

### 5.3 Gestão da Tecnologia da Informação

A gestão da tecnologia da informação da UFGD decorre da participação de vários órgãos e contempla um conjunto de ações. Na estrutura da UFGD, os projetos estruturantes, objetivos e diretrizes estratégicas do planejamento estratégico institucional são apresentados no PDI, cuja vigência se dará até o ano de 2017.

Alinhado ao PDI está o instrumento de planejamento e gestão dos recursos de TI, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) UFGD 2014-2017 que orienta e direciona as ações de TI. Ressalta-se que no modelo adotado pela UFGD o Plano Estratégico de TI (PETI) permanece incorporado no próprio PDTI. O documento está disponível no endereço eletrônico: [http://files.ufgd.edu.br/arquivos/arquivos/78/COUNI/res%20195\\_2013%20-anexo%20%20PDTI-.pdf](http://files.ufgd.edu.br/arquivos/arquivos/78/COUNI/res%20195_2013%20-anexo%20%20PDTI-.pdf).

Juntamente aos instrumentos acima apresentados, o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, através do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) tem direcionado diversas estratégias de otimização da gestão e governança de TI na Administração Pública Federal (APF), alinhando a UFGD com a Estratégia de Governança Digital nacional.

A Instituição possui também um Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (CGTI), que tem como atribuição a elaboração, o monitoramento e a execução das ações, políticas e diretrizes presentes no PDTI. A composição do CGTI/UFGD foi alterada devido a mudança de gestão da Universidade, em 2015, sendo que a atual formação foi indicada através da Portaria nº 983, de 06/10/2016, da Reitoria/UFGD, publicada no BS nº 2413, de 01/11/2016, conforme pode ser visualizado no Quadro 99.

Quadro 99: Composição do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação

Nome	Lotação	Vínculo	Representação	Função
Márcio Eduardo de Barros	FCS	Docente	RTR	Presidente
Joelson Gonçalves Pereira	FCBA	Docente	GAB/RTR	Membro
Jaqueline Severino da Costa	FACE	Docente	PROAP	Membro
Vander Soares Matoso	PROAP	Docente	PRAD	Membro
Paula Pinheiro Padovese Peixoto	FCA	Docente	PROGRAD	Membro
Kely de Picoli Souza	FCBA	Docente	PROPP	Membro
Juliana Rosa Carrijo Maud	FCBA	Docente	PROEX	Membro
Pablo Christiano Barboza Lollo	FAED	Docente	PROAE	Membro
Caio Luis Chiariello	FACE	Docente	PROGESP	Membro
Elizabeth Matos Rocha	EaD	Docente	EaD	Membro
Felipe José Carbone	FACET	Docente	COIN/RTR	Membro
Renato Moreira Neto	DITS/COIN/RTR	Técnico	DSS/COIN/RTR	Membro
Maic Castilho Kirchner	DDS/COIN/RTR	Técnico	DDS/COIN/RTR	Membro
Ilma Ferreira Gonçalves	DGPTI/COIN/RTR	Técnico	DGPTI/COIN/RTR	Membro
Gregório Takashi Higashikawa	/COIN/RTR	Técnico	DAU/COIN/RTR	Membro
João Gabriel Pereira Pimentel	ACS/RTR	Técnico	ACS/RTR	Membro
Tomaz Esposito Neto	FADIR	Docente	COUNI	Membro
Rodrigo Matheus Pereira	FCBA	Docente	CEPEC	Membro
Fabio Juliano Negrão	FCS	Docente	CEPEC	Membro

Fonte: COIN/RTR/UFGD (2016).

Nesta nova composição houve o acréscimo de 2 membros, totalizando 19. O CGTI conta com a participação da alta administração, de 5 representantes do setor de TI e de membros do CEPEC e do COUNI.

A COIN/RTR é responsável por desenvolver sistemas corporativos e realizar manutenções evolutivas nos que estejam em produção, utilizando o processo de desenvolvimento de software.

Entende-se sistema corporativo como aquele oriundo da automação de processo de negócio formal relacionado à gestão acadêmica ou administrativa da UFGD.

O Quadro 100 demonstra os principais sistemas, que a UFGD utiliza na realização de seus compromissos Institucionais:

Quadro 100: Lista dos principais sistemas utilizados pela UFGD

Sistema	Área de Negócio	Criticidade
SIGECAD-Secretaria	SECAC/CAAC/PROGRAD	Alta
SIGECAD-Professor	SECAC/CAAC/PROGRAD	Média
SIGECAD-Matrícula	SECAC/CAAC/PROGRAD	Média
SIGEPAE-Administrador	PROAE	Média
Sistema de Gestão do Portal	ACS/RTR	Baixa
Sistema de Gestão da Biblioteca	CSB/RTR	Alta
Mínerva – Centro de Seleção	CS/GAB/RTR	Média
Gestão de Pessoas (GEP)	CAPP/PROGESP	Média
Sistema de Gerenciamento de Materiais (SGM) Central	PRAD	Alta
Sistema de Gestão do Restaurante Universitário	DICA/COAE/PROAE	Alta

Fonte: COIN/RTR/UFGD (2016).

