

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

**PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO**

Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação

**Relatório de Gestão**

**Período Maio/2012 a Maio/2013**

## Sumário

1	Introdução.....	4
2	Apresentação da SeTIC .....	4
2.1	Missão .....	4
2.2	Visão.....	4
2.3	Principais atribuições .....	4
2.4	Quadro de pessoal .....	5
2.5	Principais Indicadores .....	5
2.5.1	Rede integrada de dados e voz .....	5
2.5.2	Centro de Dados .....	7
2.5.3	Sistemas de suporte a gestão .....	7
2.5.4	Serviços de TI.....	7
2.6	Estatísticas de Serviços .....	8
2.6.1	Chamados abertos por tipo .....	8
2.6.2	Serviços com maior número de chamados .....	8
2.6.3	Tempo médio para resolução de chamados por “Incidente” .....	9
3	Investimentos realizados em 2012.....	10
4	Principais Ações/Realizações e Metas Futuras .....	12
4.1	Organização da SeTIC.....	12
4.2	Governança da Tecnologia da Informação.....	13
4.3	Capacitação de Recursos Humanos.....	13
4.4	Rede integrada de comunicação de dados, voz e vídeo.....	14
4.4.1	Rede metropolitana e rede de longa distância .....	14

4.4.2	Redes de Campus .....	14
4.4.3	Rede de Voz .....	15
4.4.4	Rede de Vídeo .....	15
4.5	Centros de Dados e Serviços de Computação em Nuvem.....	16
4.6	Sistemas de Informação.....	17
4.7	Suporte de Serviços de TI.....	19
5	Conclusão .....	21

## **1 Introdução**

Este relatório apresenta os resumo executivos das principais realizações da SeTIC no período entre maio/2012 e maio/2013 bem como as principais metas para os próximos 3 anos. O relatório apresenta também os principais indicadores da SeTIC e os Investimentos realizados em no período.

## **2 Apresentação da SeTIC**

### **2.1 Missão**

Planejar, pesquisar, aplicar e desenvolver produtos e serviços de tecnologia da informação e comunicação, contribuindo para o desenvolvimento da pesquisa, do ensino, da extensão, e da administração na UFSC.

### **2.2 Visão**

A SeTIC será uma marca de referência na prestação de serviços e na promoção do uso inovador das tecnologias da informação e comunicação, reconhecida pela qualidade e inovação das soluções utilizadas para Suporte às atividades da UFSC.

### **2.3 Principais atribuições**

- Promover o uso inovador das tecnologias de informação e comunicação;
- Planejar, implantar e gerir a infraestrutura de TIC da UFSC;
- Definir e especificar soluções de TIC para uso corporativo;
- Planejar e desenvolver projetos e implementações de sistemas e soluções de TIC;
- Prestar serviços de consultoria em soluções de TIC para as unidades da UFSC;
- Prover a gestão de segurança do backbone e serviços centrais da redeUFSC;
- Prover suporte técnico aos usuários da redeUFSC;
- Manter a infraestrutura de redes e sistemas no regime 24 x 365;
- Hospedar e administrar os recursos centrais de Processamento de Dados da UFSC;

- Garantir a disponibilidade dos dados das Bases Corporativas;
- Integrar os sistemas de governo com os sistemas UFSC;
- Desenvolver e manter os Sistemas Administrativos e Acadêmicos;
- Disponibilizar as informações para a tomada de decisão;
- Desenvolvimento e suporte ao EaD;
- Disponibilizar e manter a infraestrutura de identidades eletrônicas;
- Regularização de Software (equalizar a utilização de Software Livre e Softwares de Mercado)

## 2.4 Quadro de pessoal

S	Cargo	Quantidade
1	Analista de Tecnologia da Informação	36
2	Assistente em Administração	3
3	Auxiliar em administração	6
4	Técnico de Tecnologia da Informação	4
5	Total pessoal permanente	50
6	Bolsistas	34
	<b>Total Geral</b>	<b>84</b>

## 2.5 Principais Indicadores

### 2.5.1 Rede integrada de dados e voz

S	Indicador	mai/13
<b>1</b>	<b>redeUFSC - Infraestrutura</b>	
	Número de Campi Atendidos	5
1.1	Redes locais:	227
1.2	Prédios atendidos	

