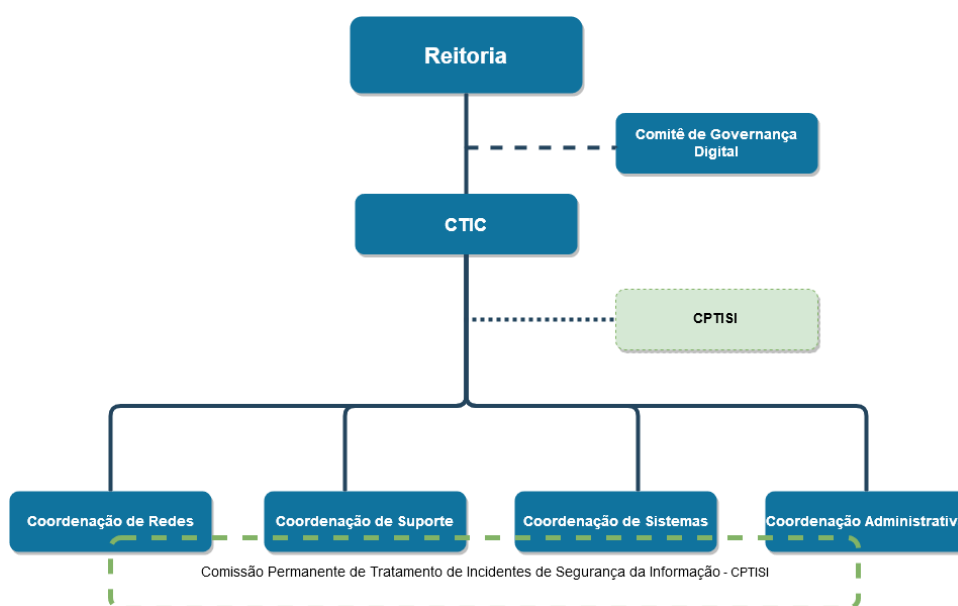


Figura 1 – Organograma atual do CTIC

A Coordenação Administrativa atua na gestão dos contratos sob responsabilidade do Ctic, na coordenação de novas contratações, apoio no planejamento da unidade, gerência dos processos no âmbito da unidade, apoio na gestão de pessoas, apoio na gestão de patrimônio sob responsabilidade da unidade e apoio administrativo à Direção do Ctic.

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

A Coordenação de Sistemas desenvolve atividades relacionadas às demandas de análise de processos de negócios, requisitos, gerência de banco de dados, implementação de sistemas,

implantação de módulos dos SIGs, sites institucionais, e sustentação dos sistemas institucionais.

A Coordenação de Suporte atua em especial na área de atendimento ao usuário, manutenção e instalação de software (sistemas operacionais, aplicativos, antivírus etc.) em computadores institucionais além de gerenciar o serviço de impressão setorial da universidade. É a principal interface entre o Ctic e os servidores da Ufopa, oferecendo apoio técnico em TIC à comunidade acadêmica.

Importante ressaltar que, no âmbito da governança, 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.

### **Conformidade legal**

O Ctic passou em 2020 por uma auditoria quanto a seu processo de implantação de sistemas SIG realizado pela Coordenação de Sistemas/CTIC. Tal auditoria foi conduzida pela Auditoria Interna (AUDIN) da UFOPA, que produziu o Relatório de Auditoria 002/2020-AUDIN. Esse relatório, gerou um plano de adequações que foi elaborado com a participação da Coordenação de Sistemas e encontra-se em fase de monitoramento pela AUDIN.

A conformidade legal é algo imprescindível para realização das atividades no serviço público e esse foi um objetivo da Gestão do CTIC ao longo do ano. Foram publicadas, em âmbito federal, normativas para Contratações de TIC, Segurança da Informação, proteção de dados pessoais, padronização de serviços do governo etc. com o objetivo de aprimorar a qualidade e segurança os serviços prestados à população. Todas as informações solicitadas pelos órgãos de controle internos e externos foram atendidas pela direção da unidade dentro do que existe de registros históricos no CTIC.

No que se refere a órgãos externos, foram feitas consultas por órgãos de controle, as quais foram atendidas também pela direção da unidade.

A Auditoria 003/2016-Audin foi um parâmetro para melhorias na conformidade legal e de boas práticas. No entanto, ainda existem várias pendências, por dificuldades que inviabilizaram a realização das adequações necessárias.