Notas: <sup>(1)</sup>: Não houve despesas com a manutenção dos sistemas mediante contratação de serviço de terceiros. A manutenção dos sistemas foi realizada pelo quadro de servidores da UFGD.

<sup>(2)</sup>: Seguindo a linha de Governança de TI, até o ano de 2015 as criticidades eram definidas em: a) O negócio para em uma semana; b) O negócio para em um mês; c) O negócio não para; d) O negócio para em períodos específicos. Em 2016 as criticidades foram alteradas para: 1-Alta (O negócio para em uma semana): O sistema é utilizado diariamente e, caso pare de funcionar, não consegue ser substituído em tempo hábil por procedimentos manuais. 2-Média (O negócio para em um mês ou o negócio para em períodos específicos): O sistema é utilizado em períodos pré-definidos durante o ano. Durante esse período sua criticidade é alta, fora do período de uso sua criticidade é baixa. 3- Baixa (O negócio não para): O sistema é utilizado esporadicamente, apenas para consultas ou pequenas ações, sendo substituídos facilmente por procedimentos manuais em casos de falhas. Alguns sistemas com baixa criticidade podem ainda ter suas funções realizadas por outros sistemas, de criticidade alta, caso necessário (Ex.: O histórico do acadêmico gerado no sistema SIGECAD-Acadêmico pode ser gerado pelo sistema SIGECAD-Secretaria).

O desenvolvimento da área de TI vai além da disponibilidade dos sistemas, sendo necessária também a melhoria das técnicas utilizadas.

Durante o ano de 2016 a COIN juntamente com a PROGESP realizou capacitações e treinamentos visando preencher os espaços de conhecimento necessários à gestão de TI da Universidade. As capacitações encontram-se planejadas no PDTI. No quadro a seguir, estão descritos os treinamentos realizados no ano de 2016.

Quadro 101: Quadro de capacitações realizadas

Capacitação	Capacitado	Lotação	Carga Horária	Instituição
Administração de Sistemas Linux	Cristiano Brandão Blans	SAS/DAU/COIN/RTR	40h	ESR-RNP
Administração JBoss AS 7 com Alta Performance e Produtividade	Rafael Aleixo e Silva	SS/DSS/COIN/RTR	40h	4linux
Atendimento ao Cidadão	Gregório Takashi Higashikawa	DAU/COIN/RTR	20h	ENAP
Atendimento ao Cidadão	Cristiano Brandão Blans	SAS/DAU/COIN/RTR	20h	ENAP
Fundamentos do COBIT 5	Thiago Augusto Silva Reis	SPGTI/DGPTI/COIN/RTR	24h	ESR/RNP
IPv6 Básico	Renato Moreira Neto	DSS/COIN/RTR	40h	ESR/RNP
IPv6 Básico	Rafael Aquino Risalte	SRE/DSS/COIN/RTR	40h	ESR/RNP

