



Relatório de Atividades do Ano 2018

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 Lúcia Pontes Juvêncio - 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

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 resultados alcançados.

Para tanto, inicialmente, fizemos um resumo das principais atividades realizadas com sucesso na STI em 2018 e relacionadas com a Governança de TI e o funcionamento do Comitê Administrativo de Tecnologia da Informação (CATI)

O CATI é parte fundamental do sistema de Governança de TI da UFC e realiza atividades de direcionamento, monitoramento e avaliação, como por exemplo, a deliberação sobre as estratégias, planos e políticas de TI, além de priorização e acompanhamento dos projetos e investimentos de TI na Universidade. O seu objetivo é promover a entrega de valor por meio da TI e do uso estratégico da informação na organização. Em 2018, o comitê realizou cinco reuniões ordinárias, que ocorreram nos meses de fevereiro, abril, junho, setembro e novembro. Dentre as principais decisões tomadas pelo comitê em 2018 podem ser destacadas: i) aprovação da priorização das compras de TI para 2019; ii) aprovação da Política de Storage do SI3; iii) revisão do PDTIC (ano 2018); iv) publicação em línguas estrangeiras dos sites institucionais; v) revisão da POSIC (ano 2018); vi) instituição do novo Comitê Gestor de Segurança da Informação.

Revisão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)

No ano de 2018, entrou em vigência o novo PDTIC da Universidade Federal do Ceará. Esse plano diretor foi elaborado no ano de 2017, concomitantemente com o novo Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFC, de forma participativa e integrada, garantindo assim o aproveitamento do esforço institucional e o alinhamento estratégico do PDTIC com os objetivos gerais contidos no PDI. Como previsto, o PDTIC passou por revisão em 2018 para inclusão do planejamento tático referente ao ano em curso (Plano de Ações e o Plano Orçamentário 2018). Isso possibilitou a efetiva adequação e execução do planejamento, bem como o estabelecimento de metas e indicadores para o seu efetivo acompanhamento e controle.

Mapeamento dos Processos de TI

Durante todo o ano de 2018, as divisões e grupos de trabalho da STI realizaram com a assessoria da equipe de Governança de TI o mapeamento e documentação dos principais processos de TI da Unidade, englobando principalmente os processos acerca dos projetos, serviços e contratações de TI. Mais informações sobre os processos de TI podem ser obtidos no site da STI, por meio do link <http://www.sti.ufc.br/governanca-de-ti/processos-de-ti-fluxos-de-ti>

A **Divisão de Apoio Administrativo** é responsável pelas atividades administrativas da STI, com o aparato do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), bem como outros sistemas e aplicativos pertinentes. A divisão também é responsável pela Central de Atendimento ao Usuário dos sistemas institucionais da UFC, bem como coordena as Bolsas de TI, do Programa de Desenvolvimento Institucional em Tecnologia da Informação. Anualmente, a coordenação das Bolsas organiza um seminário com a apresentação dos serviços da STI e as informações acerca da Bolsa TI.

São 100 bolsas contemplando alunos de graduação da UFC (campi de Fortaleza e interior). Além do mais, a STI, por meio da divisão administrativa, é uma das poucas unidades que possui uma equipe de Infraestrutura, responsável pelo gerenciamento e operacionalização do funcionamento das instalações físicas do prédio e coordenação dos serviços terceirizados.

Além dos projetos acima, dois de categorias gerais da área administrativa se destacaram em 2018.