Quanto aos principais desafios que impediram o avanço na conformidade legal e com boas práticas, podemos elencar:

- Ausência de capacitações específicas;



- resistência de parte dos servidores do CTIC quanto a mudanças de procedimentos internos, impedindo iniciativas do gestor da unidade;
- ausência de registro de informações importantes, organização e métodos eficazes de trabalho, em determinadas coordenações, que permitam um diagnóstico mais preciso do estado dos serviços e acompanhamento das atividades; como exemplo a Coordenação de Sistemas verificada no Relatório de Auditoria 002/2020-AUDIN;
- desinteresse de parte dos servidores do CTIC pela busca da conformidade e de aprimoramento dos serviços (cultura organizacional).

Dessa forma, o atraso ou impedimento de realização de tais adequações, tem refletido na qualidade dos serviços prestados pelo CTIC, ausência de informação para a gestão superior, atrasos em entregas importantes, potencialização de riscos e fragilidades na segurança da informação da instituição, insatisfação do público atendido pelo CTIC, dentre outras consequências negativas.

Para superar esse desafio, é necessária uma mudança de cultura organizacional (Ctic), possivelmente com investimento em capacitação e um trabalho de conscientização e motivação das equipes; assim como, a designação de servidores para atuarem exclusivamente no planejamento, execução e monitoramento das implementações de processos de conformidade legal e boas práticas com apoio da gestão.

### **Segurança da Informação**

Como instância de governança e gestão, o CGD atua também acumulando as funções de Comitê Gestor de Segurança da Informação no âmbito da UFOPA.

O Ctic possui um Comitê Permanente de Tratamento de Incidentes de Segurança da Informação (CPTISI), instituído pela Portaria N° 459/GR-UFOPA, de 08/10/2019, o qual atua de forma horizontal entre as coordenações no tratamento dos Incidentes de segurança da informação no âmbito da UFOPA. Essa equipe realizou, durante o ano de 2020 o tratamento dos incidentes e ameaças à Segurança da Informação, a partir do monitoramento dos eventos de redes, boletins dos órgãos de segurança da Informação a nível nacional, e encaminhamentos de informações a partir da comunidade acadêmica.

Dentre os mecanismos utilizados para implementação de segurança da informação estão:

- Política de Segurança da Informação e Comunicação (POSIC) da UFOPA;

- Equipe de Tratamento de Incidentes de Segurança da Informação;
- Utilização de Firewall de Redes, IPS e IDS;
- Monitoramento de disponibilidade de rede e Data center, pela Coordenação de Redes;
- Utilização de boas práticas de segurança nos sistemas institucionais com certificados e criptografia de senhas;
- Backup de dados críticos;
- Redundância de equipamentos críticos;
- Proteção da alimentação elétrica do data center com nobreaks e grupo gerador;
- Controle de acesso físico ao data center pela terceirizada de segurança patrimonial;
- Sistema de vigilância por câmeras no data center;
- Dentre outras.

Além dessas medidas, em 2020, o CGD a pedido do CTIC, instituiu dois grupos de trabalho para sanar deficiências da Segurança da Informação: Grupo de Trabalho (GT) para elaboração de Política Institucional de Backup dos Sistemas Computacionais da Ufopa (PORTARIA Nº 373 / 2020 – REITORIA) e Grupo de Trabalho (GT) para atualização da Política de Segurança da Informação e Comunicação no âmbito da Ufopa (PORTARIA Nº 386 / 2020 – REITORIA).

## 2. RECURSOS HUMANOS DA UNIDADE

Em relação ao seu quadro de recursos humanos, o CTIC vem apresentando uma evolução quantitativa e qualitativa. O que possibilitou que houvesse uma distribuição mais adequada das atividades.

No que se refere a qualificação, é possível observar, na tabela 1 e figura 1, que a maior parte dos servidores do setor possuem uma qualificação acima do exigido para os cargos, grande parte do pessoal pós-graduado, com especializações e mestrados, demonstrando interesse no aperfeiçoamento profissional. Entende-se que o interesse na qualificação se reflete na qualidade do trabalho desenvolvido.

Também é possível observar na tabela 2 que ao longo do ano de 2020, haviam 3 servidores em processo de qualificação.

