

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO**

Relatório de Gestão 2010

FEVEREIRO/2011

Presidenta da República
Dilma Rousseff

Ministro da Educação
Fernando Haddad

Reitora
Maria Beatriz Luce

Vice-Reitor
Norberto Hoppen

NUCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – NTIC

Diretor
Diego Luís Kreutz

Coordenadoria de Administração e Planejamento
Rafael Paris da Silva

Coordenadoria de Redes, Infraestrutura e Suporte
Fernando Della Flora

Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas
Daniel Michelin De Carli

Coordenadoria de Governança em TI
Sérgio Luis Dill

Equipe de Elaboração do Relatório de Gestão 2010

Coordenadores do Processo

Diego Luís Kreutz
Patric da Silva Ribeiro

Elaboradores (responsáveis pelo conteúdo)

Daniel Michelin De Carli
Diego Luís Kreutz
Émerson de Oliveira Rizzatti
Fernando Della Flora
Patric da Silva Ribeiro
Rafael Paris da Silva
Sérgio Luís Dill

Colaboradores Eventuais/Pontuais

Ana Adelina Ferreira
Jeferson Lemes

SUMÁRIO

Conteúdo

1	IDENTIFICAÇÃO	6
2	PRINCIPAIS AÇÕES DE 2010	6
2.1	Estruturação do NTIC.....	6
	Organização das equipes.....	7
	Criação e Coordenação dos Times de Infraestrutura e Desenvolvimento	8
	Times de Desenvolvimento de Sistemas	8
	Times de Infraestrutura	11
	Principais Ações das Coordenações de Administração e Governança.....	13
	Concepção do Regimento do NTIC	13
	Concepção das Normas para Certificação Digital.....	14
	Concepção do Planejamento Estratégico	15
	Estruturação Provisória do NTIC.....	16
	Gestão de Compras de TIC	17
	Gestão de Equipamentos e Insumos	20
	Organização e Instituição de Processos e Procedimentos Internos	20
	Gestão de Pessoal.....	21
	Atendimento de demandas e solicitações das unidades.....	21
	Sumário de Documentos Formais Emitidos	21
	Diagnóstico	22
2.2	Capacitação, formação, participação e organização de eventos	23
3	DOCUMENTOS ANEXOS	24
	ANEXO I.....	24
	ANEXO II.....	24
	ANEXO III.....	24
	ANEXO IV	25
	ANEXO V	25
	ANEXO VI	25



ANEXO VII	25
ANEXO VIII	25
4 PRINCIPAIS DESAFIOS E CONQUISTAS.....	26

1 IDENTIFICAÇÃO

O Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC) é órgão suplementar da Reitoria da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA), com a primeira estrutura prevista na Portaria UNIPAMPA nº 745 de 13 de abril de 2010, e tem por objetivo criar e manter condições tecnológicas para o funcionamento sistêmico, prezando pela eficiência e eficácia de processos e soluções, das atividades meio e fim da instituição. As principais metas e objetivos do NTIC estão relacionados a dar as condições mais adequadas possível ao desenvolvimento do ensino, da pesquisa, da extensão, da gestão e à prestação de serviços em geral para a comunidade, de acordo com as diretrizes da instituição e do próprio órgão.

2 PRINCIPAIS AÇÕES DE 2010

2.1 Estruturação do NTIC

Pela resolução nº 19/2010, aprovada pelo Conselho Universitário da UNIPAMPA (CONSUNI), ficou instituído o Regimento do NTIC e sua Estrutura Geral. Segundo o documento, ao NTIC compete planejar, organizar, dirigir e controlar todas atividades de interesse comum relacionadas à tecnologia da informação e comunicação de acordo com as diretrizes da Universidade.

O regimento geral do NTIC e dos campi também estabelecem que ficam sob orientação do órgão os Setores de Suporte de Tecnologia da Informação e Comunicação (SSTIC) das unidades quanto à aplicação das políticas da área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da instituição. Os SSTICs respondem hierárquico-administrativamente às direções das unidades, cabendo também respeitar e aplicar as diretrizes do NTIC.

