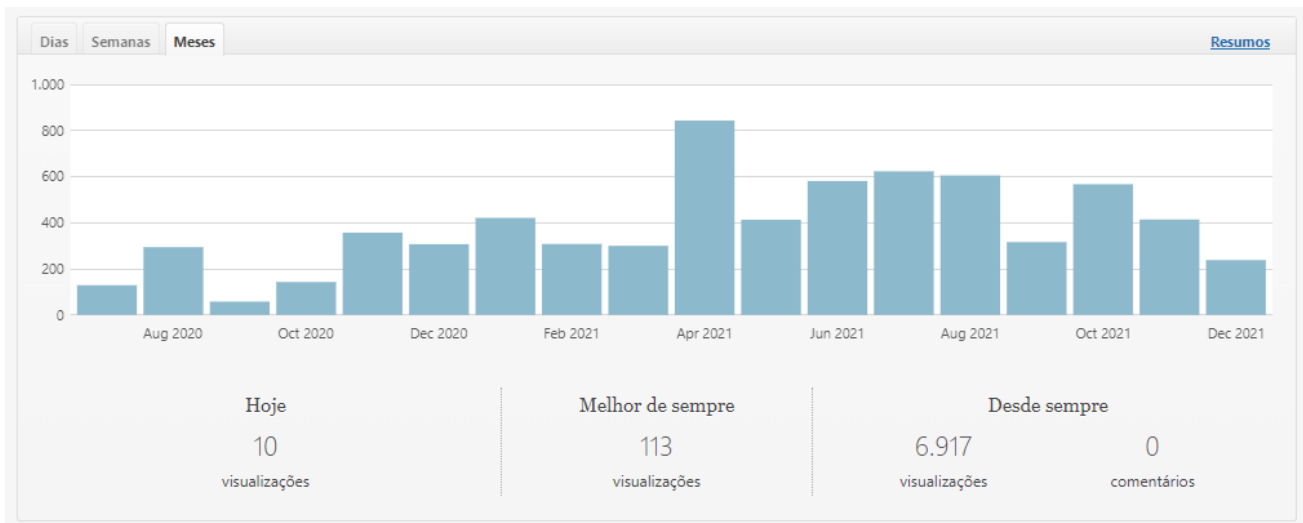




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO

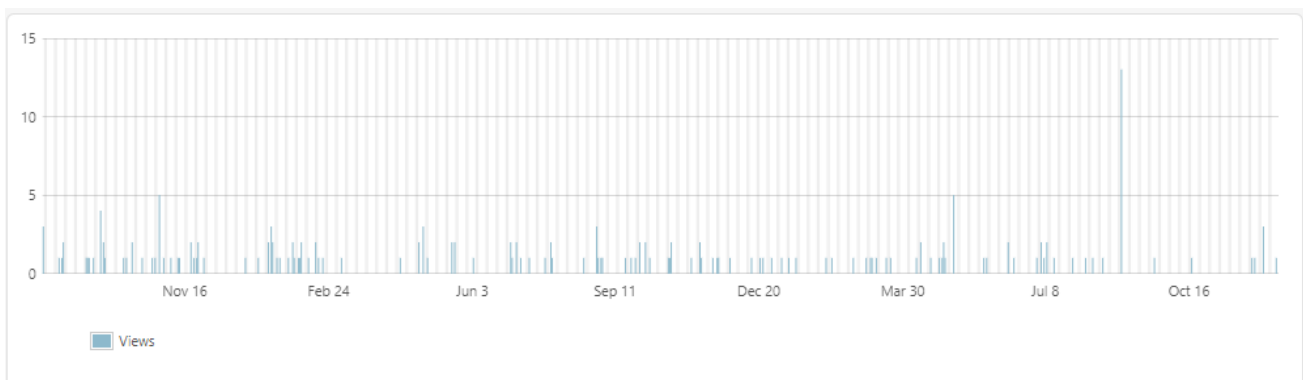
RELATO INTEGRADO 2021 – SUTIC

1. Quantidade de visualizações da página Números UFERSA.



JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
241	308	300	843	413	581	623	605	316	567	414	240

2. Quantidade de visualizações da carta de serviços.





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2019								7	11	12	11	1	42
2020	14	9	1	6	5	3	9	5	7	7	8	4	78
2021	3	3	6	9	7	3	8	16	1	1	1	5	63