Tabela 1 - Servidores vinculados a Unidade

Cargo	Ensino Médio	Especialização	Graduação	Mestrado	Tec. Profissionalizante	Total
<b>Técnicos administrativos</b>						
Administradora		1				1
Analista em TI		16	1	5		22
Assistente em Administração	1	1				2
Engenheiro Eletricista		1				1
Secretária Executiva		1				1
Técnico em TI		7	3		4	14
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>41</b>

Tabela 2 – Situação de vínculo

CARGO	EFETIVO EXERCÍCIO	CEDIDO	AFASTADO P/ QUALIFICAÇÃO	AFASTADO OUTROS MOTIVOS
<b>Docentes</b>	0	0	0	0
<b>Técnicos-administrativos</b>	37	0	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

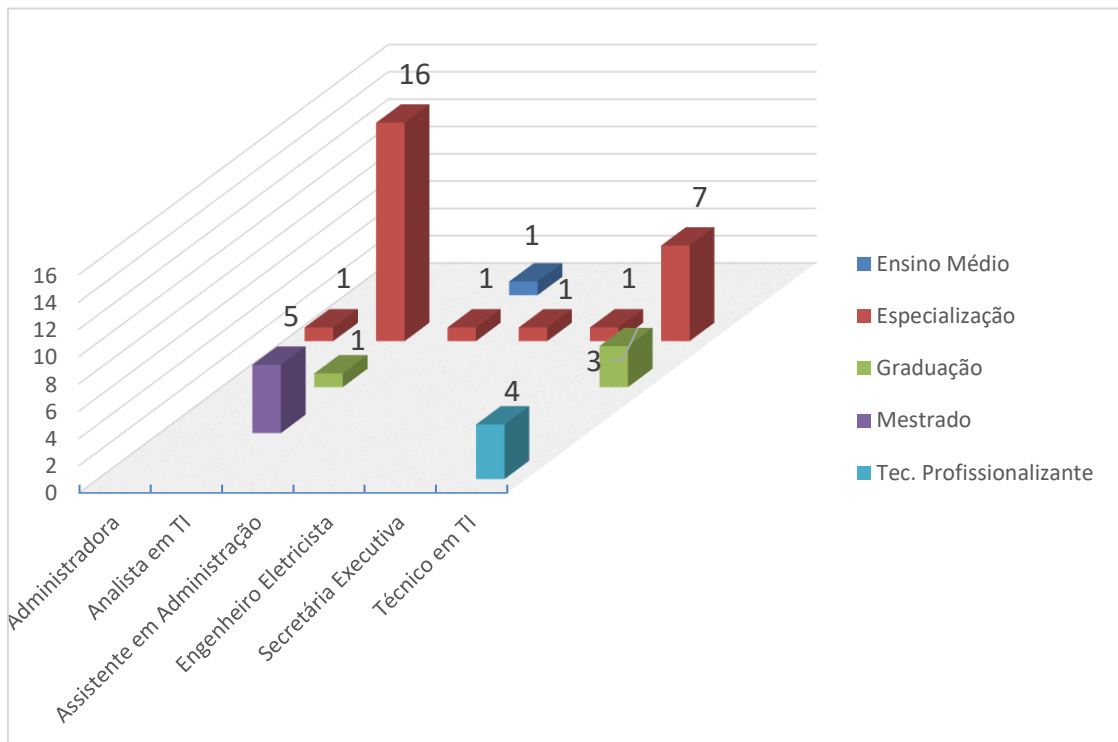


Figura 1 - Quantitativo de servidores por cargo e qualificação

Além da qualificação, outro aspecto importante é a capacitação profissional, para isso, foi disponibilizado aos servidores do setor, acesso a uma plataforma de treinamentos (Alura). Ao todo foram disponibilizadas 22 licenças para acesso simultâneo a plataforma de cursos em várias áreas de tecnologia: desenvolvimento, gestão, infraestrutura, governança etc.

Quanto a distribuição dos servidores em relação às áreas de atuação da unidade, na figura 2, é apresentado o quantitativo de servidores por coordenação do CTIC.