Projeto: Atendimento ao Usuário de TI pelos bolsistas da STI

Descrição: Os atendimentos foram realizados pelos bolsistas de TI lotados na Central de Atendimento ao Usuário de TI (CAU/TI) em 2018¹. Solução para dirimir as demandas dos usuários de TI da UFC quanto aos serviços prestados pela STI no ano de 2018. Envolve uma equipe de bolsistas de TI, com o acompanhamento e supervisão de duas servidoras técnico-administrativos e a coordenação do projeto Bolsa 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 as soluções de demandas de usuários dos sistemas institucionais da UFC, assim permitindo que os gestores e técnico-administrativos ocupantes dos cargos de 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 e o compartilhamento de informações, bem como a transparência dos serviços prestados pela STI. Para tanto, os bolsistas em exercício no atendimento valem-se dos módulos do Sistema Integrado de Informações Institucionais (SI3), bem como a utilização 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 PDTIC: NI22 - Gestão de Serviços de TI; N09 Suporte ao usuário. A5 - Acompanhar realização dos treinamentos. Disseminar soluções desenvolvidas na STI em todas as Unidades.

Prazo de conclusão: concluído em novembro de 2018 (9 meses).

Projeto: Bolsa de TI 2018

¹ Total de 7357 atendimentos telefônicos realizados de janeiro a dezembro de 2018. Os bolsistas participaram de março a novembro de 2018, mas o setor funcionou também com 2 servidores que atenderam as ligações nos outros meses do ano.

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 da UFC, matriculados e ativos em 2018, 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 acesso no mercado de trabalho, sendo porém efetivada quando manifestado pelo próprio bolsista.

Alinhamento ao PDTIC: NI22 - Gestão de Serviços de TI; A5 - Acompanhar realização dos treinamentos. Disseminar soluções desenvolvidas na STI em todas as Unidades.

Orçamento: R\$ 360.000,00

Prazo de conclusão: concluído em novembro de 2018 (9 meses).

A **Divisão de Portais Universitários**, responsável pela hospedagem institucional no modelo padrão de sítios institucionais, tem como objetivo desenvolver recursos e soluções para a publicação de conteúdo dos diversos setores da universidade. Dessa forma, focamos, em 2018, na melhoria dos processos internos, melhoria na tecnologia empregada e avanços técnicos na gestão dos sítios. Um dos grandes projetos foi a atualização do Portal da UFC para uma versão segura do gerenciador de conteúdo. A migração dos dados foi uma prioridade, considerando os mais de 12.136 artigos publicados no Portal, desde o lançamento da última versão em 2012. Outro grande projeto realizado em 2018 foi a migração do sítio da PROGEP entre gerenciadores de conteúdo diferentes. A mudança de plataforma resultou em um sítio mais seguro e com o conteúdo reorganizado. Além disso, elaboramos um novo serviço de hospedagem a ser oferecido em 2019 e realizamos melhorias no treinamento dos responsáveis por cada sítio modelo padrão instalado.

Projeto: Design Web

Descrição: Melhoria dos temas e templates usados nos sítios e no Portal da UFC.

Resultados esperados:

- Revisar os temas do Portal UFC e dos sítios padronizados para contemplar regras básicas de acessibilidade (nível desenvolvedor) e responsividade;
- Implementar ajustes na interface, correções de bugs e outros aspectos visuais do template Joomla para o Portal UFC e do tema WordPress para sítios padronizados.

Alinhamento ao Planejamento estratégico e de TI: A1 - Elaborar protótipo HTML do tema Portal com revisão das regras de acessibilidade e responsividade; A6 - Elaborar protótipo HTML do tema Sítios com revisão das regras de acessibilidade e responsividade; A7 - Aprimorar ferramentas de gerenciamento de sítios.

Prazo de conclusão: Dezembro de 2018.

Projeto: Desenvolvimento Interno

Descrição: Criação, manutenção e melhorias das ferramentas Joomla e WordPress.

Resultados esperados: - Manutenção nas soluções de código desenvolvidas in-house. Ex.: Melhorias na interface do usuário, novas funcionalidades, correção de bugs, melhorias de performance e atualização de segurança.

Alinhamento ao Planejamento estratégico e de TI: A7 - Aprimorar ferramentas de gerenciamento de sítios.

Prazo de conclusão: Dezembro de 2018.

Projeto: Migração do Portal

Descrição: Migração do CMS do Portal UFC.

