

## Relatório de Atividades do Ano 2017

### 1 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

#### Nome da Unidade

**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (STI)**

#### Nome e Cargo dos Gestores

##### Direção Geral

Prof. Joaquim Bento Cavalcante Neto - Diretor Executivo da Secretaria de Tecnologia da Informação

Prof. José Ramos Gonçalves - Diretor Adjunto da Secretaria de Tecnologia da Informação

##### Diretores de Divisões

Márcio André Souto Correia - Assessoria de Governança de TI

Vera Lucia Pontes Juvencio - Divisão de Apoio Administrativo

Samuel Jorge Belo da Fonseca - Divisão de Portais Universitários

Saulo Gonçalves de Sousa - Divisão de Redes de Computadores

Amarildo Maia Rolim - Divisão de Segurança da Informação

Luís César Marques de Vasconcelos - Divisão de Sistemas de Informação

Fábio Alexandre Beserra Pinto - Divisão de Suporte e Manutenção

#### Endereço e Contatos da Unidade

Rua Professor Armando Farias, s/n, bloco 901, Campus do Pici Prof. Prisco Bezerra (STI)

CEP 60.440-900

Telefones: 85 3366-9999

e-mail: dadm@sti.ufc.br

Endereço da página da unidade na internet: [www.sti.ufc.br](http://www.sti.ufc.br)

### 2 RESUMO DAS ATIVIDADES/EVENTOS REALIZADOS PELO ÓRGÃO/UNIDADE

Seguem as principais realizações (atividades e eventos) relevantes que representaram sucessos e impactos positivos sob a ótica da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), dando destaques para os principais resultados alcançados.

A STI realizou diversas ações de melhorias aos sistemas institucionais Si3 incluindo a disponibilização dos módulos de Lato Sensu do sistema acadêmico SIGAA: a implantação de recarga de cartões do Restaurante Universitário por meio de GRU (Guia de Recolhimento da União), a implantação do Módulo de Frequência Eletrônica no sistema de recursos humanos e implantação do

Sistema Eletrônico de Informações (SEI) que permitiu que os processos na UFC fossem criados e tramitados eletronicamente, atendendo ao Processo Eletrônico Nacional (PEN) e suas leis e decretos. A STI também atuou no treinamento da comunidade acadêmica nos sistemas institucionais como SIGAA, SIGRH, SIPAC e SEI, bem como treinamento de 41 usuários, sendo 02 usuários para o CMS Joomla e 39 usuários para o CMS WordPress.

Quadro 1 - Atividades Executadas em 2017 - Sistemas da Informação

Chamados oriundos do Si3	586
Chamados via e-mail	591
Tarefas registradas pelo corpo técnico no READMINE	1230
Tarefas registradas pelo suporte – RT	777
<b>TOTAL</b>	<b>3184</b>

Fonte: Própria autoria.

Outrossim, no concernente ao desenvolvimento, publicação e manutenção em produção de Sítios Institucionais foram os seguintes resultados esperados: a) lançamento em 2017 dos sítios solicitados com o novo gerenciador de conteúdo (do inglês Content Management System – CMS) adotado pela STI; b) lançamento de novo layout institucional com inclusão de regras de acessibilidade web na interface dos sítios; c) ajustes de compatibilidade de versões dos temas e templates utilizados no CMS em produção; d) migração de sítios da plataforma Joomla para a nova plataforma WordPress; e) atualização de todo o modelo de treinamento, incluindo novo processo, plano de aulas e material didático totalmente reformulado para nova solução de Sítios Institucionais; f) desenvolvimento de novas ferramentas e soluções de apoio para a gestão dos sítios mantidos pela STI. Alinhamento com o PDTI: (PDTI/UFC A99) e com prazo de conclusão para 12/2017.