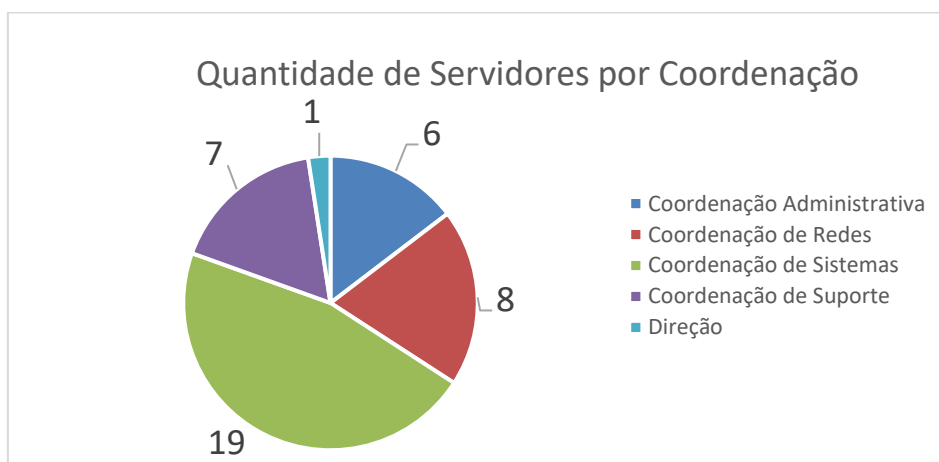


Figura 2 - Distribuição dos servidores por coordenação

### **3. PLANEJAMENTO, RISCOS E RESULTADOS**

#### **3.1. PLANEJAMENTO ANUAL**

##### **Modelo de governança de TI**

O planejamento da TIC na UFOPA é realizado pelo Comitê de Governança Digital (CGD) através do Plano (plurianual) Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC). Atualmente está em vigor o PDTIC 2019-2022.

Para elaboração do plano foi constituído em 2019 um Grupo de Trabalho, no CGD, o qual, através da metodologia do SISP, realizou o levantamento das necessidades instrucionais de TIC, alinhamento com os objetivos previstos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e elaboração de um plano de metas e ações da TIC.

Demandas não previstas no PDTIC devem cumprir um rito de passagem pelo CDG para aprovação para implementação pelo CTIC.

No entanto, em decorrência das demandas impostas pela crise mundial de saúde (pandemia do COVID-19), com a necessidade de migração das atividades presenciais da universidade para atividades remotas, mediadas pela Tecnologia da Informação, houve a necessidade de adaptação desse planejamento.

O PDTIC prevê uma revisão anual de suas atividades e um monitoramento de suas metas. No entanto, em 2020 essa revisão não pode ser executada e foi adiada para 2021.

##### **Trabalho remoto em 2020**

No início de 2020, todos os serviços de CTIC, passaram a ser realizados de maneira remota ou semipresencial. O que exigiu um esforço da equipe da unidade para elaborar rotinas e procedimentos para o atendimento das demandas, através de um Plano de Atividades Remotas.

Um esforço inicial foi feito no sentido de viabilizar a realização das reuniões de trabalho, incluindo as reuniões dos Conselhos Superiores da Universidade, através de plataformas de tele/web conferência.

A migração dos processos físicos para o meio digital, iniciada no ano anterior, foi intensificada, no sentido de antecipar a possibilidade de tramitação de processos através dos sistemas da UFOPA, sem a necessidade de manipulação de processos físicos, reduzindo assim a de presença física na instituição e conseqüentemente o risco de contágio. Para isso, o apoio das

equipes de sistemas, infraestrutura, suporte e administrativa do CTIC foi fundamental uma vez que a demanda sobre os sistemas institucionais e a necessidade de seu funcionamento adequado aumentou. O apoio ao usuário (servidores da UFOPA) foi extremamente importante para que houvesse essa transição do físico para virtual reduzindo o estresse e possibilitando sucesso nas atividades.

Outra demanda importante foi a preparação da universidade para aulas remotas, considerando uma possível demora no retorno das atividades presenciais. Nesse sentido, os representantes do CTIC no CGD participaram de um planejamento para que essa demanda pudesse ser atendida, através da avaliação de plataformas de ensino remoto, colaboração remota, web conferência etc. de forma a atender às necessidades de ensino da universidade.

Foram implantadas plataformas de software, desenvolvidas soluções e aderido a serviços necessários no sentido de preparar a universidade para um cenário desafiador no ano de 2021, o que se demonstrou totalmente necessário.

As atividades planejadas no PDTIC e realizadas na sua totalidade ou parcialmente podem ser observadas na tabela a seguir:

**Tabela 3 – Exemplo de Ações planejadas para o exercício 2020.**

#	AÇÃO/OBJETIVO	PDTIC
1	Revisar da solução AntiSpam da UFOPA	A.1.3
2	Monitorar o sistema de fornecimento ininterrupto de energia do DC	A.1.4
3	Viabilizar contrato de cabeamento lógico	A.1.5
4	Atualizar e ampliar a infraestrutura de rede sem fio	A.1.6
5	Elaborar, aprovar e monitorar o plano de capacitação e qualificação do CTIC	A.3.1
6	Institucionalizar, aprimorar e expandir o Processo Eletrônico na UFOPA	A.4.2
7	Acompanhar o planejamento do modelo de EAD a ser adotado pela UFOPA ( <i>Ensino Remoto: GT-EnsinoRemoto/CGD</i> )	A.4.3
8	Planejar e implementar infraestrutura de TIC para EAD ( <i>Ensino Remoto: Moodle</i> )	A.4.4
9	Implantar novos sistemas de acordo com as prioridades definidas pelo CGD	A.4.5
10	Expandir a solução de armazenamento em nuvem da UFOPA	A.4.7
11	Planejar e implementar a operacionalização do repositório Poraquê (Biblioteca)	A.4.8
12	Renovação do termo de cooperação técnica com a UFRN para os SIG.	A.5.1
13	Implementar de e-mails institucionais para os alunos da UFOPA	A.5.5
14	Estudo técnico e aquisição de equipamentos para videoconferência para os Campi	A.8.1
15	Elaborar planejamento da contratação de equipamentos de TI em conjunto com as áreas demandantes	A.8.2