A seguir são relacionadas as principais ações desenvolvidas durante o ano de 2010. Elas retratam um cenário transitório e positivo de implantação e estruturação do órgão e da instituição.

Entre as grandes ações realizadas, discriminadas a seguir, destacam-se:

- Organização das equipes;
- Criação e coordenação dos times de infraestrutura e desenvolvimento;
- Principais ações das coordenadorias administrativa e de governança;

Organização das equipes

Com a chegada dos novos analistas e técnico, a equipe do NTIC da instituição cresceu quase 10 vezes. Até 2010 a equipe do órgão era absolutamente insuficiente para dar conta da absoluta maioria das tarefas e demandas. A equipe existente até 2010, de apenas 4 pessoas, trabalhava e desenvolvia as atividades com o objetivo de tentar manter uma estrutura mínima de TIC na instituição. Em 2010 ela recebe um considerável reforço, tendo condições de, pela primeira vez, estruturar e iniciar o processo de consolidação da área de TIC na instituição. A equipe do NTIC passa a estar mais próxima do necessário ideal para dar todas as condições ao pleno suporte tecnológico para o bom desenvolvimento e sustentabilidade das atividades meio e fim da instituição.

Uma característica marcante na questão tecnológica da instituição é a alta quantidade e complexidade de projetos. As principais razões são: 1) o fato de ser uma instituição nova, em plena fase de implantação; 2) o fato de ter sido concebida de forma distribuída em 10 locais distintos, aumentando os desafios e o nível de dependência de bons projetos tecnológicos. Dessa forma, com a chegada dos novos servidores da área de TIC foi necessário realizar um levantamento sobre os perfis do profissionais a fim de obter o melhor proveito das pessoas nas atividades que elas tenham maior conhecimento e/ou afinidade, buscando sempre resultar em produtos e serviços da qualidade que a instituição necessita.

Durante o ano de 2010 a estrutura organizacional do NTIC esteve assim constituída:

- Direção
 - Coordenadoria Administrativa;
 - Coordenadoria de Governança de TI;
 - Coordenadoria de Infraestrutura e Suporte;
 - Times de Projetos;
 - Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas;
 - Times de Projetos;

O **ANEXO I** detalha a arquitetura atual do NTIC, desde estrutura organizacional até contratos existentes. O anexo contempla:

1. Arquitetura Organizacional
2. Arquitetura de Prestação de Serviços
3. Arquitetura de Serviços Essenciais
4. Arquitetura de Rede
5. Arquitetura de Sistemas
6. Arquitetura de Software
7. Arquitetura de Hardware
8. Estatísticas Administrativas

9. Projetos em Andamento
10. Análise de Incidentes
11. Contratos existentes

Criação e Coordenação dos Times de Infraestrutura e Desenvolvimento

Nas áreas de infraestrutura e desenvolvimento foi introduzido inicialmente o conceito de times de projetos ou áreas. Os times são equipes de analistas e/ou técnicos de TIC responsáveis pelo planejamento/sustentabilidade da área (exemplo: plataformas de desenvolvimento de sistemas) e acompanhamento/garantia de execução dos projetos e das demandas em geral. Os times são formados a partir de análises de perfil, manifestação de interesse e reuniões.

Dentro da estrutura de times é importante ressaltar a figura do líder de equipe. Esse é um “cargo virtual” exercido por uma pessoa do time que fica como responsável por manter o coordenador informado e alinhado com as demandas e necessidades técnicas e de requisitos de cada projeto/demanda.

A seguir são apresentados os principais times das áreas de desenvolvimento de sistemas e infraestrutura/suporte definidos e acompanhados em 2010. Eles representam a primeira organização interna do NTIC para dar suporte a projetos e demandas institucionais. Os times foram estruturados em duas categorias: 1) área; e 2) projeto/demanda. Os times de tem um caráter permanente, enquanto que os times de projetos/demandas tem um caráter temporário, sob demanda.