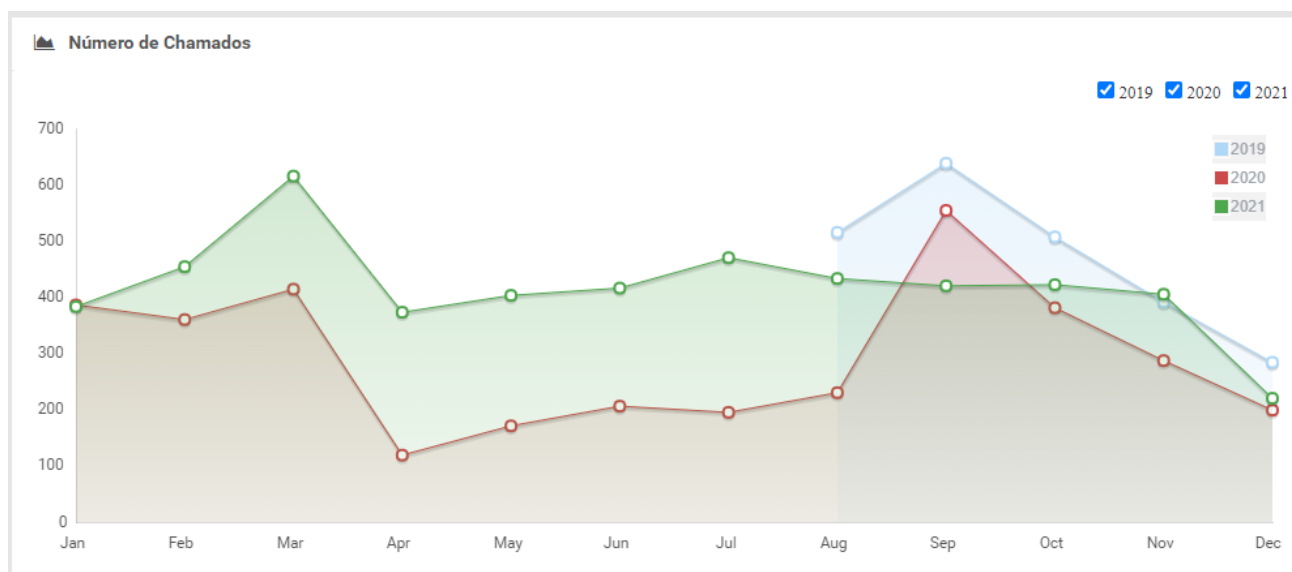
3. Conformidade legal da Gestão de Tecnologia da Informação:

Criação do Comitê de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação – CRISI;

- Normatização que trata a identificação dos usuários dos Sistemas de Informação e Comunicação da UFERSA;
- Normatização do uso do correio eletrônico institucional no âmbito da UFERSA;
- Normatização do uso e acesso a recursos de rede telemática na UFERSA;

4. Os impactos da pandemia na gestão de tecnologia da informação.

A SUTIC tem a maior parte das suas ações pautadas pela comunidade que solicita suas demandas por chamados. Quanto ao volume de chamados não houve impacto negativo, mas percebeu-se uma mudança no perfil do chamado: pedidos decorrentes de atendimentos presenciais (correção de pontos de rede, atualização de computadores) diminuíram, mas cresceram os atendimentos sobre serviços.