Planejamento e Contratação de Serviços de TI	Thiago Hilgert de Souza	SCGC/DGPTI/COIN/RTR	40h	ESR/RNP
Tecnologias de Redes sem Fio	Gregório Takashi Higashikawa	DAU/COIN/RTR	40h	ESR-RNP
Tratamento de Incidentes de Segurança	Rafael Aleixo e Silva	SS/DSS/COIN/RTR	40h	ESR/RNP
Inteligência de Negócios	Rhafaél Soares Ramos	SECO/DDS/COIN/RTR	50h	EaD/UFGD
Inteligência de Negócios	Elcio De Souza Junior	SECO/DDS/COIN/RTR	50h	EaD/UFGD
eMAG Desenvolvedor	Alex Matos da Silva	SECO/DDS/COIN/RTR	30h	ENAP
Introdução à Interoperabilidade	Alex Matos da Silva	SECO/DDS/COIN/RTR	20h	ENAP
Sistema Eletrônico de Informações - SEI! USAR	Alex Matos da Silva	SECO/DDS/COIN/RTR	20h	ENAP
Sistema Eletrônico de Informações - SEI! USAR	Maic Castilho Kirchner	DDS/COIN/RTR	20h	ENAP
Sistema Eletrônico de Informações - SEI! USAR	Rubens Antônio Marcon	SEIM/DDS/COIN/RTR	20h	ENAP
Ética e Serviço Público	Aurélio Vargas Ramos Junior	SECO/DDS/COIN/RTR	20h	ENAP
Introdução à Libras	Aurélio Vargas Ramos Junior	SECO/DDS/COIN/RTR	60h	ENAP
eMAG Desenvolvedor	Aurélio Vargas Ramos Junior	SECO/DDS/COIN/RTR	30h	ENAP
Introdução à Interoperabilidade	Aurélio Vargas Ramos Junior	SECO/DDS/COIN/RTR	20h	ENAP
Ética e Serviço Público	Fernando Henrique de Oliveira Pisano	SBD/DDS/COIN/RTR	20h	ENAP
A Previdência Social dos Servidores Públicos	Fernando Henrique de Oliveira Pisano	SBD/DDS/COIN/RTR	30h	ENAP
Conhecendo o novo acordo ortográfico	Fernando Henrique de Oliveira Pisano	SBD/DDS/COIN/RTR	20h	Instituto Legislativo Brasileiro
Direito Administrativo	Jose Roberto de Souza	SEAN/DDS/COIN/RTR	30h	EaD/UFGD
Introdução à Gestão de Processos	Jose Roberto de Souza	SEAN/DDS/COIN/RTR	20h	ENAP
Gestão da Informação e Documentação – Conceitos básicos em Gestão Documental	Jose Roberto de Souza	SEAN/DDS/COIN/RTR	20h	ENAP

Fonte: COIN/RTR/UFGD (2016).

A força de trabalho da TI da UFGD é denominada centralizada quando os colaboradores atuam diretamente na Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação (COIN) e descentralizada para os casos cujos servidores atuam em outros setores (Unidades Acadêmicas ou Administrativas). Nos casos de atuação descentralizada, os servidores prestam serviços de TI no local em estão lotados, porém, seguem as orientações do órgão central.

A Estrutura Organizacional da UFGD foi modificada, e melhorias foram realizadas na COIN/RTR, passando a ser composta a Coordenadoria por 4 Divisões, sendo: a Divisão de Governança e Planejamento de TI (DGPTI), Divisão de Desenvolvimento de *Software* (DDS), Divisão de Serviços e Segurança da Informações (DSS) e Divisão de Atendimento ao Usuário (DAU).

O quadro de servidores que atuam na área de TI da UFGD é apresentado abaixo.