Times de Desenvolvimento de Sistemas

Na coordenadoria de desenvolvimento, em específico, foram criados os seguintes times iniciais:

1. **Processos de Negócios** – Equipe responsável por boas práticas de modelagem de processo e mapeamento de requisitos. A modelagem de processos de negócio, também conhecida como BPM (*Business Process Management*), é uma ferramenta importante na gestão de qualquer negócio. A sua aplicação permite uma melhor organização, representar e automatização de procedimentos, auxiliando tanto as áreas meio quanto as áreas fim do negócio.
2. **Desenvolvimento em Tecnologia PHP** – Equipe responsável por analisar framework e definir padrões para o desenvolvimento de sistemas em PHP. PHP é uma linguagem de programação aberta e utilizada por muitos projetos do governo. É famosa por ser considerada fácil e de rápido aprendizado.



Grande parte dos sistemas desenvolvidos dentro da instituição atualmente utiliza essa tecnologia.

3. **Desenvolvimento em Tecnologia Java** – Equipe responsável por analisar framework e definir padrões para o desenvolvimento de sistemas em Java. Java é uma tecnologia robusta e madura para o projeto e o desenvolvimento de sistemas. Sua principal função é servir de base para projetos de desenvolvimento de sistemas complexos.
4. **Banco de Dados** – Equipe responsável por administrar e gerenciar instâncias de banco de dados da instituição. Os Sistemas de Gerenciamento de Bancos de Dados (SGBDs) são peças-chave essenciais em qualquer organização. São eles quem mantêm a consistência, integridade, confidencialidade e garantem a persistência dos dados e informações da instituição.
5. **Suporte ao SIE** – Equipe responsável por dar suporte a implantação e sustentabilidade dos módulos do SIE, em especial os já em operação (Acadêmico, Bibliotecas e RH). O SIE é o sistema de ERP herdado da instituição UFSM. Atualmente é utilizado pela instituição três grandes áreas, acadêmica, bibliotecas e recursos humanos. O sistema hoje representa uma demanda crítica para o bom funcionamento da universidade.
6. **Portais Web** – Equipe responsável por dar suporte a implantação e sustentabilidade dos portais e sites Web. Eles representam a infraestrutura básica de comunicação da instituição através da Internet, utilizando como meio recursos e ferramentas tecnológicas.
7. **EAD** - Equipe responsável por dar suporte a implantação e sustentabilidade às plataformas de Ensino à Distância (EAD). O EAD é primordial e estratégico a todas as instituições de ensino da atualidade. A necessidade de escalabilidade e alta disponibilidade dos servidos de ambientes virtuais de aprendizado dirigem a necessidade de analistas focados nessa atividade.
8. **Testes e controle de qualidade** - Equipe responsável por dar suporte ao nível de maturação dos sistemas adquiridos e/ou desenvolvidos internamente. A área de testes e controle de qualidade é primordial para o bom resultado dos produtos e serviços da instituição. É ela quem define o nível de maturidade das soluções, gerando normalmente mais demandas (recomendações, solicitações de melhoria, solicitações de ajuste, entre outros) para os demais times.
9. **Integração de dados** – Equipe responsável por dar o suporte necessário a processos do PingIFES, CENSO, SiSU, entre outros. A importação, exportação e migração de dados tem sido uma rotina contínua dentro da instituição. Alimentar sistemas externos do governo federal (para o PingIFES e CENSO, por exemplo), bem como importar dados para sistemas internos

(do SiSU, por exemplo) tem sido uma tarefa grande e periódica dentro da área de TIC.

10. **Sistema automatizado de gestão de chamados** – Equipe responsável por avaliar e definir uma ferramenta para a gestão automatizada dos chamados de suporte (demandas de atendimento local aos usuários). Um sistema de chamados permite registrar e acompanhar todos os atendimentos realizados nas unidades, permitindo identificar e diagnosticar problemas, dimensionar demandas, manter e aumentar indicadores de qualidade do atendimento, entre outras coisas.