Resultados esperados:

- Migrar o conteúdo do Portal UFC da versão Joomla 2.5 (insegura) para a última versão do CMS;
- Adaptar e desenvolver recursos/componentes compatíveis com a versão 3.9;
- Realizar treinamento de usuários no uso do painel e das ferramentas da nova versão.

Alinhamento ao Planejamento estratégico e de TI: A2 - Aprimorar recursos do Portal; A3 - Atualizar o portal da UFC para nova versão do Joomla; A5 - Acompanhar realização dos treinamentos.

Prazo de conclusão: Dezembro de 2018.

Projeto: Migração de Sítio

Descrição: Migração do sítio da PROGEP para novo CMS WordPress.

Resultados esperados:

- Migrar o conteúdo do sítio da PROGEP da versão Joomla 2.5 (insegura) para o CMS WordPress;
- Adaptar e desenvolver recursos/componentes compatíveis com a versão WordPress;
- Realizar treinamento de usuários no uso do painel de administração WordPress.

Alinhamento ao Planejamento estratégico e de TI: A10 - Migrar sítio da PROGEP para WordPress; A5 - Acompanhar realização dos treinamentos.

Prazo de conclusão: Dezembro de 2018.

Projeto: Processos Internos

Descrição: Revisão e melhoria de processos técnicos da DPU.

Resultados esperados:

- Revisar o processo para instalação de sítios padronizados;
- Definir processo para atualização de CMS (Joomla e Wordpress);
- Revisar processo para treinamento de usuários WordPress.

Alinhamento ao Planejamento estratégico e de TI: A9 - Aprimorar os processos da DPU.

Prazo de conclusão: Dezembro de 2018.

Projeto: Documentação Interna

Descrição: Criação de Base de Conhecimentos DPU.

Resultados esperados:

- Projetar uma solução que organize de forma simples e acessível a documentação dos processos técnicos e rotinas internas desenvolvidas pela equipe da DPU;
- Criar versão inicial da base de conhecimento contemplando processos de instalação de infraestrutura e treinamento WordPress.

Alinhamento ao Planejamento estratégico e de TI: A9 - Aprimorar os processos da DPU.

Prazo de conclusão: Dezembro de 2018.

Projeto: Treinamento Prático WordPress

Descrição: Atualização do material didático para o treinamento dos usuários.

Resultados esperados:

- Implantar novo método de treinamento WordPress com ênfase na experiência prática do usuário;
- Produzir novo material didático (tutorial) adaptado ao método de treinamento prático;
- Disponibilizar ambiente para ministrar treinamento prático.

Alinhamento ao Planejamento estratégico e de TI: A9 - Aprimorar os processos da DPU; A13 - Planejar novo material didático.

Prazo de conclusão: Dezembro de 2018.

Projeto: Novo sítio STI

Descrição: Criação do novo Painel de Solicitação de serviços para o sítio da STI

Resultados esperados: - Realizar, junto às chefias de divisão da STI, levantamento de requisitos dos novos formulários a serem desenvolvidos no novo Painel de Solicitação de Serviços (categorias, tipos de serviços e campos exigidos);

- Implementar recurso de autenticação de acesso (login/senha) pelo SI3;
- Disponibilizar a versão beta para validação interna da DPU.

Alinhamento ao Planejamento estratégico e de TI: A9 - Aprimorar os processos da DPU; A7 - Aprimorar ferramentas de gerenciamento de sítios.

Prazo de conclusão: Dezembro de 2018.

Projeto: Pesquisa de Satisfação

Descrição: Avaliação de Qualidade de Serviços DPU

Resultados esperados: - Estudar e desenvolver formulários para avaliar qualidade dos serviços DPU (treinamento e instalação de sítio padronizado).

Alinhamento ao Planejamento estratégico e de TI: A12 - Medir a qualidade dos serviços prestados.

Prazo de conclusão: Dezembro de 2018.

Projeto: Hospedagem Customizável

Descrição: Criação de novo serviço de hospedagem web customizável

Resultados esperados:

- Realizar estudo de viabilidade de oferta de nova modalidade de serviço de hospedagem onde o usuário terá maior autonomia na administração do website;
- Definir modelo do serviço de hospedagem customizável (termos de serviço).