Quadro 102: Força de trabalho de TI da UFGD

Nome servidor	Cargo	Setor	Unidade de ti
Alex Matos da Silva	Técnico de Tecnologia da Informação	DDS	Centralizada
Alexandre Bittencourt Gripp	Técnico de Laboratório / Computação e Informática	FACET	Descentralizada
Alexsandro Felix de Moura	Técnico de Laboratório / Informática	FADIR	Descentralizada
Aurelio Vargas Ramos Junior	Técnico de Tecnologia da Informação	DDS	Centralizada
Camila Carvalho Faca	Analista de Tecnologia da Informação	COC	Não atua na TI
Carlos Henrique Costa de Oliveira	Técnico de Laboratório / Informática	FAEN	Descentralizada
Claudinei Pereira de Moraes	Técnico de Laboratório / Computação e Informática	FACET	Descentralizada
Cledison Jose Goncalves	Analista de Tecnologia da Informação	ACS	Descentralizada
Cleison Marin	Técnico de Tecnologia da Informação	DSS	Centralizada
Cristiano Brandao Blans	Técnico de Tecnologia da Informação	DAU	Centralizada
Delacyr Almeida Monteiro Ferreira	Técnico de Laboratório / Computação e Informática	FACET	Descentralizada
Diego Witter De Melo	Técnico de Laboratório / Informática	FAEN	Descentralizada
Elcio de Souza Junior	Técnico de Tecnologia da Informação	DDS	Centralizada
Emerson Peres	Analista de Tecnologia da Informação	DDS	Centralizada
Fabio Henrique Noboru Abe	Analista de Tecnologia da Informação	EaD	Descentralizada
Felipe Jose Carbone	Professor do Magistério Superior	COIN	Centralizada
Fernando Henrique de Oliveira Pisano	Analista de Tecnologia da Informação	DDS	Centralizada
Genival Sojo Carrijo	Técnico de Laboratório / Computação e Informática	FACET	Descentralizada
Gilberto Pederiva	Analista de Tecnologia da Informação	DDS	Centralizada
Giovanni Bonadio Lopes	Técnico de Laboratório / Informática	EaD	Descentralizada
Gregorio Takashi Higashikawa	Técnico de Tecnologia da Informação	DAU	Centralizada
Guilherme de Albuquerque	Auxiliar em Administração	Secretaria Administrativa	Centralizada
Herciney da Silva Monaco	Técnico de Tecnologia da Informação	DAU	Centralizada
Honorivaldo Rodrigo Albuquerque Silva	Analista de Tecnologia da Informação	NIPI	Não atua na TI
Hugo Flavio Couto Leite	Técnico de Laboratório / Informática	FCA	Descentralizada
Ilma Ferreira Goncalves	Analista de Tecnologia da Informação	DGPTI	Centralizada
Jacons de Souza Moraes	Técnico de Laboratório / Computação e Informática	FACET	Descentralizada
Jean Alexandre Dobre	Analista de Tecnologia da Informação	DDS	Centralizada
Jose Roberto de Souza	Analista de Tecnologia da Informação	DDS	Centralizada
José Tiago Paulino Viana	Técnico de Laboratório / Informática	FAED	Descentralizada
Leandro Aparecido Antunes Steffen	Analista de Tecnologia da Informação	DSS	Centralizada
Luiz Fernando Stopa Arcenio	Analista de Tecnologia da Informação	HU	Cedido
Maic Castilho Kirchner	Técnico de Tecnologia da Informação	DDS	Centralizada
Marcelo Koti Nishi	Técnico de Tecnologia da Informação	CSB	Descentralizada
Marcelo Tomporoski Perez	Técnico de Laboratório / Informática	FCS	Descentralizada
Mauricio da Silva Figueiredo	Técnico de Tecnologia da Informação	CCS	Descentralizada
Orlando Marconi Junior	Técnico de Laboratório / Informática	FACET	Descentralizada
Paulo Freire Sobrinho	Técnico de Tecnologia da Informação	DAU	Centralizada
Rafael Aleixo e Silva	Analista de Tecnologia da Informação	DSS	Centralizada
Rafael Aquino Risalte	Analista de Tecnologia da Informação	DSS	Centralizada
Rafael Jose Lopes Fontes	Analista de Tecnologia da Informação	DSS	Centralizada
Renato Moreira Neto	Analista de Tecnologia da Informação	DSS	Centralizada

Rhafael Soares Ramos	Técnico de Tecnologia da Informação	DDS	Centralizada
Rubens Antonio Marcon	Técnico de Tecnologia da Informação	DDS	Centralizada
Susana Guimaraes de Paula	Analista de Tecnologia da Informação	DDS	Centralizada
Tairo Forbat Araujo	Técnico de Laboratório / Informática	DDS	Centralizada
Thiago Augusto Silva Reis	Assistente em Administração	DGPTI	Centralizada
Thiago Basso	Analista de Tecnologia da Informação	DDS	Centralizada
Thiago Hilgert de Souza	Técnico de Tecnologia da Informação	DGPTI	Centralizada
Thiago Marinho de Oliveira	Técnico de Laboratório / Computação e Informática	FACALE	Descentralizada
Valdir Marcos Felipe	Técnico de Laboratório / Informática	FCH	Descentralizada
Willian Martins Silva	Técnico de Tecnologia da Informação	EaD	Descentralizada

Fonte: COIN/RTR/UFGD (2016).

A área de tecnologia da informação contou com 52 servidores em 2016. No Quadro 103 é possível visualizar o número de servidores efetivos da TI por cargo.

Quadro 103: Número de servidores efetivos da TI por cargo

Cargo	Quantidade
Analista de Tecnologia da Informação	18
Assistente em Administração	1
Auxiliar em Administração	1
Professor do Magistério Superior	1
Técnico de Laboratório / Computação e Informática	6
Técnico de Laboratório / Informática	10
Técnico de Tecnologia da Informação	15
<b>Total</b>	<b>52</b>

Fonte: COIN/RTR/UFGD (2016).

Na COIN/RTR, além dos cargos de TI, conta-se com o apoio de servidores da área administrativa (auxiliar em administração e assistente em administração) na execução das atividades da Secretaria Administrativa da COIN/RTR e da Seção de Planejamento e Governança de TI (SPGTI/DGPTI/COIN/RTR).

Quadro 104: Distribuição dos cargos da TI por situação da lotação

Cargos	Centralizada	Descentralizada	Cedido	Não Atua na TI
Analista de Tecnologia da Informação	13	2	1	2
Assistente em Administração	1	0	0	0
Auxiliar em Administração	1	0	0	0
Professor do Magistério Superior	1	0	0	0
Técnico de Laboratório / Computação e Informática	0	6	0	0
Técnico de Laboratório / Informática	1	9	0	0
Técnico de Tecnologia da Informação	12	3	0	0
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Fonte: COIN/RTR/UFGD (2016).