16	Elaborar estudo técnico e adquirir equipamentos para uma sala de aula inteligente (várias salas inteligentes)	A.8.4
17	Manter o serviço terceirizado de telefonia fixa	A.11.1
18	Manter o serviço terceirizado de telefonia móvel	A.11.2
19	Manter o serviço de terceirização de impressão setorial	A.11.3
20	Manter o serviço terceirizado de acesso Internet para os campi fora de sede	A.11.4
21	Manter o serviço terceirizados de cabeamento lógico (metálico e fibra)	A.11.5
22	Manter o serviço terceirizado de grupo gerador para o Data Center	A.11.6

**Tabela 4 – Exemplo de Ações executadas que não haviam sido planejadas para o exercício 2020.**

#	AÇÃO/OBJETIVO	ORÇAMENTO ALOCADO
1	Adequação de uma ferramenta de software para colaboração quanto a divulgação de material didático, treinamentos e tutoriais para os servidores (Wiki da UFOPA)	-
2	Implantação da plataforma de webconferência BigBlueButton (BBB) como apoio ao ensino remoto e reuniões por videoconferência da UFOPA	-
3	Atualização dos sistemas SIG/UFRN a partir da assinatura do TED.	-
4	Adesão e implantação da plataforma Google for Education.	-
5	Elaboração de um Plano de Trabalho Remoto para o Setor	-

### **Principais iniciativas (sistemas e projetos) e resultados na área de TI**

O Ctic não dispõe ainda de um escritório de projetos. Uma iniciativa foi feita no sentido de acompanhamento das atividades de implantação de módulos e desenvolvimento de sistemas na Coordenação de Sistemas, e projetos das demais coordenações, através do uso de uma ferramenta ágil de gerência de projetos, contudo, não houve êxito, em parte pela ausência de recursos humanos especializados na Gerência de Projetos para, de forma dedicada, conduzir o processo e realizar capacitações para a equipe. A ausência de uma ferramenta de projetos amigável e eficiente também contribuiu para o insucesso.

Em 2020 ocorreu a renovação do TED com a UFRN, a qual exigiu uma adequação da distribuição de papéis entre os servidores da Coordenação de Sistemas. Com essa cooperação, a UFOPA iniciou o processo de atualização dos sistemas institucionais para uma versão mais recente, no sentido de atender as demandas locais e as demandas de conformidade com normativas do governo. Esse processo encontra-se em andamento. A realização do TED foi de grande importância para a instituição pois viabiliza as atualizações dos sistemas institucionais SIG-UFRN e o suporte aos analistas da Ufopa, quanto a implantação de novos módulos, solução de problemas técnicos, e atualizações.

Além dos sistemas SIG, um sistema importante em implantação é o Repositório Institucional da Biblioteca, que possibilitará acesso ao acervo de produção científica da instituição. Implantado em parceria entre o CTIC e a Biblioteca, envolvendo outras unidades e instituições como a UFPA, esse recurso será de grande importância para atendimento de uma demanda reprimida da Ufopa, quanto ao acesso a sua produção científica.

Também, a equipe de desenvolvimento de sistemas, atualizou uma solução de software para possibilitar a publicação de material didático de apoio às atividades durante o período de trabalho remoto e futuramente para as atividades presenciais. Esse sistema ficou conhecido como Wiki da UFOPA e qualquer servidor pode acessá-lo e inserir conteúdo.

Outros projetos importantes, os quais foram executados pela Coordenação de Redes (e data center) foram: a plataforma de web conferência BigBlueButton (BBB) como apoio ao Ensino Remoto e reuniões administrativas por videoconferência, assim como a plataforma de EAD, em software livre, Moodle a pedido do Grupo de Trabalho de Ensino Remoto/CGD. Ambas as plataformas, funcionam como alternativas às soluções adotadas pela comunidade acadêmica, atualmente ConferênciaWeb/RNP e Google For Education.