Alinhamento ao Planejamento estratégico e de TI: A8 - Acompanhar as solicitações de sítios; A9 - Aprimorar os processos da DPU; A11 Estudar e planejar novo serviço para oferta de sítios tipo2.

Prazo de conclusão: Dezembro de 2018.

Quanto à **Divisão de Rede de Computadores**, destacamos a conclusão com sucesso da fase de licitação para aquisição de uma Solução de rede sem fio para a Universidade, que pretende universalizar o uso da Internet, levando-a às salas de aula. Nessa etapa atenderemos uma parcela da Universidade, mas anualmente teremos crescimento da solução. Também na execução de contratações tivemos a renovação do contrato de uma empresa especializada em manutenção de sala-cofre alinhado ao planos institucionais. Também concluímos o planejamento de contratação de empresa para trocas das baterias do UPS da sala-cofre, a licitação e instalação serão realizadas em 2019.

Projeto: IPv6

Descrição: Implementação do IPv6 seguindo orientações do SISP/PLANEJAMENTO – Fase 2.

Resultados esperados: Usuários e serviços fazendo uso do IPv6.

Alinhamento ao Planejamento estratégico: Eixo Infraestrutura STI 1.4. Implantar a rede IPv6.

Prazo de conclusão: Dezembro 2019.

Projeto: Fibra óptica

Descrição: Planejamento de contratação de serviço para manutenção e instalação de fibra óptica.

Resultados esperados: Contratação de empresa especializada para instalação e reparo de cabos ópticos.

Alinhamento ao Planejamento estratégico: Eixo Infraestrutura STI 1.8. Ampliar e modernizar os Serviços de conexão e Internet.

Prazo de conclusão: Dezembro 2019.

Projeto: Baterias do UPS/Nobreak sala-cofre

Descrição: Planejamento de realização de uma contrato para troca das baterias do UPS para Sala Cofre.

Resultados esperados: Contratação de empresa especializada para substituição das baterias e descarte das antigas.

Orçamento: Previsto: R\$ 93.600,00; Licitado: R\$ 70.560,00; Realizado: R\$ 0,00

Alinhamento ao Planejamento estratégico: Eixo Infraestrutura STI 1.6. Consolidar o novo Serviço de Correio Eletrônico; 1.7. Ampliar e modernizar o Serviço de hospedagem Web.

Prazo de conclusão: Início: Abril 2018; Encerramento: Abril 2019.

Projeto: Manutenção Sala Cofre

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

Resultados esperados: Contratação de empresa especializada.

Orçamento: Previsto: R\$ 562.105,5; Licitado: R\$ 537.900,00; Realizado: R\$ 537.900,00

Alinhamento ao Planejamento estratégico: Eixo Infraestrutura STI 1.6. Consolidar o novo Serviço de Correio Eletrônico; 1.7. Ampliar e modernizar o Serviço de hospedagem Web.

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

Projeto: Wifi - Fase 1 - Aquisição

Descrição: Aquisição 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\$ 1.012.475,00; Realizado: R\$ 1.012.475,00

Alinhamento ao Planejamento estratégico: Eixo Infraestrutura STI 1.7. Ampliar e modernizar o Serviço de hospedagem Web; 1.8. Ampliar e modernizar os Serviços de conexão e Internet.

Prazo de conclusão: Planejamento: Outubro 2017; Aquisição: Dezembro 2018.

Projeto: Wifi - Fase 1 - Instalação

Descrição: Instalação dos equipamentos adquiridos na Wifi fase 1 (Aquisição)

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\$ 0,00; Licitado: R\$ 0,00; Realizado: R\$ 0,00 (serviço será realizado pelas prefeituras da UFC).

Alinhamento ao Planejamento estratégico: Eixo Infraestrutura STI 1.7. Ampliar e modernizar o Serviço de hospedagem Web; 1.8. Ampliar e modernizar os Serviços de conexão e Internet.