A tabela a seguir relaciona os quantitativos de Analistas de TI (ATIs), Técnicos de TI (TTIs), Administradores (ADM) e Assistentes em Administração (ASS. ADM) envolvidos nos times. A classificação do envolvimento é separada em duas categorias. A primeira (participantes primários) com os quantitativos dos servidores com envolvimento maior (tarefa primária, com dedicação maior) e a segunda (participantes parciais) com os servidores com envolvimento menor, eventual e parcial.

Time	No. de participantes primários	No. de participantes parciais
Processos de Negócios	4 ATIs	1 ATI e 1 ADM
Desenvolvimento em Tecnologia PHP	2 ATIs	4 ATIs e 1 ADM
Desenvolvimento em Tecnologia Java	2 ATIs	
Banco de Dados		2 ATIs e 1 ADM
Suporte ao SIE	2 ATIs e 1 ADM	2 ATIs
Portais Web	2 ATIs	1 ATI, 1 ASS. ADM
EAD	1 ATI	2 ATIs
Testes e controle de qualidade	1 ATI	3 ATIs
Importação, exportação e migração de dados	2 ATIs e 1 ADM	2 ATIs
Sistema automatizado de	1 ATI	3 ATIs e 2 TTIs

gestão de chamados		
--------------------	--	--

Como pode ser observado na tabela, com envolvimento direto nos times haviam em 2010 17 ATIs e 2 ADM. Ao observar o ANEXO I, haviam apenas 16 ATIs no quadro da área de desenvolvimento, ou seja, um deles estava com envolvimento primário em 2 times. O mesmo ocorre com o ADM, que estava com envolvimento primário em 2 times.

Já com envolvimento parcial nos times o número de ATIs totaliza em 20, o de TTIs em 2, o de ADM em 3 e o de ASS. ADM em 1. Isso demonstra que praticamente todos os TAs da área de desenvolvimento atuavam em diferentes times e vários projetos. Cada time gerenciava de um a N projetos/demandas.

Como conclusão, a equipe de desenvolvimento estava, em 2010, super utilizada, em 100% do tempo. Isso sem contar com os projetos em andamento e/ou previstos, conforme “**Portifólio de Projetos**” do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), disponível a partir de março de 2011 em www.ntic.unipampa.edu.br.

Times de Infraestrutura

Na coordenadoria de Redes, Infraestrutura e Suporte, em específico, foram criados os seguintes times iniciais:

1. **Suporte** – O time de suporte tem como função coordenar e desenvolver as ações de suporte aos serviços e sistemas básico oferecidos pelo NTIC. O time de suporte contempla as atividades de apoio aos técnicos das unidades, aos usuários e preparação de tutoriais e treinamento aos usuários.
2. **VoIP e Telefonia** – Este time possui a atribuição de desenvolver atividades que envolvem comunicação de voz. Durante o ano de 2010 a principal função foi concluir o planejamento e iniciar a implantação do projeto VoIP nas unidades. Também é atribuição deste time o gerenciamento dos contratos de telefonia (fixa, móvel) e o suporte para esses serviços.
3. **Infra de Redes** – A equipe de infraestrutura de redes é responsável por planejar e manter as redes de comunicação de dados, voz e vídeo da instituição. Esse time desenvolve atividades de planejamento e implementação de soluções em todas as unidades da instituição, seja diretamente com seus próprios técnicos ou através de apoio aos técnicos das unidades. Esse time tem como grande desafio adequar a capacidade da infraestrutura de redes para tender às atuais necessidades da instituição.

4. **Infra de Servidores e Serviços** – Da mesma forma que a infraestrutura de redes, a infraestrutura de servidores e serviços é imprescindível para o bom funcionamento da instituição. A este time cabe a tarefa de planejar e manter em funcionamento toda a infraestrutura necessária para a perfeita execução de sistemas e aplicações. É essa estrutura que é capaz de manter funcionando serviços como portais web, sistemas de gestão, acadêmico, autenticação de usuários, entre outros.