A adesão ao Google For Education foi realizada a pedido da Gestão Superior, após aprovação do CGD, como ferramenta de apoio às atividades de Ensino Remoto. Essa plataforma tem sido de grande importância para realização de aulas e acompanhamento das atividades de ensino e administrativas da universidade.

O sistema SIGAA ainda é a plataforma oficial da instituição tanto para registro das atividades acadêmicas como para treinamentos a distância da equipe técnica.

### **3.2. RISCOS IDENTIFICADOS**

Até o momento não existe uma gestão de riscos institucionalizada no CTIC. No entanto, alguns riscos foram levantados no planejamento do PDTIC em relação às ações planejadas.



**Tabela 5 – Exemplo de Riscos identificados**

Ação	Risco	Ação preventiva	Ação de contingência	Solução encontrada	
1	Revisar a solução AntiSpam da UFOPA	Falta de servidores técnicos e capacitação\ineficiência da solução escolhida	Capacitação e contratação de pessoal	Conscientização dos usuários para classificar os e-mails como spam	RISCO NÃO OCORREU
2	Monitorar o sistema de fornecimento ininterrupto de energia do DC	Não manter o contrato de grupo gerador	Realizar todos os procedimentos necessários para manter o contrato de Grupo Gerador	Desligamento dos equipamentos do Data Center em caso de falta prolongada de energia	INSTALAÇÃO DO GRUPO GERADOR DA UFOPA
3	Viabilizar contrato de cabeamento lógico; Atualizar e ampliar a infraestrutura de rede sem fio; Planejar e implementar infraestrutura de TIC para EAD; Renovação do termo de cooperação técnica com a UFRN para os SIG; Estudo técnico e aquisição de equipamentos para videoconferência para os Campi; Elaborar estudo técnico e adquirir equipamentos para uma sala de aula inteligente; Manter o serviço terceirizado de telefonia fixa; Manter o serviço terceirizado de telefonia móvel; Manter o serviço de terceirização de impressão setorial; Manter os serviço terceirizado de acesso Internet para os campi fora de sede; Manter os serviço	Ausência de recursos orçamentários	Fortalecer a importância do serviço e seu impacto e captação externa de recursos.	Priorização da utilização dos recursos e replanejamento da demanda	RISCO NÃO OCORREU

	terceirizado de cabeamento lógico (metálico e fibra); Manter o serviço terceirizado de grupo gerador para o Data Center				
4	Elaborar, aprovar e monitorar o plano de capacitação e qualificação do CTIC	Impossibilidade de monitoramento do plano	Elaborar plano de monitoramento para capacitação	Não tem	PANO ELABORADO ANUALMENTE E MONITORADO PELA COORD. ADMINISTRATIVA
5	Elaborar e implantar um programa interno (CTIC) de troca de conhecimentos	Falta de adesão da equipe do CTIC	Conscientizar os servidores a participar	Não tem	A TENTATIVA DE CONSCIENTIZAÇÃO DOS SERVIDORES, NÃO FOI EFICAZ.
6	Institucionalizar, aprimorar e expandir o Processo Eletrônico na UFOPA	Indisponibilidade do sistema (SIPAC produção e treinamento)	Ações de alta disponibilidade (Redundância nos sistemas, backup)	Retornar ao processo físico para casos prioritários	RISCO NÃO OCORREU
7	Institucionalizar, aprimorar e expandir o Processo Eletrônico na UFOPA	Aversão à mudança e dificuldades na operação	Reforço por meio de capacitação	não tem	REFORÇO POR MEIO DA INTENSIFICAÇÃO DE CAPACITAÇÕES
8	Acompanhar o planejamento do modelo de EAD a ser adotado pela UFOPA	Ausência de planejamento da EAD pelos setores responsáveis	Diálogo permanente com os setores responsáveis	não tem	CRIAÇÃO DE UM GRUPO E TRABALHO NO COMITÊ DE GOVERNANÇA DIGITAL
9	Implantar novos sistemas de acordo com as prioridades definidas pelo CGD; planejar e implementar a operacionalização do repositório da biblioteca	Sobrecarga de demandas para o desenvolvimento de sistemas	Planejamento das demandas com antecedência e reestruturação do CTIC, ativação da gestão de portfólio de projetos do	Contratação de pessoal ou terceirização	PLANEJAMENTO E PRIORIZAÇÃO COM ANTECEDÊNCIA