Dentre as atividades rotineiras, destacam-se: a) instalações de 46 novos Sítios Institucionais solicitados em 2017, a saber sítio do(a): Ações Extensionistas; Campus de Crateús; Central de Genômica e Bioinformática; Centro Acadêmico de Gestão de Políticas Públicas; Colégio de Estudos Avançados; Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing Institucional; Coordenadoria de Inovação Tecnológica; Departamento de Ciências do Solo; Departamento de Enfermagem; Departamento de Estatística e Matemática Aplicada; Departamento de Morfologia; Departamento de Patologia e Medicina Legal; Departamento de Saúde Comunitária; Faculdade de Educação; Farmácia Escola; Grupo PROFALA (Projeto Variação e Processamento da Fala e do Discurso: Análises e Aplicações); Instituto de Educação Física e Esportes; Laboratório de Análise do Movimento Humano; Laboratório de Estudos das Desigualdades; Laboratório de Geofísica; Laboratório de Invertebrados Marinhos do Ceará; Laboratório de Micobactérias; Licenciatura

Intercultural Indígena das Etnias Pitaguary, Tapeba, Kanindé, Jenipapo-Kanindé e Anacé (LII-PITAKAJÁ); Mestrado em Antropologia; Mestrado Profissional de Sociologia em Rede Nacional; Mestrado Profissional em Saúde da Família; Mestrado Profissional em Saúde da Mulher e da Criança; Núcleo de Documentação (NUDOC); Núcleo de Estudos em Economia do Meio ambiente (Neema); Ouvidoria Geral da UFC; Portal do Egresso; Pós-Graduação em Comunicação; Pró-Reitoria de Planejamento e Administração; Programa de Apoio ao Intercambista; Programa de Economia Profissional; Programa de Pós-Graduação em Ciências da Informação; Programa de Pós-Graduação em Estudos da Tradução; Programa de Pós-Graduação em Geologia; Programa de Pós-Graduação em Sociologia; Programa de Pós-Graduação em Zootecnia; Programa Residência Agrária; Projeto de Engajamento na Vida Acadêmica; Secretaria de Governança; Segurança da Informação na UFC; Sei na UFC; Unidade Acadêmica do Departamento de Engenharia Química.

Ademais, foram aplicadas 1311 atualizações de versões de CMS nos Sítios Institucionais mantidos, sendo 2 atualizações de segurança para Joomla aplicados em 2 instalações de sítios; 7 atualizações de segurança para WordPress aplicados em 119 sítios nas *Versões 4.7.1; 4.7.2; 4.7.3; 4.7.5; 4.8.2; 4.8.3; 4.9.1; e 4 atualizações de manutenção para WordPress aplicados em 119 sítios nas Versões 4.7.4; 4.8; 4.8.1; 4.9.*

Manutenção do Portal da UFC, totalizando 1644 atividades realizadas e divididas em: a) atualização de Documentos Oficiais (artigos, uploads, pastas e arquivos); b) atualização de chefias e endereços de unidades da UFC (artigos); c) atualização de links e outras informações (artigos); d) atualização da estrutura de categorias (menus e categorias); e) suporte ao usuário na publicação da Agenda do Reitor; f) suporte ao usuário na publicação do Cardápio do Restaurante Universitário; g) suporte ao usuário na publicação de notícias; h) publicação do Jornal da UFC e Programa UFCTV; i) publicação do Calendário Universitário; j) atualização, criação e publicação de Banners.

O Suporte e Gerenciamento técnico, compreendendo a realização das atividades: Gestão da segurança e da performance do servidor de produção; Gestão de backups durante a atualização dos sítios; Gestão de extensões e *plugins* dos gerenciadores de conteúdo adotados; Gestão do servidor de banco de dados; Gestão do servidor de páginas web de produção e desenvolvimento; Suporte ao usuário na publicação de conteúdo.