Prazo de conclusão: Planejamento: Julho 2018; Realização: Dezembro 2019.

Atendendo às diretrizes relacionadas em sua Política de Segurança da Informação (POSIC), a Secretaria de Tecnologia da Informação, por meio da **Divisão de Segurança da Informação**, realizou as seguintes ações:

1. Programa de Conscientização e Capacitação em Segurança da Informação (PCCSI)

O programa traz como proposta conteúdos variados sobre o tema da Segurança da Informação (SI) em vários níveis e abordagens, voltada para toda a comunidade acadêmica. Seu objetivo maior é mobilizar toda comunidade universitária quanto a importância da SI, buscando trabalhar a consciência do público para a importância e o valor da informação, assegurando os pilares da integridade, confidencialidade e autenticidade da informação para garantir confiabilidade nos processos de trabalho desta instituição. Conscientizar é conquistar para que todos possam colaborar de forma espontânea e comprometida com a segurança da informação na UFC.

2. Equipe Tratamento de incidentes de segurança em redes de computadores (ETIR)

A ETIR tem como missão as ações de receber, analisar e responder as notificações e atividades relacionadas a incidentes de segurança. Seus serviços abrangem a facilitação e coordenação das atividades de tratamento de incidentes de segurança, recuperação de sistemas e análise de ataques e intrusões. Para cumprir com essa missão de maneira otimizada, a ETIR busca a cooperação com outras equipes e a participação em fóruns nacionais e internacionais, bem como a capacitação e o aperfeiçoamento de seus membros.

3. Gestão de Riscos

Realizar um mapeamento das possíveis vulnerabilidades e ameaças envolvendo o ativos de Tecnologia da Informação desta instituição, para que ao final tenhamos: i) identificação dos controles existentes e sua efetividade, assim como a necessidade de implementação de novos controles; ii) identificação das vulnerabilidades associadas a este ativo e seus controles; iii) identificação das consequências, listando os possíveis incidentes e suas consequências associadas ao ativos e ao processos do negócio. Neste caso, deve ser considerada imagem e reputação; iv) apresentação das estimativas dos riscos considerando uma avaliação qualitativa ou quantitativa, devendo ser justificado o método escolhido, designando valores para a probabilidade e consequências de um risco associados aos cenários de incidentes que os provocam.

Enquanto isso, a **Divisão de Sistemas da Informação** contempla em seu escopo de atividades, o suporte, a manutenção e o desenvolvimento de novas funcionalidades no Si3, além do gerenciamento e desenvolvimento da prestação de serviços e projetos à comunidade acadêmica. O

qual proporcionou em 2018 a conclusão de ações de suma importância, para a melhoria dos sistemas institucionais da UFC, incluindo a avaliação dos serviços da UFC pela comunidade, os módulos de Extensão, o módulo Estágio Probatório para Técnico-administrativo, o módulo Controle de Frequência, Censo 2018, Oferta de Disciplinas das Casas de Cultura e implantação dos Dados Abertos, entre outros, conforme descrição abaixo juntamente com os projetos e ações em andamento.