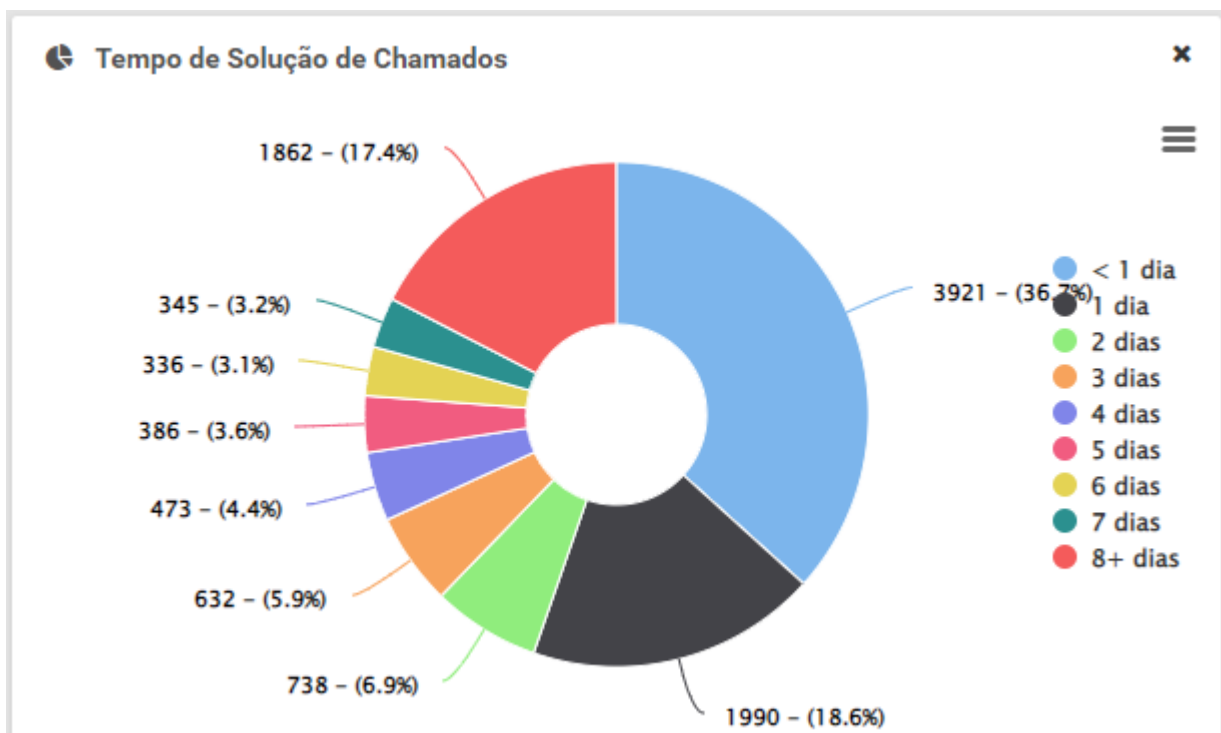


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2019							*	515	638	507	391	284
2020	386	360	414	119	171	206	195	230	554	381	287	199
2021	386	454	615	373	403	416	470	433	420	422	405	220

* o GPLI começou a ser usado em Agosto de 2019 e o sistema anterior utilizava outros parâmetros motivo pelo qual não é possível comparar os números do sistema anterior

A maioria dos chamados foi solucionada em até 1 dia (55,3% dos chamados), uma demonstração de que os impactos do trabalho remoto foram muito baixos. O número de chamados atendidos mês a mês também colabora com o fato de que o home office não afetou negativamente, nem qualitativa e quantitativamente, os serviços prestados pelo setor.





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO

5. Principais contratações de soluções de tecnologia da informação e comunicação.

5.1 – Foi feito upgrade de infraestrutura em três camadas para **hiperconvergente**, proporcionando aumento de recursos computacionais.

Atendimento das necessidades de negócio:

- Manutenção da capacidade computacional do data center;
- Compatibilização da infraestrutura com as novas demandas tecnológicas;
- Elevar o nível de qualidade na entrega dos serviços;
- Reduzir a dependência de mão-de-obra multidisciplinar;
- Modernização (renovação) dos recursos computacionais do data center.

Dentre as vantagens da arquitetura hiperconvergente, merecem destaque as seguintes:

- Redução de complexidade na administração do ambiente devido à unificação das plataformas tecnológicas e a possibilidade de administração de todos os recursos em uma única ferramenta;
- Melhoria substancial da performance;
- Redução do OPEX por conta da menor complexidade operacional e redução do custo de energia;
- Menor densidade de hardware, ou seja, ocupação de espaço menor no Data Center;
- Maior facilidade para manutenção e expansão;
- Menor custo total de propriedade;

5.2 – Foi feita contratação de serviço de computação em nuvem pública, alinhada aos planos PDI e PDTI:

Atendimento das necessidades de negócio:

- Maximização do tempo de disponibilidade de serviço de TIC;
- Aprimoramento da qualidade dos serviços prestados de TIC em atendimentos no prazo;
- Ampliar estruturas de backup para permitir cópias de segurança locais e de nuvem.