Registra-se que a gestão do Hospital Universitário foi transferida para a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares.

Dentre os trabalhos executados pela equipe da COIN destacam-se aqueles cujos processos de gerenciamento de serviços foram implementados na unidade: Centro de Administração do Exchange; Sistema UFGD-Ajuda; *Open Source Ticket Request System* (OTRS); Servidor de Telefonia Fixa (AASTRA); demandas de desenvolvimento de software; monitoramento de serviços

de infraestrutura de TI e segurança da informação; Gestão do Processo de Telefonia Fixa; Gestão do Processo de Telefonia Móvel; e Processo de Gestão do Uso de Telefonia.

a) Centro de Administração do Exchange – Microsoft Exchange

O sistema Exchange é um servidor de e-mail utilizado para o gerenciamento das contas de e-mail institucionais. Nesse servidor é possível criar, excluir, alterar informações, capacidade, backup, gerenciamentos das caixas de e-mail.

A Divisão de Atendimento ao Usuário fica responsável pela maior parte dos serviços informados anteriormente, tendo como serviço frequente a criação de e-mails e o aumento de capacidade. O processo é iniciado com a solicitação justificada de servidor da UFGD e a capacidade é aumentada após verificação e confirmação da demanda por um servidor de TI.

O gerenciamento do servidor de e-mails é realizado com extrema cautela por conter informações importantes, sendo assim, o acesso à ferramenta de trabalho é restrito a poucos servidores.

b) Sistema UFGDnet – Ajuda:

O Sistema Ajuda, localizado no endereço eletrônico: <http://ajuda.ufgd.edu.br/>, traz a maioria dos sistemas criados pela Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação. Nesta página também estão vários manuais criados pela seção para ajudar os usuários no manuseio dos sistemas. Também estão listadas a maioria dos serviços oferecidos pela Coordenadoria.

A Seção de Atendimento ao Usuário preza pela constante atualização dos manuais e dos serviços de TI visto que o surgimento de novas ferramentas disponíveis no mercado implica em uma alternância nas ferramentas administrativas na Instituição.

A criação de um manual exige tempo e dedicação, pois é necessário entender por completo uma determinada ferramenta, uma vez que será através dos manuais que os usuários deverão ter todas as suas dúvidas sanadas.

c) *Open Source Ticket Request System (OTRS)*:

O Sistema OTRS foi implantado para tornar o gerenciamento de chamados mais fácil e centralizado. O sistema possibilita a geração de relatórios específicos por atendentes, por chamados, por serviços e diversos outros modos. É possível fazer o acompanhamento do chamado pelo solicitante que queira saber o estado de sua solicitação. Questões de prioridade também são possíveis de serem atribuídos nos chamados.

Através dos registros feitos no sistema OTRS é possível gerar estatísticas dos serviços solicitados. Isso proporciona o desenvolvimento de estratégias para a resolução dos problemas mais recorrentes.

Ao receber um chamado a Seção de Atendimento ao Usuário informa ao demandante seu recebimento por um dos atendentes que o acompanha e presta informações quanto a solução do problema.

A ferramenta também é utilizada por estagiários que, assim como os servidores, são instruídos a registrar todos os passos utilizados para a resolução do problema e todas as informações pertinentes de forma a manter um histórico de atendimento.

d) Servidor de Telefonia Fixa – AAstra

O Sistema AAstra tem como finalidade o gerenciamento dos telefones fixos da Instituição. Nesse servidor é possível fazer alteração de rota, alteração de identificação do ramal, criação de grupos de captura, configuração do ramal para realizar chamadas interurbanas/internacionais. Também é possível realizar o backup das alterações feitas nos ramais em outro módulo do servidor.

A Divisão de Atendimento ao Usuário realiza todos os serviços, após as demandas serem devidamente analisadas, de forma a permitir que todas as ligações da Instituição sejam efetivadas.

e) Demandas de desenvolvimento de *software*

Há atualmente o Manual de Produção de *Software* que define um roteiro contendo informações sobre as definições de arquitetura e os procedimentos para desenvolvimento de *software* na Divisão de Desenvolvimento de *Software* (DDS) e tem como objetivo orientar e organizar a equipe de desenvolvimento na produção de sistemas de informação, visando aumentar a produtividade das atividades realizadas na organização, reduzir o retrabalho, padronizar a forma de trabalho das equipes técnicas, regulamentar o uso de metodologias de trabalho nas equipes e melhorar a qualidade do *software* produzido.