1.3	Conexões via rede óptica REMEP-FLN	5
1.4	Conexões via REMEP-FLN Sem Fio	3
1.5	Conexões via RCT-SC	8
1.6	Conexões via serviço contratado pela UFSC	1
1.7	Conexões via RNP	2
<b>2</b>	<b>Roteadores centrais</b>	
2.1	Núcleo	3
2.2	Distribuição	6
<b>3</b>	<b>Comutadores de acesso a redeUFSC</b>	
3.1	Comutadores Gerenciáveis	889
3.2	Comutadores Não Gerenciáveis	139
3.3	Repetidores Hubs	110
3.4	Total de equipamentos de acesso com fio	<b>1138</b>
<b>4</b>	<b>Portas de Comunicação Ethernet</b>	
4.1	Portas de 10 Gbps	20
4.2	portas de 1 Gbps	18072
4.3	portas de 100 Mbps	2592
4.4	Portas de 10 Mbps	100
4.5	Total de portas de acesso com fio	<b>20784</b>
<b>5</b>	<b>redeUFSC - Sem Fio</b>	
5.1	Controladores	4
5.2	Pontos de acesso A/B/G/N - Cisco	374
5.2	Pontos de acesso B/G/N - Dlink	83
	<b>Total de pontos de acesso sem fio</b>	<b>457</b>
<b>6</b>	<b>Telefonia Convencional</b>	
6.1	Centrais de digitais de grande e médio porte	7
6.2	Centras analógicas de pequeno porte	16
6.3	Subramais	200
6.4	Telefones convencionais em uso	2096
6.5	Centrais de telefonia IP	2
6.6	Terminais de telefones IP em uso	2257

6.7	Gateway telefonia IP - Telefonia Convencional Locais	2
6.8	Gateway telefonia IP - Telefonia Convencional Remotos	4
	<b>Total de ramais</b>	<b>4353</b>

### 2.5.2 Centro de Dados

S	Indicador	maio/13
1	Número de servidores	50
2	Número de núcleos de processamento	448
3	Capacidade total de Memória	2,9 Terabytes
4	Capacidade de processamento	1048 Ghz
5	Capacidade de armazenamento	274 Terabytes
6	Número de máquinas virtuais	638

### 2.5.3 Sistemas de suporte a gestão

S	Classificação	QT Total	QT Produção	QT Implantação	QT Desenvolvimento
1	Sistemas de gestão administrativa e financeiro	57	51	6	
2	Sistemas de gestão do ensino	61	57	4	
3	Sistemas de gestão da pesquisa	6	6	0	
4	Sistemas de gestão da extensão	14	14	0	
	<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>128</b>	<b>10</b>	

### 2.5.4 Serviços de TI

S	Classificação	QT Total
1	Acesso a redeUFSC	6
2	Aplicativos	2
3	Centro de dados	9
4	Comunicação Multimídia	1
5	Comunicação Unificada e Telefonia	2

6	Gerencia de computadores	2
7	Impressão e digitalização	1
8	Infraestrutura física de rede	1
9	Segurança	2
10	Serviços de rede	2
11	Sistemas acadêmicos	13
12	Sistemas administrativos	15
<b>1</b>	<b>Total</b>	<b>56</b>

## 2.6 Estatísticas de Serviços

Seguem algumas estatísticas sobre o serviço de atendimento prestado pela SeTIC, no período de 2012 (considerado a partir da implantação do sistema de gerenciamento de atendimentos)

### 2.6.1 Chamados abertos por tipo

S	Tipo de Chamado	Número de chamados
1	Dúvida	1.045
2	Incidente	3.850
3	Mudança	2.479
4	Outro	2.681
5	Problema	13
6	Sugestão	91
	<b>Total de chamados</b>	<b>10.146</b>

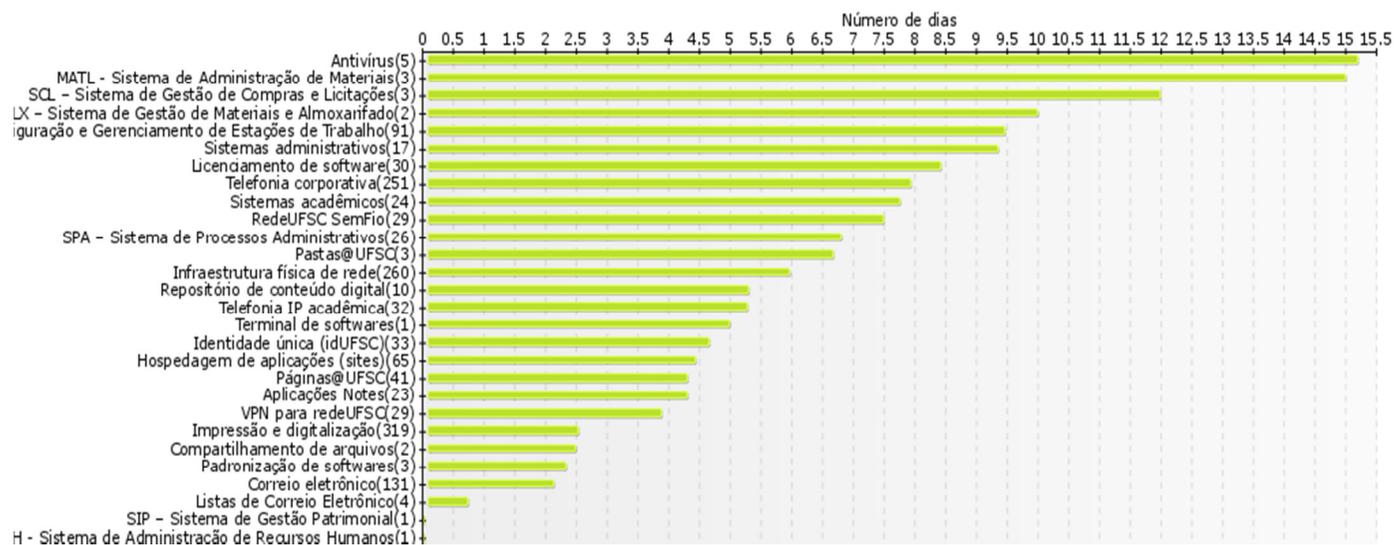
### 2.6.2 Serviços com maior número de chamados