Quadro 1 - Projetos e ações de sistemas

Solicitante	Status	Projeto	Observações
CPA	Concluído	Avaliação dos serviços da UFC pela comunidade	Concluído em 2018
GABINETE	Em Andamento	Casas de cultura - Fase 1	Projeto foi desenvolvido durante o ano de 2018 para implantação no início de 2019.
PRAE	Em Andamento	Controle das atividades que envolvem alocação de recursos e pagamento para estudantes (auxílios)	Projeto em andamento. Entregue em 2018 as funcionalidades de cadastro de associação de auxílios.
PREX	Concluído	Módulo de Extensão - Fase 1 (Submissão de Proposta de Ação de Extensão)	Projeto entregue em 2018 possibilitando o registro de ações de extensão dentro do ambiente do SI3.
PREX	Em Andamento	Módulo de Extensão - Fase 2 (Preenchimento do formulário a partir do solicitante e Fluxo de aprovação nas instâncias)	Projeto foi desenvolvido durante o ano de 2018 para implantação no início de 2019.
PREX	Em Andamento	Gestão de estágios	Projeto em andamento. Entregue em 2018 a funcionalidade de Agendamento de Atendimento.
PROGEP	Concluído	Padronização do perfil de acessos conforme atribuição de cada subunidade da Progep	Concluído em 2018
PROGEP	Concluído	Módulo Estágio probatório técnico administrativo	Concluído em 2018
PROGEP	Concluído	Módulo controle de frequência	Concluído em 2018
PROGRAD	Em Andamento	Adaptação das Estruturas Curriculares para curricularização da extensão	Projeto em andamento e com previsão para finalização no primeiro semestre de 2019.
PROGRAD	Concluído	Sisu - Módulo para análise de requisitos de cota pela CCV	Concluído em 2018
PROGRAD	Em Andamento	Tratamento de Ênfases: Cadastro e Manutenção de Ênfases, com Grupos de Disciplinas Eletivas	Projeto em andamento e com previsão para finalização no primeiro semestre de 2019.
PROGRAD	Em Andamento	Educação a Distância - Fase 1 (Implementação do módulo com suas funcionalidades)	Projeto foi desenvolvido durante o ano de 2018 para finalização no início de 2019.
PROGRAD	Concluído	Educação a Distância - Fase 2 (Migração dos Alunos do Semipresencial MA -> SIGAA)	Concluído em 2018
PROGRAD	Concluído	Educação a Distância - Fase 3 (Integração entre SOLAR e SIGAA)	Concluído em 2018
PROGRAD	Concluído	Censo 2018	Concluído em 2018
PROGRAD	Concluído	Oferta de Disciplinas Casas de Cultura	Concluído em 2018
PROGRAD	Concluído	Departamento Casa de Cultura	Concluído em 2018
PROPLAD	Em Andamento	Módulo de Bolsas - Fase 2 (geração frequência e da folha de pagamento)	Projeto em andamento. Entregue cadastro de bolsas, folha de pagamento e frequência.
PROPLAD	Concluído	Módulo de Controle Orçamentário - Fase 2 (Implementação do restante das funcionalidades de orçamento)	Concluído em 2018
PROPLAD	Em Andamento	GRU Cobrança para Contratos de Concessão	Projeto em andamento. Em 2018 foram concluídas funcionalidades para cadastro de contratos de concessão.
PROPLAD	Em Andamento	Módulo de patrimônio (móvel) - Finalizar migração de dados*	Projeto em andamento. Foram finalizados ajustes para emissão do Balancete.
PROPLAD	Concluído	Dados Abertos	Concluído em 2018

Solicitante	Status	Projeto	Observações
PRPPG	Concluído	Customização de certidão de diploma de acordo com a avaliação da Capes	Concluído em 2018
PRPPG	Concluído	Identificar e implantar as regras de cancelamento de aluno no Lato: tempo expirado, falta de matrícula, e reprovação.	Concluído em 2018
STI	Concluído	Implantação do GIT	Concluído em 2018
STI	Concluído	Metodologia de Gestão de Projetos DSI	Concluído em 2018

Fonte: Própria autoria (2019).

A **Divisão de Suporte e Manutenção** é a subunidade da Secretaria de Tecnologia da Informação responsável pela manutenção e suporte das soluções de TI, atuando em contato direto com os usuários que utilizam os equipamentos e serviços de TI da UFC.