Dentre os projetos previstos estão a migração de 28 sítios desenvolvidos no CMS Joomla para o CMS WordPress, a saber sítio do(a): Biblioteca Universitária; Casas de Cultura; Centro de Ciências; Centro de Ciências Agrárias; Centro e Humanidades; Centro de Tecnologia; Curso de Agronomia; Curso de Engenharia de Pesca; Curso de Fisioterapia; Curso de Zootecnia; Departamento de Engenharia de Teleinformática; Departamento de Engenharia Metalúrgica e de Materiais; Departamento de Fisioterapia; Departamento de Geologia; Exame Nacional de

Desempenho dos Estudantes - ENADE; Faculdade de Direito; Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade; Faculdade de Farmácia, Odontologia e Enfermagem; Instituto de Ciências do Mar; Memorial da UFC; Pós-Graduação em Engenharia e Ciência de Materiais; Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis; Pró-Reitoria de Graduação; Pró-Reitoria de Planejamento e Administração; Pró-Reitoria de Relações Internacionais; Secretaria de Cultura Artística; Sistema de Seleção Unificada - SISU; Superintendência de Infraestrutura.

Foram criados 3 processos internos acerca dos Sítios e Portais Universitários, a saber: criação do processos de instalações de sítios; criação de processo de configuração de sítios; criação de processo de migração CMS Joomla-WordPress. Também foi criada a documentação dos processos internos, processo de instalação e atualizados os materiais didáticos e 3 etapas do processo de treinamento dos usuários: a) conversão do manual Joomla para WordPress; b) elaboração de novo plano de aula para treinamentos; c) elaboração de novo fluxo de atendimento para os treinamentos.

Além do mais, foram refinadas 2 soluções para temas e templates usados, a saber: ajustes do tema sítios para WordPress e os ajustes do template sítios para Joomla. Também foram realizados o refinamento de 27 soluções para Joomla e WordPress: manutenção de **22** extensões para Joomla; desenvolvimento e manutenção de **3** plugins para WordPress; desenvolvimento de **2** ferramentas para a gestão dos sítios WordPress.

As atividades executadas de suporte e manutenção, em 2017, foram as seguintes: a) serviços relacionados ao suporte de hardware em micro computadores; b) serviços relacionados ao suporte a software básico e aplicativos utilizados na UFC; c) serviços relacionados a sistema operacionais; d) serviços relacionados ao suporte de redes em parceria com a equipe da Divisão de Redes de Computadores – DRC; e) serviços relacionados ao suporte a eletrônica (conserto de fonte, monitor, estabilizador e no-break); f) serviços relacionados à instalação, configuração e compartilhamento de impressoras; g) participação no grupo de contratações de T.I., seguindo a instrução normativa IN04 no processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação; h) acompanhamento e fiscalização na execução de contratos de manutenção e compra de equipamentos de T.I.; i) suporte à Escola Superior de Redes – ESR/RNP (Laboratório de cursos instalado na STI); j) participação no Grupo de Operações da sala cofre da UFC em conjunto com a equipe de técnicos da STI; l) participação na revisão do Catálogo de Serviços de TI; m) participação na revisão do PDTI – 2013\_2017; n) participação na Elaboração do PDTIC - 2018\_2022,

O Sistema de Request Tracker (RT) é principal ferramenta para a abertura e acompanhamento de pedidos de atendimentos da STI. Em 2017, a utilização dos serviços de suporte e manutenção e recursos oferecidos aos usuários totalizaram 2.214 solicitações, assim distribuídas:

Quadro 2 - Total de Solicitações para suporte e/ou manutenção

ATENDIMENTOS - 2017			
PROCEDIMENTOS	Software/Hardware	Eletrônica	Total
Abertos	1.951	263	2.214
Resolvidos	1.936	194	2.130
Pendentes/	15	69	84

Fonte: Própria autoria.

A seguir, as 10 principais solicitações de suporte/manutenção em 2017.

Tabela 1 - As 10 principais solicitações atendidas.