S	Serviço	Chamados
1	Correio eletrônico	1.523

2	Infraestrutura física de rede	1.110
3	Impressão e digitalização	950
4	Telefonia corporativa	756
5	SPA – Sistema de Processos Administrativos	621
6	Páginas@UFSC	394
6	Hospedagem de aplicações (sites)	314
8	Licenciamento de software	284
9	Configuração e Gerenciamento de Estações de Trabalho	269
10	Sistemas acadêmicos	239
11	RedeUFSC SemFio	238
12	Identidade única (idUFSC)	218
13	Sistemas administrativos	158

### 2.6.3 Tempo médio para resolução de chamados por “Incidente”

Tempo médio para a resolução dos chamados por "Incidente"



### 3 Investimentos realizados em 2012

A **Erro! Fonte de referência não encontrada.** apresenta os investimentos realizados na aquisição de bens, serviços e materiais necessários para a manutenção e aprimoramento da infraestrutura, serviços e de TIC da UFSC ao longo de 2012.

Tabela 1 - Investimentos na infraestrutura e serviços de TIC corporativos realizados em 2012

<b>S</b>	<b>Investimentos em TIC 2012</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	<b>Modernização e ampliação do serviço de Telefonia</b>	<b>99.720,00</b>
<b>2</b>	<b>Revitalização e ampliação redeUFSC</b>	
2.1	redeUFSC - Roteadores de Núcleo e Distribuição 10Gbps	1.055.046,22
2.2	redeUFSC - Comutadores de Acesso - 1Gbps	438.050,00
2.3	redeUFSC Sem Fio	477.146,62
2.4	Revitalização e ampliação das rede locais (Redes UTP)	315.599,41
2.5	Revitalização e ampliação de rede óptica	184.088,50
		<b>2.469.930,75</b>
<b>3</b>	<b>Infraestrutura de segurança física em IP</b>	
3.1	Câmeras de Vídeo Vigilância IP	43.288,00
		<b>43.288,00</b>
<b>4</b>	<b>Infraestrutura para a nuvem@UFSC</b>	
4.1	Armazenamento	228.920,00
4.2	Processamento	266.581,35
4.3	Software Virtualização	-
		<b>495.501,35</b>
<b>5</b>	<b>Regularização do Uso de Software</b>	<b>155.760,05</b>
<b>6</b>	<b>Contratos e serviços de TI</b>	
6.1	Serviço corporativo de impressão e digitalização	562.953,91
6.2	Serviço de telefonia fixa comutada - Embratel	180.000,00
6.3	Manutenção telefonia convencional	185.638,26
6.4	Serviço de conectividade Araranguá	52.487,53
6.5	Serviço suporte e desenvolvimento ao solar/SPA- Softplan - Planejamento e Sistemas Ltda	983.939,51

		<b>1.965.019,21</b>
<b>7</b>	<b>Estações de trabalho e dispositivos de acesso</b>	
7.1	Computador Workstation (adesão IFSC)	129.000,00
7.2	Computador desktop	1.292.340,00
7.3	Notebooks Macbook	15.996,00
7.4	Computadores All In One	1.235.000,00
7.5	Televisão LED 46"	66.000,00
7.6	Tablets iPad 2 3G 64GB	46.360,00
7.7	Projetores	140.000,00
7.8	Desktops padrão Apple	18.970,00
7.9	Thin Client	55.000,00
7.10	Monitores de 23"	24.150,00
		<b>3.022.816,00</b>
	<b>Total de Investimentos em TIC</b>	<b>8.252.035,36</b>

## 4 Principais Ações/Realizações e Metas Futuras

Para facilitar a apresentação e entendimento, as realizações estão agrupadas nas seguintes áreas:

- Organização da SeTIC;
- Governança da Tecnologia da Informação;
- Capacitação de Recursos Humanos;
- Rede integrada de comunicação de dados, voz e vídeo;
- Centros de Dados e Serviços de Computação em Nuvem;
- Sistemas de Suporte a Gestão Administrativa e Financeira
- Sistemas de Suporte a Gestão do Ensino
- Sistemas de Suporte a Gestão da Pesquisa, Extensão e Cultura.
- Suporte de Serviços de TI