			CTIC		
<b>10</b>	Implementar e-mails institucionais para os alunos da UFOPA	Insuficiência de recursos humanos e ausência de políticas de uso	Reestruturação do CTIC e elaboração de normas	Não tem	RISCO NÃO OCORREU
<b>11</b>	Elaborar planejamento da contratação de equipamentos de TI em conjunto com as áreas demandantes; Elaborar estudo técnico e adquirir equipamentos para uma sala de aula inteligente;	Falta de participação da área demandante e capacitação dos servidores envolvidos	Diálogo com as áreas demandantes/divisão de atribuições/ Capacitação dos servidores envolvidos no processo de planejamento de contratação	Não tem	DIÁLOGO COM AS ÁREAS DEMANDANTES E DIVISÃO DE ATRIBUIÇÕES

### 3.3. EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E AVALIAÇÃO DO RESULTADO

O CTIC não dispõe de um orçamento próprio estando vinculado ao orçamento da Reitoria. No entanto, anualmente no planejamento orçamentário da instituição é feita a alocação de recursos para os serviços e aquisições de TIC.

A partir de 2020, as aquisições e contratações na UFOPA deveriam constar no Plano Anual de Contratações (PAC) do Governo Federal, através do sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações do Ministério da Economia, conforme figura 3.

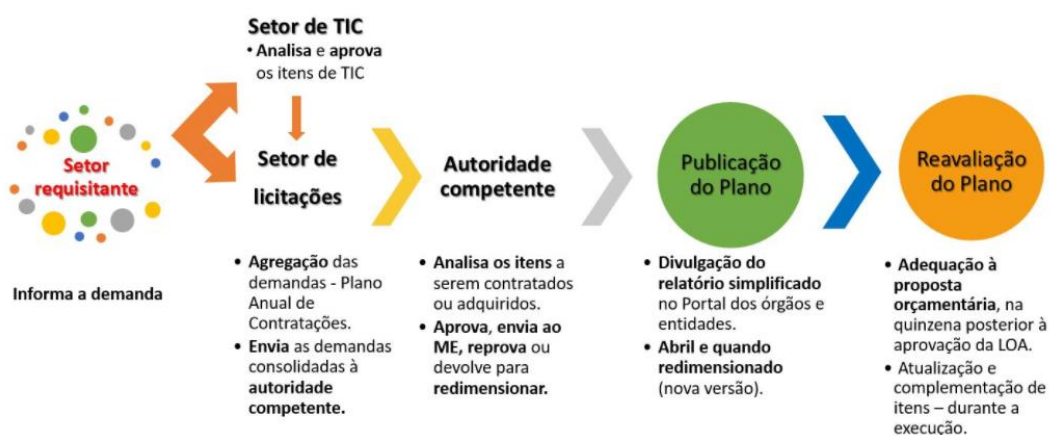


Figura 3 - fluxo geral que orienta a elaboração do PAC

Dentre as ações (contratos de serviços e aquisições) que empregaram recursos para a TIC durante o ano de 2020 estão:

- **Serviço de Telefonia Fixa:** Serviço importante para comunicação da universidade, atende os setores com linhas telefônicas externas e internamente com ramais telefônicos. Possibilita a comunicação telefônica entre os setores e externamente.
- **Serviço de Telefonia Móvel:** Atende os Campus fora da sede com telefones celulares, os quais não possuem telefonia fixa. Atende também alguns setores estratégicos da universidade tanto com telefonia celular, quanto com modems com pacotes de dados, que são utilizados em situações de falta de conectividade da rede de dados institucional.
- **Serviço de Internet para os Campi da Ufopa de Monte Alegre e Alenquer:**

Atendimento dos referidos campi com enlace de dados para acesso à Internet, viabilizando as atividades acadêmicas e administrativas. Fundamental para realização de atividades da universidade naquela cidade.