As novas demandas chegam à Divisão por meio de Termos de Solicitação de Demanda, onde o cliente ou usuário (geralmente o administrador do sistema) especifica suas necessidades, justifica a solicitação e escreve suas expectativas com relação a resolução do problema. Em seguida, uma equipe composta pelos chefes das seções contidas na divisão realiza a Análise de Viabilidade da Solicitação e então é elaborado o Termo de Análise de Viabilidade (TAV). No TAV são descritas a avaliação técnica da equipe, o tamanho da solicitação (pequena, média ou grande), a versão, a previsão de início e de tempo de produção, as observações técnicas e as necessidades.

Uma vez aprovada a solicitação de demanda, a equipe da Seção de Análise entra em contato com o solicitante para a definição dos requisitos. Após ter os requisitos coletados, é criado um Termo de Abertura de Projeto (TAP), descrevendo o projeto, especificando a relação de requisitos e o que não será contemplado no escopo do projeto. Após a DDS ter o TAP assinado, a equipe de analistas de negócio inicia a documentação da solicitação em um sistema desenvolvido para a DDS, denominado KWI. No sistema são documentadas as reuniões, histórias de usuário, prototipação de telas, de banco e entidades do sistema.

Após a solicitação ser documentada no sistema, são criadas tarefas no *Redmine* para a Seção de Codificação e para a Seção de Banco de Dados (caso haja necessidade de alteração em banco). Depois de concluídas, as tarefas seguem para a Seção de Teste e Qualidade de *Software*, onde as funcionalidades desenvolvidas são submetidas a testes de tela, funcionalidade, código e banco. Aprovadas, as tarefas seguem para a Seção de Implantação. Após todas as tarefas relacionadas e as solicitações serem recebidas, uma nova versão do sistema é gerada e o sistema é implantado em um servidor para homologação junto ao cliente.

Os analistas de negócio então entram em contato com o cliente para finalizar a homologação da solicitação. Homologada, a solicitação segue novamente para a Seção de Implantação e para a Seção de Banco de Dados, para que o sistema seja implantado em produção e para que as modificações no banco de dados de produção possam ser realizadas.

Ao final do processo é gerado um Termo de Aceite, assinado pelo cliente no ato da entrega da demanda solicitada.

Caso a demanda seja relacionada a correção de algum problema encontrado em algum sistema já existente, uma solicitação de correção é reportada pelo usuário para a Seção de Atendimento a Sistemas através de e-mail institucional ou contato telefônico. A Seção de Atendimento a Sistemas cadastra um chamado na Central de Atendimento da COIN (CAC), caso o mesmo não exista, e o encaminha para a DDS.

Ao receber uma solicitação de correção através do CAC os responsáveis pelo monitoramento do CAC criam uma tarefa no *Redmine* para apuração da causa do erro. Essa tarefa pode ser atribuída para a Seção de Análise, Codificação ou Banco de Dados dependendo de sua natureza. Após identificado o problema, o mesmo é solucionado e uma tarefa para a Seção de Implantação é disparada (caso tenha havido modificação em código). Uma nova versão é então gerada e o sistema é implantado em produção. Dependendo do tamanho da modificação, pode haver a necessidade de se efetuar alguma das etapas realizadas para solicitações de novas funcionalidades.

Os colaboradores que trabalham com a implantação utilizam um sistema desenvolvido internamente para acompanhar a disponibilidade dos sistemas, seja em servidor de homologação ou produção. O acompanhamento de acessos aos sistemas desenvolvidos é realizado através do *Google Analytics*.

f) Monitoramento de Serviços de Infraestrutura de TI e Segurança da Informação:

O *SonicWall Analyzer* reúne informações das conexões dos usuários, dos serviços de acesso, da utilização da rede, dos serviços institucionais, bem como dos recursos de TI oferecidos pela UFGD. É capaz de listar os incidentes de segurança, tentativas de ataque, falhas ou erros na rede.

O *Zabbix* é utilizado para verificação do status dos ativos de rede e servidores, sendo capaz de identificar falhas em equipamentos ou sobrecarga na utilização de recursos de servidores. É utilizado para criar alertas, informando a equipe de TI sobre possíveis problemas, possibilitando ações preventivas ou corretivas, proporcionando um menor número de incidentes ou falhas graves.

O Cacti é usado para visualização em tempo real do funcionamento dos links de rede, de forma que é possível verificar os status das conexões, bem como o nível de utilização do recurso.

O HP IMC é utilizado para gerenciamento centralizado dos *Switchs*, serve também como recurso de monitoramento. Através desta ferramenta é possível fazer um panorama geral da rede, possibilitando a configuração dos ativos conforme a necessidade.