Solicitação	Quantidade	Percentual
Diagnóstico de rede e correção	289	13,05%
Instalação/reparação S.O. Windows	262	11,83%
Instalação/Config/Compartilhamento de Impressoras	152	6,87%
Instalação/Configuração de antivírus	125	5,65%
Instalação/configuração de roteador (wifi)	116	5,24%
Conserto de estabilizador	116	5,24%
Limpeza do pente de memória	106	4,79%
Conserto de no-break	63	2,85%
Conserto de fonte	41	1,85%
Crimpagem de cabos	38	1,72%

Fonte: Própria autoria.

Destacamos a migração do serviço de correio @ufc.br para o G Suite que trouxe melhora de qualidade e disponibilidade com economia de gastos com infraestrutura. Além de finalizarmos o planejamento de contratação da solução de Wifi que pretende universalizar o uso da internet levando às salas de aula. Nessa etapa atenderemos uma parcela da universidade, mas anualmente teremos crescimento da solução. Na execução de contratações tivemos a compra de equipamento de redes e a contratação de uma empresa especializada em manutenção de sala-cofre alinhado aos planos institucionais.

**Projeto:** Plataforma GSuite

**Descrição:** Migração do serviço de email para o G Suite e implantação do G Suite

**Resultados esperados:** Melhorar a disponibilidade e qualidade do serviço de correio da instituição. Além de trazer economia com gastos de infraestrutura para universidade.

**Alinhamento ao PDTI:** A96 Modernizar o serviço de Correio Eletrônico e ampliar a utilização desse canal para a comunicação interna STI.

**Prazo de conclusão:** Outubro 2017.

**Projeto:** IPv6

**Descrição:** Estudo e implementação do IPv6 seguindo orientações do SISP/PLANEJAMENTO.

**Resultados esperados:** Usuários e serviços fazendo uso do IPv6.

**Alinhamento ao Planejamento estratégico e de TI:** A97 Realizar estudos para implantação do protocolo IPv6 na rede de computadores da UFC STI; A98 Implantar o protocolo IPv6 na rede de computadores da UFC.

**Prazo de conclusão:** Dezembro 2019

**Projeto:** Manutenção Sala Cofre

**Descrição:** Contratação de manutenção preventiva e corretiva para Sala Cofre.

**Resultados esperados:** Contratação de empresa especializada.

**Orçamento:** Previsto: R\$ 675.900,00; Licitado: R\$ 537.900,00; Realizado: R\$ 134.475,00

**Alinhamento ao PDTI:** A15 Operacionalizar a Sala-Cofre STI; “OE2 – Oferecer serviços de TIC eficientes, com prazos e custos gerenciados, e níveis de qualidade e risco aceitáveis.”; “OE3 – Proporcionar experiências positivas nos usuários dos serviços de TIC.”; “OE4 – Prestar serviços de TIC de forma a maximizar o valor para instituição.”

**Prazo de conclusão:** Início: Outubro 2017; Encerramento: Setembro 2018.

**Projeto:** Wifi - Fase 1

**Descrição:** Aquisição e instalação de uma solução de rede sem fio para UFC

**Resultados esperados:** Universalizar o acesso à Internet na Universidade Federal do Ceará, e permitir a utilização em sala de aula de recursos disponíveis no SI3/SIGAA como lista de chamada o que pode reduzir a utilização de papel. O objetivo é atender parte da universidade, pois não temos recurso para cobrir toda a UFC, em um ano.

**Orçamento:** Previsto: R\$ 1.448.932,93; Licitado: R\$0,00; Realizado: R\$ 0,00

**Alinhamento ao PDTI:** A92 Implementar cobertura de rede sem fio (WiFi) em todos os campi; “OE2 – Oferecer serviços de TIC eficientes, com prazos e custos gerenciados, e níveis de qualidade e risco aceitáveis.”; “OE3 – Proporcionar experiências positivas nos usuários dos serviços de TIC.” ; “OE4 – Prestar serviços de TIC de forma a maximizar o valor para instituição.”