5.3 - Aquisição e instalação em todos os campi de rádios Access Point do fabricante Ruckus, em continuidade à renovação da tecnologia do parque instalado do modelo da Motorola, que já está entrando em desuso devido a defasagem tecnológica.

6. Resultados das metas do PDI.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO

Em Análise pela comissão designada pela Portaria nº 646 de 29 de Outubro de 2021.

7. Plano de dados abertos.

O plano de dados abertos em vigor foi plenamente executado e deve ser renovado em 2022. O processo de construção do plano atual evoluiu no sentido de ampliar a participação da comunidade, uma vez que houve consulta quanto aos dados demandados pela comunidade. Todo o processo de publicação é automatizado e obedece à periodicidade contida no plano e está publicado em <http://dadosabertos.ufersa.edu.br>.

8. PDTI

Em construção pela comissão designada pela Portaria nº 646 de 29 de Outubro de 2021.

9. LGPD

Processo interno de adequação à LGPD em andamento. Segundo critérios da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, no segundo trimestre de 2020 fomos avaliados com um índice de 0,12 e concluímos 2021 com índice 0,39 (onde 1 é o máximo, mas 0,6 é considerado adequado).

A política de privacidade encontra-se publicada em portal criado para comunicar à população os esforços de adequação da instituição à LGPD: <http://lgpd.ufersa.edu.br>. Os dados do Encarregado de dados e mecanismos de acesso a direitos dos titulares também encontram-se publicados.

A Instituição já possui contratos adequados à política de privacidade e a LGPD e novas licitações já constam com elementos de exigência de adequação dos fornecedores de produtos e serviços.

10. Indicadores de governança do TCU (IGG).

a. Índice de governança e gestão de TI (iGovTI-TCU):

Indicador 2018 = 48% (intermediário).

Indicador 2021 = 38,74% (iniciando).

b. Índice de capacidade em gestão de TI (iGestTI-TCU):

Indicador 2018 = 57% (intermediário).

Indicador 2021 = 53% (intermediário).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO

Houve uma queda dos índices devido ao aumento no monitoramento, com muito mais profundidade quantitativa e qualitativa. Por exemplo, o índice 4211 aumentou 6 quesitos de monitoramentos, o 4212 aumentou em quatro, sendo mais de 50 novos detalhes em todos os índices monitorados.

Outro ponto é que não existe uma comissão de monitoramento constante. Aumentamos os indicadores, mas seus monitoramentos aumentaram mais do que o nosso desempenho.

Como forma de combater essa queda, colocaremos no PDTI como meta os índices que faltam.

11. Boas práticas em gestão de tecnologia da informação.

11.1) Alinhamento com os objetivos da universidade:

Os objetivos da SUTIC são alinhados com o regimento e estatuto da universidade. Seguimos as regras e recomendações dos comitês e conselhos e atendemos de forma administrativa aos setores com suas demandas e regras.

11.2) Criação das metas do PDTI:

Toda implantação estratégica tem de passar pelo planejamento, e é nesta fase que devem ser traçadas as metas. A utilização de indicadores tem como função medir a qualidade dos serviços prestados. Com isso em mente, estamos elaborando o PDTI da instituição alinhado com o PDI institucional.

11.3) Utilização de ferramentas tecnológicas:

Usamos o GLPI para gerenciar todos os nossos serviços e recursos humanos.

11.4) Implementar canais de comunicação:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO

Atualmente a Sutic está aberta ao recebimento de demandas e interação com o usuário através dos seguintes canais:

- E-mail institucional - atendimento.sutic@ufersa.edu.br;
- Ramais de contato publicados na página da SUTIC;
- Plataforma GLPI;
- Memorandos eletrônicos;
- Chat de atendimento ao público;
- Atendimento por acesso remoto;
- Vídeo-Chamadas;
- Publicações na página da SUTIC;
- Balcão de atendimento presencial.

12. Principais desafios e ações futuras

12.1 – Continuidade da modernização da solução wi-fi em todos os campi (trocar os rádios motorolas);

12.2 – Documentação da rede de fibra óptica e demais componentes;

12.3 – Documentação da rede lógica estruturada e racks que compõe a mesma;

12.4 – Apoiar a renovação/troca da solução de firewall em 2023;

12.5 - Instalar o Gerador elétrico para alimentar a central de processamento (*data center*) em caso de falha externa

12.6 - Atualizar os SIG's e o portal da universidade.