### 4.1 Organização da SeTIC

<b>S</b>	<b>Principais Ações / Realizações</b>
<b>1</b>	<b>Criação e Estruturação da coordenadoria de suporte de Serviços</b>
1.1	Padronização da forma de registro de incidentes
1.2	Reestruturação do serviço de atendimento
<b>S</b>	<b>Metas</b>
<b>1</b>	<b>Criação e Estruturação das Seguintes Coordenadorias</b>
1.1	Segurança da Informação
1.2	Administração de Dados e Integração de Sistemas
1.3	Governança Eletrônica
1.4	Gestão de Sistemas de Suporte Administrativo
2	Regularização do serviço de operação em regime 24 x 7
3	Recomposição da equipe de técnicos de TI para suporte as atividades da instituição
4	Ampliar a área física ocupada pela SeTIC para possibilitar ampliação do quadro de pessoal e melhores condições de trabalho

## 4.2 Governança da Tecnologia da Informação

<b>S</b>	<b>Principais Ações / Realizações</b>
1	Instituído o GT-SEGURANÇA, com objetivo de iniciar a implantação de sistema de gestão da segurança da informação segundo as normas NBR ISO/IEC 27001:2006 e NBR ISO/IEC 27002:2005
2	Iniciada a adequação da SeTIC a IN04 – Instrução normativa 04 da SLTI
3	Iniciada a implantação das melhores práticas do framework ITIL para gestão do ciclo de vida dos serviços de TIC
4	Instituído o grupo de trabalho, GT-SISTEMAS, com objetivo de definir processo formal para desenvolvimento de software na SeTIC
5	Iniciado o processo de integração de sistemas e login único objetivando facilitar o uso, a rastreabilidade de transações e a aderência as normas
6	Iniciado, em conjunto com o COTIC, a elaboração do <b>PDTI</b> (Plano de Desenvolvimento da Tecnologia da Informação e Comunicação)
7	Definidos e implantados Documentos de Oficialização de Demanda (DoD) para: Alocação de computadores, licenciamento de software e desenvolvimento e manutenção de sistemas de gestão
<b>S</b>	<b>Metas</b>
1	Consolidar a implantação do ITIL para gestão do ciclo de vida dos serviços de TIC
2	Consolidar e aprimorar o processo de desenvolvimento de software na SeTIC
3	Em conjunto com o COTIC publicar e divulgar o PDTI
4	Implantar, consolidar e aprimorar a gestão da segurança da informação em conformidade com as normas NBR ISO/IEC 27001:2006 e NBR ISO/IEC 27002:2005;
5	Desenvolver e implantar plano de contingência para infraestrutura e serviços de TIC
6	Minimizar as não conformidades apontadas pela CGU
7	Elaboração e implantação de normas e políticas para utilização dos serviços de TI
8	Propor mecanismos de participação efetiva dos grandes usuários na evolução dos sistemas de TI da instituição
9	Em conjunto com o COTIC elaborar e publicar uma política institucional para segurança da informação
10	Propor política para gestão do ciclo de vida dos computadores de uso pessoal da instituição

## 4.3 Capacitação de Recursos Humanos

<b>S</b>	<b>Principais Ações / Realizações</b>
1	Implantado na SeTIC núcleo remoto da ESR/RNP (Escola Superior de Redes da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa) com a realização dos seguintes cursos em 2012:
1.1	Gestão da Segurança da Informação - NBR 27001 e NBR 27002

1.2	ITIL - Information Technology Infrastructure Library
1.3	Gerenciamento de Projetos de TI
1.4	Administração de Sistemas Linux: Serviços para Internet
2	Participação de membros da equipe em diversos cursos
<b>S</b>	<b>Metas</b>
1	Ampliação do número de cursos através do polo remoto da ESR/RNP
3	Implantação do núcleo local da ESR/RNP
3	Viabilizar a participação e cursos e treinamentos técnicos da ordem de 40 horas anuais para os profissionais que atuam na SeTIC
4	Elaborar o plano anual de capacitação em Tecnologia da Informação da SeTIC

#### 4.4 Rede integrada de comunicação de dados, voz e vídeo

##### 4.4.1 Rede metropolitana e rede de longa distância

<b>S</b>	<b>Principais Ações / Realizações</b>
1	Ampliação das conexões do Campus Araranguá passando 40Mbps para 80Mbps e Campus Joinville passando e 40 para 70Mbps
2	Contratação de serviço de conexão de 100Mbps entre as duas unidades da UFSC em Araranguá
3	Ampliações e melhorias das conexões do campus Sul da Ilha e LCM na Barra da Lagoa via REMEP-FLN
4	Conexão através de fibra óptica via REMEP da unidade CCA/Cidade das Abelhas
<b>S</b>	<b>Metas</b>
1	Conexão do Campus Sul da Ilha e LCM através de fibra óptica usando as fibras lançadas pelo consórcio CIASC/ Prefeitura de Florianópolis
2	Conexão dos Campi Joinville, Araranguá e Curitibanos em taxa de Gigabits
3	Estabelecer conexões redundantes nas principais unidades remotas incluindo o CCA, campus itacorubi