Seguem as atividades executadas pela Divisão de Suporte e Manutenção, no ano de 2018:

i) acompanhamento e fiscalização na execução do contrato de outsourcing de impressão e no contrato de compra de computadores; ii) participação na revisão do Catálogo de Serviços de TI; iii) participação no grupo de contratações de T.I., seguindo a instrução normativa vigente para o processo de compra de computadores e na renovação do contrato de outsourcing de impressão; iv) participação no Grupo de Operações da sala cofre da UFC em conjunto com a equipe de técnicos da STI; v) participação na revisão do PDTIC – 2018-2022; vi) serviços relacionados à Instalação/Configuração/Compartilhamento de impressoras; vii) serviços relacionados a sistema operacionais; viii) serviços relacionados ao suporte a eletrônica (conserto de fonte, monitor, estabilizador e no-break); ix) serviços relacionados ao suporte a software básico e aplicativos utilizados na UFC; x) serviços relacionados ao suporte de hardware em microcomputadores; xi) Serviços relacionados ao suporte de redes em parceria com a equipe da Divisão de Redes de Computadores – DRC; xii) suporte a Escola Superior de Redes – ESR/RNP (laboratório de cursos instalado na STI).

O Sistema de Request Tracker (RT) é principal ferramenta para a abertura e acompanhamento de solicitação de atendimentos na Divisão de Suporte e Manutenção – DSM.

Em 2018, a utilização dos serviços de suporte e manutenção, bem como os recursos oferecidos aos usuários totalizaram 1.800 solicitações.

Tabela 1 - Atendimentos de suporte e manutenção

ATENDIMENTOS - 2018			
PROCEDIMENTOS	Software/Hardware	Eletrônica	Total
Abertos	1.602	198	1.800
Resolvidos	1.584	147	1.731
Pendentes	24	51	75

Fonte: Própria autoria (2019).

Dentre as solicitações de 2018, foram destacadas na tabela 2 as 10 principais demandas atendidas.

Tabela 2 – Total das 10 principais solicitações de suporte e manutenção atendidas em 2018

Solicitação	Quantidade	Percentual
Instalação/Reparação S.O. Windows	252	14,00%
Diagnostico de rede e correção	174	9,67%
Inst./Config/Compartilhamento de Impressoras	155	8,61%
Instalação/Configuração de roteador (wifi)	105	5,83%
Conserto de estabilizador	77	5,24%
Limpeza do pente de memória	69	4,79%
Instalação/Configuração de antivírus	48	2,67%
Conserto de fonte	37	2,06%
Instalação/Configuração do JAVA	29	1,61%
Crimpagem de cabos	18	1,00%

Fonte: Própria autoria (2019).

A Divisão de Suporte e Manutenção participou dos seguintes projetos:

Projeto: Aquisição de Computador

Descrição: Processo de aquisição de computadores seguindo a orientação da IN 04.

Técnico responsável: Adriano Moura.

PDTIC: N09 Suporte ao usuário.

Resultados esperados: Atender as demandas por estações de trabalho das unidades da UFC adquirindo equipamentos modernos com bom índice de desempenho e com boa qualidade de utilização (ergonomia) e manuseio.

Prazo de Conclusão: Concluído em abril de 2018

Valor Orçado: 2.990.008,00

Projeto: Outsourcing de Impressão

Descrição: Processo de renovação do contrato de outsourcing de impressão seguindo a orientação da IN 04

Técnico responsável: Armando Maia

PDTIC: N09 Suporte ao usuário

Resultados esperados: Atender as demandas por impressões das unidades da UFC locando equipamentos modernos com bom índice de desempenho e com boa qualidade de utilização e manuseio.

Prazo de Conclusão: Concluído em dezembro de 2018

Valor orçado: 311.272,69

Projeto: Material de consumo de TI

Descrição: Planejamento para aquisição de material de consumo de TI

Técnico responsável: Adriano Moura / Fábio

PDTIC: N09 Suporte ao usuário

Resultados esperados: Atender as demandas de manutenção em equipamento de TI das unidades da UFC, principalmente no que se refere a manutenção de computadores, no-breaks, estabilizadores e de infraestrutura de rede. Garantir o funcionamento dos equipamentos de TI e conseqüentemente a continuidade dos serviços prestados pelas Unidades da UFC.

Prazo de Conclusão: Iniciado em outubro de 2018, com previsão de conclusão em 2019

Valor orçado: Sem valor