Já o *UpTime Robot* é usado para testar a disponibilidade dos sistemas da UFGD para a comunidade externa. Emite alertas em caso de falhas, informando os responsáveis para que possam ser tomadas as medidas cabíveis.

g) Gestão do Processo de Telefonia Fixa

Contratação de serviços de telefonia fixa nas formas fixo-fixo e fixo-móvel, nas modalidades local, longa distância nacional intra-regional, longa distância nacional inter-regional e longa distância internacional.

O gestor e o fiscal do contrato atuam sempre que solicitados. Mensalmente o gestor acessa o site dos fornecedores para baixar as faturas detalhadas em PDF e em txt. As faturas em txt são convertidas para uma planilha de cálculo, onde são produzidos relatórios que ajudam as fiscalizações. Com base nos relatórios o gestor/fiscal verifica se os serviços contratados estão de acordo com o contrato, se houve algum consumo exagerado ou algum outro problema. Caso haja algum problema o gestor entra em contato com o 0800 da empresa e contesta a fatura com problema. Depois disso o gestor ainda entra em contato com o preposto da empresa via e-mail ou telefone para informar e solicitar agilidade na resolução dos problemas. Somente após análise e sem problemas o pagamento é autorizado.

h) Gestão do Processo de Telefonia Móvel

Contratação de serviços de telefonia móvel, internet móvel e transmissão de dados, com fornecimento de aparelhos.

O gestor e o fiscal do contrato atuam sempre que solicitados. Mensalmente o gestor acessa o site do fornecedor para baixar as faturas detalhadas em PDF e em txt. As faturas em txt são convertidas para uma planilha de cálculo, onde são feitos relatórios que ajudam as fiscalizações. Com base nos relatórios o gestor/fiscal verifica se os serviços contratados estão de acordo com o contrato, se houve algum consumo exagerado ou algum outro problema. Caso haja algum problema o gestor entra em contato através da central de atendimento, via e-mail, e contesta a fatura com problema. Depois disso o gestor ainda entra em contato com o preposto da empresa via e-mail ou telefone para informar e solicitar agilidade na resolução dos problemas. Somente após análise e sem problemas o pagamento é autorizado.

Esse serviço, por conta do fornecimento de aparelhos em comodato, gera um controle dos aparelhos com seus respectivos responsáveis, feito em planilha de cálculo.



#### i) Processo de Gestão do Uso de Telefonia

Toda requisição por uso de telefone é autorizada pela Coordenadoria de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação que informa, diante da política de uso de telefonia, qual categoria se enquadra. A política de uso de telefonia foi criada para controlar o custo das ligações diante da liberação de ramais por categoria. As categorias se classificam em 5 níveis que vão de uso limitado nas realizações de ligações até atingir o nível máximo que não impõe restrições.

Além dos processos de gerenciamento dos serviços de TI registra-se, tão importante quanto, os projetos de TI desenvolvidos em 2016, destacando os resultados esperados e o alinhamento com o Planejamento Estratégico e Planejamento de TI da UFGD.

A UFGD está criando o processo de gerenciamento de projetos de TI buscando metodologias para adaptação as necessidades locais e mantém atendendo os cinco eixos que foram apresentados e aprovados para orientar o planejamento da UFGD no PDI/UFGD, 1) Educação Pública, Gratuita e de Qualidade; 2) Informação, Informatização e Transparência; 3) Desenvolvimento Social, Inovação e Inclusão; 4) Mobilidade e Internacionalização Acadêmica; e 5) Sustentabilidade e Eficiência dos Gastos Públicos. No anexo 1 deste relatório estão listados os projetos.

#### **Medidas tomadas para mitigar eventual dependência tecnológica de empresas terceirizadas que prestam serviços de TI para a unidade**

As buscas por melhorias tecnológicas podem incorrer em dependência de empresas terceirizadas que prestam serviços de TI para a Unidade.

Diante disso, na gerência de riscos buscou-se eliminar a dependência tecnológica com as capacitações continuadas aos servidores e outras ações, porém reconhece-se que o quantitativo de servidores está aquém da necessidade que se apresenta para a Instituição, dificultando manter uma independência tecnológica adequada.

Destacam-se abaixo os contratos cuja independência não é possível em detrimento da natureza de prestação de serviço:

##### 1- Contrato: Serviço de telefonia fixa – local e internacional

Empresa terceirizada: Claro SA

Medidas tomadas: Nenhuma. Telefonia é um serviço essencial que não há como, atualmente, ter independência do serviço.

##### 2- Contrato: Serviço de telefonia fixa - interurbanos

Empresa terceirizada: Algar Telecom SA

Medidas tomadas: Nenhuma. Telefonia é um serviço essencial que não há como, atualmente, ter independência do serviço.