##### 4.4.2 Redes de Campus

<b>S</b>	<b>Principais Ações / Realizações</b>
<b>1</b>	<b>Campus Sede - Florianópolis</b>
1.1	Ampliação da capacidade do backbone de 1Gbps para 10Gbps;
1.2	Georeferenciamento da infraestrutura de passagem de fibras ópticas;
1.3	Ampliação do número de portas de acesso em 1Gbps;
1.4	Ampliação da cobertura da rede sem fio;
1.5	Implantação de novas redes nos blocos: EFI, Anexo Administrativo (Santa Clara)

1.6	Revitalização da infraestrutura óptica e de rede lógica
2	<b>Campus Araranguá</b>
2.1	Iniciada a implantação da rede local no novo campus
<b>S</b>	<b>Metas</b>
1	Atingir 100% cobertura de rede sem fio em todas as unidades
2	Universalização da taxa de acesso de 1Gbps para todas as estações de trabalho da instituição
3	Conclusão do processo de georeferenciamento da infraestrutura de passagem dos cabos ópticos
4	Dar continuidade ao processo de revitalização das redes lógica em todas as unidades da instituição
5	Dotar a redeUFSC de dispositivos UPS (“nobreak”) para proteção contra oscilações e falta de energia

#### 4.4.3 Rede de Voz

<b>S</b>	<b>Principais Ações / Realizações</b>
1	Modernização e consolidação da infraestrutura de telefonia incluindo a transferência o núcleo central da rede do prédio da reitoria para o Centro de Dados/SeTIC com melhoria da disponibilidade do serviço
2	Instalação de cerca de 700 ramais de telefone com tecnologia VoIP (Telefones IP)
3	Elaboração de novo edital e assinatura de um novo contrato de prestação de serviços de telefonia fixa comutada para todas as unidades da UFSC
4	Ampliação das capacidades das centrais telefônicas localizadas na SeTIC/CSE/PU/HU e desativação de duas centrais de grande porte (EPS/Reitoria)
5	Melhorias da infraestrutura física da telefonia convencional contemplando: Georeferenciamento da infraestrutura de passagem, reestruturação de armários telefônicos; mapeamento das conexões telefônicas
<b>S</b>	<b>Metas</b>
1	Proposição de uma política de uso do serviço de telefonia (fixa e móvel)
2	Contabilização de uso do serviço com vinculação ao centro de custos
3	Migração gradual dos telefones convencionais para telefones IP com desativação de centrais convencionais
4	Renegociação do contrato de telefonia móvel e substituição de parte dos telefones móveis por smartphones
5	Instalação de um telefone por servidor (docente / técnico administrativo) da instituição

#### 4.4.4 Rede de Vídeo

<b>S</b>	<b>Principais Ações / Realizações</b>
----------	---------------------------------------

1	Disponibilização via REMEP de um canal de fibra óptica exclusivo de conexão da TVUFSC
2	Implantação de sistema piloto de vídeo vigilância IP no prédio da enfermagem do CCS
<b>S</b>	<b>Metas</b>
1	Especificação, licitação e implantação de sistema de vídeo vigilância IP (Sistema de gerenciamento de câmeras IP)
2	Implantar um sistema para gestão dos ambientes de vídeo conferência da instituição
3	Integração do sistema de vídeo conferência com o serviço de telefonia IP

#### 4.5 Centros de Dados e Serviços de Computação em Nuvem

<b>S</b>	<b>Principais Ações / Realizações</b>
1	Ampliação da capacidade de memória global dos servidores: de 1572 Gigabytes para <b>2970</b> Gigabytes
2	Ampliação da capacidade armazenamento do centro de dados de 200 Terabytes para <b>270</b> Terabytes
3	Ampliação da capacidade de processamento global do centro de dados de 670 GHzGB para <b>1048</b> GHz
4	Integração de serviços através de login centralizado / único (VPN, redeUFSC Sem Fio, eduroam, Compartilhamento de arquivos, Impressão corporativa, telefonia IP educacional)
5	Adesão ao serviço internacional eduroam que possibilita o uso da rede sem fio de instituições federadas utilizando credenciais do idUFSC
6	Customização e ativação do serviço experimental “uma máquina virtual por aluno”
<b>S</b>	<b>Metas</b>
<b>1</b>	<b>Reestruturação do centro de dados principal</b>
1.1	Alteração e ampliação da infraestrutura física
1.2	Instalação de sistema de refrigeração de precisão
1.3	Modernização dos sistemas de energia (gerador e no breaks)
1.4	Montagem de sala enclausurada para o ambiente do centro de dados
2	Ampliação de capacidade computacional (Processamento, armazenamento e memória)
3	Implantação do centro de computação científica no centro de dados da SeTIC
4	Centralização e unificação dos servidores espalhadas em unidades administrativas e laboratórios da instituição