5. **Segurança** – A segurança da informação também possui papel fundamental para o bom funcionamento da instituição, sendo até um requisito de fator jurídico do qual a instituição não pode abrir exceção. Este time tem a atribuição de desenvolver atividades relacionadas à segurança da informação, como testes de segurança em aplicações, manutenção dos sistemas de firewall, responder aos incidentes de segurança, entre outros. Além dessas atividades uma equipe de segurança também deve propor políticas e normas para a melhora da gestão da segurança da informação dentro da instituição.

6. **Compras e Licitações** – O time presta apoio, sempre que necessário, ao setor de compras e licitações do NTIC. Dentre as atividades desenvolvidas, estão a especificação, testes, avaliação e homologação de equipamentos e software.

A tabela a seguir relaciona os quantitativos de Analistas de TI (ATIs), Técnicos de TI (TTIs), Administradores (ADM) e Assistentes em Administração (ASS. ADM) envolvidos nos times de infraestrutura. A classificação do envolvimento é separada em duas categorias. A primeira (participantes primários) com os quantitativos dos servidores com envolvimento maior (tarefa primária, com dedicação maior) e a segunda (participantes parciais) com os servidores com envolvimento menor, eventual e parcial.

Time	No. de participantes primários	No. de participantes parciais
Suporte	3 ATIs	Demais TAs de infra
VoIP e Telefonia	1 ATI e 1 TT	
Infra de Redes	4 ATIs, 1 TTI e 1 TT	Demais TAs de infra
Infra de Servidores e Serviços	6 ATIs	2 ATIs e 1 TTI
Segurança	2 ATIs	1 ATI e 1 TTI

Compras e Licitações	2 ATIs, 1 TTI	Demais TAs de infra
----------------------	---------------	---------------------

Como pode ser observado na tabela, com envolvimento direto nos times, haviam em 2010 19 ATIs, 2 TTIs e 2 TTs. Ao observar o ANEXO I, haviam apenas 8 ATIs, 1 TT e 1 TTI no quadro da área de infraestrutura, ou seja, vários deles estavam com envolvimento primário em 2 ou mais times.

Já com envolvimento parcial em boa parte dos times estavam todos os TAs da área de infraestrutura. Todos eles tiveram envolvimento total e/ou parcial para atender vários projetos e demandas de infraestrutura.

Como conclusão, a equipe de infraestrutura estava, em 2010, absolutamente super utilizada, em 100% do tempo. Isso sem contar com os projetos em andamento e/ou previstos, conforme “**Portifólio de Projetos**” do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), disponível a partir de março de 2011 em www.ntic.unipampa.edu.br.

Principais Ações das Coordenações de Administração e Governança

Concepção do Regimento do NTIC

A concepção do Regimento do NTIC foi um dos projetos mais importantes de 2010. Ele demandou envolvimento, análises, reuniões e dedicação da equipe gestora do NTIC. Os trabalhos foram desenvolvidos de março a agosto de 2010.

Para a concepção do regimento foram utilizados como base e analisados diferentes exemplos de regimentos, de instituições como a USP e a UFRGS. Uma das grandes metas do processo era aproveitar as experiências e coisas positivas de outras instituições, simplificando e generalizando ao máximo a concepção do regimento da instituição.

Em agosto de 2010 o regimento foi encaminhado para apreciação para a secretaria do Conselho Universitário (CONSUNI). O NTIC, juntamente com a secretaria, assessorias e uma comissão de membros do CONSUNI, promoveram um processo de revisão e maturação do regimento. No final de novembro de 2010, mais precisamente no dia 24, ele foi formalmente apresentado e apreciado em reunião ordinária do CONSUNI. A proposta foi apreciada e aprovada naquela ocasião. A publicação ocorreu através da resolução 019/2010, disponível no site do CONSUNI (link abaixo).