##### 3- Contrato: Serviço de telefonia móvel

Empresa terceirizada: Claro SA

Medidas tomadas: Nenhuma. Telefonia é um serviço essencial que não há como, atualmente, ter independência do serviço.

Ressalta-se que a Coordenadoria Desenvolvimento de Tecnologia da Informação prioriza a adoção de padrões abertos e utilização de software livre. A UFGD armazena em repositório próprio todos os códigos fonte das suas aplicações. Outra medida, foi a ativação do serviço Fone@RNP como mais uma alternativa de Comunicação Institucional.

### 5.3.1 Principais sistemas de informações

A lista de sistemas da UPC bem como suas descrições, encontra-se no anexo 2 deste documento.

## 5.4 Gestão ambiental e sustentabilidade

No exercício de 2016, a UFGD desenvolveu ações vinculadas ao atendimento da Política Ambiental da Instituição. Para o atendimento destas ações foram definidas metas, estratégias e indicadores que possibilitaram a verificação de suas efetividades. Além disso, a Universidade avançou em relação ao cumprimento de exigências legais, como:

- Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P): após ser analisada pelo COUNI, a proposta de trabalho foi examinada pela Divisão de Convênios e pela procuradoria da Instituição. Esta documentação foi encaminhada ao Ministério do Meio Ambiente para análise, aprovação e assinatura do convênio;

- Atendimento ao Decreto 5.940/2006: uma vez que a Instituição realiza a separação dos resíduos recicláveis descartados, bem como sua destinação, encaminhando os mesmos para a Associação dos Agentes Ecológicos de Dourados (AGECOLD), por meio de um acordo de cooperação técnica entre as partes. A Universidade possui um espaço chamado ECOPONTO que recebe os resíduos recicláveis dos alunos, servidores docentes e servidores técnico-administrativos da UFGD. Estes são encaminhados à Associação três vezes ao mês. A cada coleta é emitido um comprovante de doação pela AGECOLD que fica arquivado na Divisão de Gestão Ambiental da UFGD. Com o intuito de orientar o setor de fiscalização deste acordo, a DGA elaborou um roteiro de execução de atividade quanto ao procedimento de doação de resíduos recicláveis para a AGECOLD, bem como um fluxograma que descreve passo a passo os procedimentos para a coleta dos materiais recicláveis, transporte, conferência e preenchimento das planilhas de procedimento de doação;

- Atendimento ao Decreto 7.746/2012: as contratações de serviços na UFGD continuam sendo realizadas pela unidade jurisdicionada, conforme parâmetros estabelecidos do Decreto. As novas aquisições e contratações de produtos e serviços na UFGD visam provocar o menor impacto negativo possível, com objetivo de atender os critérios e práticas de sustentabilidade nas contratações. A DGA faz a revisão de todos os contratos que trata de assuntos referentes à gestão ambiental e sustentabilidade. Além desta ação, a divisão está elaborando uma orientação referente à adequação da gestão ambiental e sustentabilidade na Universidade. Esta tem o intuito de orientar todas as unidades acadêmicas e administrativas quanto à adequação as normas e legislações vigentes. A orientação descrita acima será publicada por meio de instrução de serviço;

- Plano de Gestão de Logística Sustentável (PLS): conforme portaria da UFGD nº 329, de 18 de abril de 2016, obedecendo ao proposto no art. 9º na IN SLTI/MPOG 10/2012, constituiu-se uma nova comissão, que desenvolve atividades quanto à execução, acompanhamento e gestão do Plano. O PLS foi reestruturado visando estabelecer as diretrizes e ações para inserção de atributos de práticas sustentáveis na gestão da UFGD. Foram incluídos novos indicadores, divididos em estratégicos e operacionais, atendendo os eixos: água e esgoto, resíduos sólidos, compras e contratações sustentáveis, energia elétrica, edificações sustentáveis, educação ambiental, qualidade de vida, deslocamento de pessoal e material de consumo. Este encontra-se publicado e disponível em: [http://200.129.209.183/arquivos/arquivos/78/ADMINISTRACAOUFGD/Res%20197\\_anexo\\_PLS%20UFGD.aprovado%20no%20COUNI.pdf](http://200.129.209.183/arquivos/arquivos/78/ADMINISTRACAOUFGD/Res%20197_anexo_PLS%20UFGD.aprovado%20no%20COUNI.pdf). Outra ação desenvolvida foi a elaboração e envio do relatório de execução do PLS referente ao período 2014-2015.

Com respeito às realizações desenvolvidas em 2016, destacam-se as seguintes ações:

#### 1. Renovação da licença prévia