## 4.6 Sistemas de Informação

<b>S</b>	<b>Principais Ações / Realizações</b>
<b>1</b>	<b>Sistemas de Gestão para o Suporte Administrativo</b>
1.1	<b>SIEF</b> - Desenvolvimento e implantação do sistema integrado de gestão de espaço físico
1.2	<b>SIGE</b> - Desenvolvimento do Sistema Integrado de Gestão de Estágios
1.3	<b>Reorganiza UFSC</b> : Projeto e desenvolvimento de relatórios para Grupo de Trabalho Reorganiza UFSC
1.4	<b>SIGI</b> - Desenvolvimento do Sistema Integrado de Gestão de Ingressos contemplando: Concurso, controle de vagas, processo de nomeação, posse, admissão e movimentações
1.5	<b>EGESTÃO</b> : Gestão Eletrônica de Processos, compras e licitações (SCL), patrimônio (SIP) e almoxarifado (ALX). Integração do SOLAR aos sistemas UFSC, implementadas melhorias em todos os módulos.
1.6	<b>Bolsas Fundações</b> : Desenvolvimento de um sistema de bolsas externas que tem por objetivo atender às demandas da Controladoria Geral da União (CGU) sobre o pagamento de bolsas pelas fundações regulamentadas pela Resolução Normativa 13 do CUn de 2011
1.7	<b>SIPR</b> - Desenvolvimento de novo Sistema de Integrado de Gestão de Portarias e Resoluções
1.8	<b>Cadastro Sócio Econômico Discente</b> : Desenvolvimento de aplicativo para cadastro socioeconômico e controle de benefícios
<b>2</b>	<b>Sistemas de Suporte e Gestão ao Ensino</b>
2.1	<b>Moodle</b> : Definição e implementação do tema do Moodle 2
2.2	<b>CNDI</b> : Desenvolvimento e implantação do Sistema de gestão do Núcleo de Desenvolvimento Infantil
2.3	<b>CAGR/PDPE</b> : Desenvolvimento e implantação de módulo para gestão dos Planos e Programas de Ensino
2.4	<b>Collecta</b> : Desenvolvimento e Implantação do sistema Collecta – Sistema da Avaliação Acadêmica
<b>3</b>	<b>Sistemas de Suporte e Gestão da Pesquisa, Extensão e Cultura</b>
3.1	<b>SEPEX</b> – Melhorias nos sistema de gestão da SEPEX e inclusão do módulo de localização de estandes.
<b>4</b>	<b>Adequações dos sistemas quanto a conformidade</b>
4.1	Segurança da informação segundo a NBR ISO/IEC 27001:2006 e NBR ISO/IEC 27002:200 (Autenticação centralizada, rastreabilidade de transações, gestão de usuários e senhas)
4.2	Adequação dos sistemas de informação as normas e legislações internas da UFSC e externas (exemplo: Nome social)
<b>5</b>	<b>Integração de sistemas</b>
5.1	<b>CUPe - Cadastro Único de Pessoas</b> : Desenvolvimento e Implantação do Sistema para Consolidação de Cadastros Único de Pessoas com objeto e facilitar a integração dos sistemas