**Prazo de conclusão:** Planejamento: Outubro 2017; Aquisição: Julho 2018; Instalação: Julho 2019.

**Projeto:** Solução de ativos de rede gerenciáveis

**Descrição:** Aquisição e instalação de solução de ativos de rede gerenciáveis

**Resultados esperados:** Padronização e melhoria na infraestrutura de TI, tendo em vista a demanda que ocorrerá das muitas unidades que estão em construção ou em reforma, com previsão de conclusão ainda no ano vigente em toda a Universidade Federal do Ceará.

**Orçamento:** Previsto: R\$ 4.288.353,47; Licitado: R\$ 3.193.213,00; Realizado: R\$ 3.193.213,00

**Alinhamento ao PDTI:** A87 Planejar e executar aquisição de novos produtos e serviços de TIC para melhoria da infraestrutura da UFC; "N30 Garantir Infraestrutura de TIC para novas unidades e as já existentes"; "N33 Fornecer Rede de Computadores e Internet de alta velocidade para toda a comunidade universitária Infraestrutura"

**Prazo de conclusão:** Planejamento: Novembro 2016; Aquisição: Maio 2017; Instalação: Dezembro 2018.

Além dos projetos acima listados, dois de categorias gerais da área administrativa se destacaram em 2017.

**Projeto:** Atendimento ao Usuário

**Descrição:** Os atendimentos foram realizados pela Central de Atendimento ao Usuário de TI (CAU/TI) em 2017<sup>1</sup>. Solução para dirimir as demandas dos usuários de TI da UFC quanto aos serviços prestados pela STI no ano de 2017. Envolve uma equipe multidisciplinar de servidores técnico-administrativos e bolsistas de TI.

**Resultados esperados:** diminuir o atendimento do pessoal de TI da STI, quanto às informações que podem ser repassadas pelo efetivo da CAU, bem como soluções de demandas. Permitindo, assim, que os gestores e técnico-administrativos ocupantes dos cargos Analista de Tecnologia da Informação (ATI), e Técnico de Tecnologia da Informação (TTI) possam se dedicar às atividades de caráter intransferível, haja vista a competência daquele setor. Ademais, espera-se e persegue-se a satisfação mediante o atendimento com excelência. Para tanto, o pessoal do atendimento vale-se dos módulos do Sistema Integrado de Informações Institucionais (SI3), bem como a utilização do sistema RT (Request Tracker), para organizar o recebimento, o registro e o encaminhamento de todas as solicitações recebidas. Também é realizado o acompanhamento do monitoramento da rede de computadores da UFC, acessando a página do *backbone* da Rede Nacional de Pesquisa (RNP). Para a Central fornecer informações se faz necessário contatos diretos e indiretos com os responsáveis pelas informações de cada divisão da STI.

**Alinhamento ao PDTI:** A79 Disseminar soluções desenvolvidas na STI em todas as Unidades.

**Prazo de conclusão:** dezembro de 2017.

**Projeto:** Bolsa de TI 2017

**Descrição:** A Bolsa de TI é um projeto do Programa de Desenvolvimento Institucional em Tecnologia da Informação, oficializado mediante o ANEXO XX da Resolução 08/2013-CEPE.

**Resultados esperados:** Participação e aprendizagem de estudantes, matriculados e ativos em 2017, dos cursos de graduação presenciais, nas atividades de tecnologia da informação ou áreas afins. Proporcionar o alinhamento das atividades desenvolvidas pelos bolsistas coadunando as experiências e vivências com a área acadêmica. Além disso, visa facilitar o

---

<sup>1</sup> Total de 7478 atendimentos telefônicos realizados de janeiro a dezembro de 2017.

acesso no mercado de trabalho, sendo, porém, efetivada quando manifestado pelo próprio bolsista.

**Alinhamento ao PDTI:** A79 - Disseminar soluções desenvolvidas na STI em todas as Unidades.

**Orçamento:** R\$ 400.000,00

**Prazo de conclusão:** janeiro de 2018 (13 meses).