- **Serviço de Internet para o Campus da Ufopa de Itaituba:** Atendimento do campus com enlace de dados para acesso à Internet, viabilizando as atividades acadêmicas e administrativas. Fundamental para realização de atividades da universidade naquela cidade.
- **Serviço terceirizado de Impressão Setorial da sede:** Atendimento dos setores da sede com o serviço de impressão setorial, monocromática e colorida. O serviço reduz os custos e complexidade com manutenção, suprimentos e suporte de equipamentos de impressão para a universidade. É fundamental para a realização das atividades dos setores que exijam impressão em papel.
- **Serviço de locação de grupo gerador para o data center:** Serviço de locação de grupo gerador para suprimento de alimentação elétrica no data center da Ufopa na ocorrência de falhas no suprimento da rede da concessionária de energia (muito frequentes). O serviço atua em conjunto com os equipamentos nobreak do data center, protegendo os equipamentos de desligamentos abruptos e surtos de energia que podem causar danos aos equipamentos de processamento e armazenamento de dados da universidade, ocasionando perdas de dados e prejuízos materiais. Esse serviço foi descontinuado no final do ano com a implantação do Grupo Gerador da UFOPA, mantido pela SINFRA.
- **Serviço de instalação e manutenção de cabeamento metálico:** Serviço de instalação de cabeamento metálico de redes nas dependências da UFOPA, em todos os seus campi, para realização de ampliação e adequações na rede de dados institucional.
- **Serviço de instalação e manutenção de fibra óptica:** Serviço de instalação de cabeamento óptico de redes nas dependências da UFOPA, em todos os seus campi, e locais externos, para realização de ampliação e adequações na rede de dados institucional.
- **Termo de cooperação (TED) com a UFRN:** Termo de Execução Descentralizada firmado entre a UFOPA e a UFRN, que possibilita a UFOPA como membro das cooperadas dos Sistemas SIGs, ter acesso às atualizações dos sistemas, código

fonte atualizado, suporte para a equipe de sistemas da UFOPA etc. Necessário para a implantação de novos módulos e evolução dos módulos do SIG instalados na UFOPA, de forma a atender às novas demandas institucionais e conformidade com normativas governamentais.

- **Aquisição de nobreaks para setores da universidade:** Processo para compra de equipamentos de proteção (nobreaks) utilizados nos mais diversos setores da Ufopa, incluindo o backbone da rede de dados institucional, em decorrência de ampliações e substituições de equipamentos danificados.

**Tabela 6 - Resultados alcançados a partir do planejamento**

#	AÇÃO/OBJETIVO	ORÇAMENTO ALOCADO	EXECUTADO
1	Serviço de Telefonia Fixa	110.200,00	41.419,90
2	Serviço de Telefonia Móvel	56.400,00	23.036,90
3	Serviço de Internet para Monte Alegre e Alenquer	109.722,00	105.138,00
4	Serviço de Internet para Internet Itaituba	18.000,00	18.000,00
5	Serviço terceirizado de Impressão Setorial	180.000,00	135.600,00
6	Serviço de Grupo Gerador para o Data Center	77.115,95	73.886,20
7	Serviço de instalação e manutenção de cabeamento metálico	504.140,00	368.644,00
8	Serviço de instalação e manutenção de fibra óptica	100.000,00	51.716,00
9	Termo de cooperação (TED) UFRN	180.000,00	168.011,96
10	Aquisição de Nobreaks para setores da universidade	-	44.843,40

**Tabela 7 – Unidade em Números**

<b>ITEM</b>	<b>VALOR</b>
1 N° de servidores da unidade em efetiva atividade	37
2 Áreas (coordenações) de atuação do CTIC	4
3 Sistemas institucionais mantidos pelo CTIC	+ de 20
4 Disponibilidade do data center da UFOPA em 2020	99.996%
5 Chamados solucionados pelo CTIC via GLPI em 2020	1.631
6 Chamados totais abertos para o CTIC via GLPI em 2020	1.732
7 Percentual de solução de atendimentos por GLPI	94,17%
8 Contratos de serviço geridos pelo CTIC	10
9 Unidades da UFOPA atendidas pela rede de dados institucional	Todas
10 Campi atendidos com infraestrutura de TIC gerenciada pelo CTIC	Todos



#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Apesar das dificuldades encontradas ao longo do ano, em decorrência da crise mundial de saúde, que obrigou as instituições a se adequarem a uma rotina de trabalho remoto, podemos considerar o desempenho do setor satisfatório.

Consideramos que houve um impacto no planejamento da instituição e da unidade, uma vez que novas demandas surgiram e tiveram que ser priorizadas, em detrimento de demandas já planejadas. No entanto, considerando que o PDTIC é um instrumento plurianual e que houve uma distribuição das demandas de TIC ao longo dos seus 04 anos de vigência, há possibilidade de recuperação em relação às demandas que não foram priorizadas.

Importante frisar o impacto da mudança de paradigma de trabalho para os servidores da unidade. Tanto em relação a necessidade de aprendizado de uma nova metodologia de trabalho, quanto dos desafios de cuidar da família e lidar com aspectos psicológicos durante a pandemia. Todos os servidores foram desafiados nesse contexto, portanto, é importante e necessário que isso seja levado em consideração.

Esperamos por tempos melhores.