5.2	<b>CAS</b> – Desenvolvimento e implantação de framework para autenticação centralizada e single signon
5.3	<b>Minha UFSC:</b> Desenvolvimento de portal de acesso a informações, serviços e sistemas UFSC orientado ao perfil do usuário
<b>S</b>	<b>METAS</b>
1	<b>SIPD</b> – Sistema Progressão Docente – Automatização do processo de progressão docente
2	<b>EGESTAO</b> – Tornar digital os seguintes processos: <b>SEGESP</b> (avaliação de desempenho, solicitação de participação em eventos, estágio probatório, etc), <b>DCF</b> (Solicitações de empenhos e de pagamentos)
3	<b>Digitalização de documentos:</b> DAE (Pasta do aluno)
4	<b>SIBL:</b> Desenvolvimento do sistema integrado de gestão de bolsas. Atualmente são vários sistemas não integrados
5	<b>SIPR</b> - Concluir Desenvolvimento e implantar novo Sistema de Integrado de Gestão de Portarias e Resoluções
6	<b>Formulário de Extensão</b> - Desenvolver novo sistema integrado de formulários de extensão
7	<b>Formulário de Pesquisa</b> - Desenvolver novo sistema integrado de formulários de pesquisa
8	<b>SIEF</b> – Concluir desenvolvimento e implantar sistema integrado de gestão de espaço físico
9	<b>Minha UFSC:</b> Concluir desenvolvimento e implantar portal de acesso a informações, serviços e sistemas UFSC orientado ao perfil do usuário
10	<b>SIMC:</b> Desenvolvimento de sistema para auxílio ao mapeamento de competências
11	<b>ADRH/Dimensionamento:</b> Desenvolvimento de módulo para o dimensionamento de pessoal
12	<b>ADRH/Plano de Saúde:</b> Desenvolvimento de módulo para gestão dos planos de saúde
13	<b>SIGI</b> - Conclusão do Desenvolvimento e implantação do Sistema Integrado de Gestão de Ingressos contemplando: Concurso, controle de vagas, processo de nomeação, posse, admissão e movimentações
14	<b>Controle de acesso integrado:</b> Especificar e contratar solução para controle de acesso do RU, Labufsc, cancelas de estacionamentos, entradas de prédios
15	<b>SIAE</b> – Desenvolvimento de sistema integrado de gestão de auxílio a eventos – Diversas unidades da UFSC (PROPGRAD, CTC, PRAE, outras)
16	<b>SIPC</b> - Desenvolvimento de Sistema integrado de gestão dos planos departamentais de capacitação (PROGRAD)
16	<b>Gestão de Obras:</b> Desenvolvimento/contratação de sistema para Gerenciamento e acompanhamento obras (DPAE)
17	<b>GPPE:</b> Sistema de gestão do programa institucional pro-extensão
18	<b>SIGE:</b> Sistema integrado de gestão de eventos incluindo o controle e emissão de certificados (Diversas unidades)
19	<b>SARF/Portal do Fornecedor:</b> Disponibilizar informações do SARF (Financeiras) para os fornecedores
20	<b>Universidade sem fronteiras:</b> Sistema de suporte e acompanhamento ao programa universidade sem fronteiras
21	<b>Incoming/Outgoing:</b> Ajustes nos sistemas para suporte aos programas da AUGM (Associação Universidades Grupo de Montevideú)
22	<b>CAGR/Apoio Pedagógico:</b> Sistema para suporte ao apoio pedagógico (registro de disciplinas de apoio pedagógico)
23	<b>Informatização DAE</b> - Análise dos processos do DAE para subsidiar a melhoria da informatização da unidade

24	<b>Informatização DCF</b> - Análise dos processos do DCF para subsidiar a melhoria da informatização da unidade
25	<b>Informatização SEGESP</b> - Análise dos processos da SEGESP para subsidiar a melhoria da informatização da unidade
<b>26</b>	<b>Adequações dos sistemas quanto a conformidade</b>
26.1	<b>Acessibilidade</b> – Adequações de acessibilidade
26.2	<b>Segurança da informação</b> segundo a NBR ISO/IEC 27001:2006 e NBR ISO/IEC 27002:200 (Autenticação centralizada, rastreabilidade de transações, gestão de usuários e senhas)
26.3	<b>Normas e resoluções UFSC:</b> Adequação dos sistemas de informação as normas e resoluções da UFSC (exemplo: Nome social)
26.3	<b>Legislação:</b> Adequação dos sistemas de informação legislação federal / estadual, etc
<b>27</b>	<b>Integração de sistemas</b>
27.1	<b>CUPE - Cadastro Único de Pessoas:</b> Implementação de melhorias e ampliação de escopo do Sistema para Consolidação de Cadastros Único de Pessoas com objeto e facilitar a integração dos sistemas
27.2	<b>Bancos de Dados:</b> Consolidação das bases de dados institucionais em um único gerenciador de banco de dados. Atualmente utiliza-se 4 SGDBs
27.3	<b>Login Centralizado:</b> Completar a adaptação dos sistemas para efetivação de login centralizado
27.4	<b>Sistema de Autorização:</b> Implementar sistema de gestão de autorizações integrado ao perfil do usuário.
27.5	<b>Extrator de dados:</b> Desenvolver e implantar sistema para levantamento de produção científica

#### 4.7 Suporte de Serviços de TI

<b>S</b>	<b>Principais Ações / Realizações</b>
1	<b>Inventário de computadores</b> – solução para realizar o inventário de informática da UFSC. Está sendo implantado nas unidades da UFSC.
2	<b>Padronização de softwares</b> – serviço para publicação e homologação de versões de aplicativos recomendados pela SeTIC (incluindo antivírus corporativo), que devem estar presentes nos computadores institucionais.
3	<b>Terminal de software</b> – serviço de terminal remoto para programas utilizados por servidores, otimizando o uso de licenças.
4	<b>Terminal de aplicações acadêmicas</b> – serviço de terminal remoto para programas utilizados por alunos, otimizando o uso de licenças dos softwares.
5	<b>Terminal de aplicações corporativas</b> – serviço de terminal remoto para aplicações corporativas (ADRH, CAGR, etc.) simplificando a manutenção e disponibilização dos sistemas.
6	<b>Gerenciamento de atendimento</b> – implantado processo de atendimento a usuários formalizado (auxiliado por ferramenta gratuita identificada), onde os atendimentos são registrados e encaminhados às equipes devidas. Com base no processo, têm-se estatísticas de atendimento (número de atendimentos por dia/serviço, tempo médio de resolução, etc.) que fornecem subsídio para dimensionamento de equipes e melhora de processos.

7	<b>Portal de Chamados e FAQ</b> – acompanhamento de atendimento pelos usuários, incluindo a lista de seus chamados anteriores com as respectivas resoluções.
8	<b>FAQ</b> – sistema de <i>pergunta frequentes</i> , disponibilizado aos usuários para facilitar a resolução de problemas e dúvidas comuns por eles próprios.
9	<b>Integração com técnicos de unidades</b> – foi feito um treinamento dos serviços de TIC com os técnicos de informática da UFSC e está-se integrando o atendimentos aos usuários dos mesmos com a SeTIC.
10	<b>Reestruturação da equipe de atendimento a usuários</b> – através do ingresso de bolsistas a equipe de atendimento a usuários (primeiro contato) conta atualmente com três pessoas por período, e mais uma pessoa por período fazendo encaminhamento dos chamados.
11	<b>Catálogo de serviços</b> – desenvolvido e publicado o catálogo de serviços da SeTIC, contendo informações sobre os mesmos e formas de obter/utilizá-los.
12	<b>Demandas de computadores</b> – estabelecido processo formalizado para registro, análise e atendimento de demandas de computador junto a PROPLAN, visando a aquisição/distribuição racional e criterizada de computadores.
13	<b>Licenciamento de software</b> – estabelecido processo formal de registro, análise, aquisição e liberação de licenças de softwares, além do incentivo ao uso de alternativas gratuitas quando disponíveis. Faz-se também a racionalização (otimização) no uso de licenças.
<b>S</b>	<b>Metas</b>
1	<b>Inventário de computadores</b> – finalização da implantação na UFSC. Análise visando ter um panorama real da informática da UFSC e subsidiar compras.
2	<b>Padronização de softwares</b> – implantação de um serviço visando acelerar a instalação de novas máquinas e formatação de máquinas existentes
3	<b>Gerenciamento de atendimento</b> – estabelecimento e cumprimento de SLA (acordo de nível de serviço), garantindo o atendimento dos usuários em um tempo previsto. Publicação de estatísticas de atendimento. Implantação de processo de controle de qualidade ( <i>feedback</i> ) com os usuários
4	<b>Integração com técnicos de unidades</b> – integração com o atendimento de todos os técnicos de informática, visando o registro de atendimentos relacionados a informática na UFSC
5	<b>Reestruturação da equipe de atendimento a usuários</b> – substituição dos bolsistas por técnicos de informática, melhorando a qualidade do atendimento e aumentando a resolução de incidentes já pela equipe de atendimento inicial
6	<b>Catálogo de serviços de TI</b> – trabalho com o projeto <i>Identidade UFSC</i> para estabelecimento de um layout institucional para o catálogo de serviços. Disponibilização do serviço de catálogo de serviços a outras unidades da UFSC
7	<b>Demandas de computadores</b> – elaboração de processo para remanejamento de computadores entre unidades
8	<b>Licenciamento de software</b> – levantamento e regularização do parque de aplicativos utilizado na UFSC
9	<b>Gerenciamento centralizado dos computadores</b> – implantação de uma gerência centralizada dos computadores, prevenindo instalação de aplicativos não autorizados, dentre outros benefícios

10	<b>Vídeo-vigilância IP</b> – Implantação de estrutura e suporte de TIC na utilização de novas tecnologias de vídeo-vigilância, em suporte ao DESEG
11	<b>Videoconferência</b> – Implantação de um serviço de videoconferência, formalizando processos de requisição, alocação de recursos, testes e preparação. Mensuração da demanda existente para aquisição de equipamentos e disponibilização de espaços apropriados.
12	<b>Incidentes de segurança</b> – Implantação de um modelo formalizado de recebimento, análise, tratamento e encerramento de incidentes de segurança de informática, incluindo casos como violação de direitos autorais, computadores infectados, tentativas de invasão, etc.
13	<b>Impressão corporativa</b> – Expansão do serviço de forma a reduzir o número de impressoras não corporativas em uso, reduzindo custos com manutenção e aquisição de insumos.
14	<b>ITIL</b> – implantação de procedimentos e normas segundo o modelo ITIL visando formalizar e melhorar processos, assim como atender a requisições governamentais.

## 5 Conclusão

Este relatório de gestão apresentou a estrutura organizacional e as atribuições da SeTIC (Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação). A SeTIC, criada em 2010, teve sua área de ação ampliada em relação ao antigo NPD. Atividades como a gestão do sistema de telefonia, sistema de impressão e digitalização da UFSC, gestão centralizada de computadores e padronização do uso de software, entre outras estão sendo incorporadas. Para desenvolver estas atividades e buscar organização destas atividades, metas e ações foram estabelecidas e estão sendo cumpridas. A gestão por projetos tem se mostrado uma ferramenta importante para atendimento a crescente demanda pela infraestrutura e serviços de TIC e precisa ser aprimorada e apresentados os seus resultados a cada ciclo do relatório de gestão.