Link para a Resolução 019/2010 do CONSUNI – Regimento do NTIC
http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/consuni/files/2010/06/Res.-19_2010-Regimento-NTIC.pdf

O regimento do NTIC foi uma importante conquista. A partir da resolução será instituído o Conselho Gestor do NTIC, órgão máximo na análise e proposição de políticas e normas para a área de TIC da instituição.

Concepção das Normas para Certificação Digital

O ano de 2010 foi também importante para consolidar uma área imprescindível para qualquer instituição dos tempos modernos. A certificação digital é hoje um dos grandes recursos a disposição das organizações. Ela é capaz de dar celeridade e novos níveis de automação a processos administrativos e técnicos diversos. A certificação digital, através de mídias externas como tokens e smartcards, um novo passo importante na garantia da segurança, confiabilidade e integridade de documentos digitais e no acesso e autorização de sistemas.

As atividades na área de certificação digital tiveram início em meados de abril de 2010. As atividades envolveram técnicos da área de infraestrutura e servidores da área administrativa. Os primeiros passos passaram por pesquisas e análises de ferramentas e da legislação na área de certificação digital. Essa fase gerou os primeiros resultados em setembro de 2010, com a apresentação e apreciação de diferentes ferramentas e documentos científicos, técnicos e legislativos da área.

Os trabalhos resultaram análises pertinentes ao desenvolvimento e aplicação da certificação digital dentro da instituição. Eles resultaram também em propostas de acordo de cooperação técnica/tecnológica entre órgãos públicos federais. No caso, o NTIC encaminhou uma proposta de acordo de cooperação técnica/tecnológica com a área de tecnologia da Justiça Federal do Paraná. O judiciário daquele estado atua fortemente na parte de certificação digital, em especial para permitir o trâmite seguro e confiável de documentos digitalmente assinados.

A partir desse ponto teve início um novo trabalho, entre outubro e novembro de 2010, a proposição e concepção de um conjunto de normas para o uso institucional da certificação digital. Esta institucionalização é mais um passo importante no uso e difusão da certificação digital dentro da instituição, tanto em documentos quanto em sistemas. O processo foi concluído em novembro de 2010, com a apresentação e apreciação no CONSUNI das normas de certificação digital da instituição. A

proposta foi aprovada e publicação sob a forma da Resolução 021/2010 do CONSUNI (vide link abaixo).

Link para a Resolução 021/2010 do CONSUNI – Normas de Certificação Digital
http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/consuni/files/2010/06/Res.-21_2010-Normas-de-Certifica%C3%A7%C3%A3o-Digital.pdf

Com a meta de expandir o uso de certificação digital na instituição e reduzir os custos do processo, foram estabelecidas relações e parcerias com a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP) e a empresa brasileira dos Correios. À SLTI foram solicitadas mídias (tokens) para viabilizar a expansão do uso de certificação digital dentro da instituição. Aos Correios foi solicitado uma nova proposta de minuta de contrato capaz de cobrir também o serviço de certificação digital, que até então era realizada através do SERPRO (Serviço Federal de Processamento de Dados), em Porto Alegre, exigindo gastos com diárias e passagens aos servidores da instituição. Ambas as ações foram importantes e terão impacto direto no uso e na disseminação da certificação digital dentro da instituição.

Concepção do Planejamento Estratégico

O planejamento estratégico (PE) é algo essencial para qualquer órgão ou instituição. O PE é o guia, o norte do órgão. Fazer gestão implica em conceber e aplicar o planejamento estratégico. Do contrário caberia a seguinte metáfora: “para quem não tem um norte, qualquer lugar serve”. Em um mundo competitivo e globalizado, o PE faz diferença entre o sucesso na prestação de serviços de qualidade e/ou conquista de novos mercados e fronteiras, distanciando cada vez mais as organizações estrategicamente planejadas/organizadas das não planejadas (“sem norte, sem rumo, sem visão de futuro”).

Dentro do contexto apresentado, uma das grandes metas do NTIC em 2010 foi conceber o primeiro planejamento estratégico, através do denominado Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC). Este documento, além de ser um requisito legal para os órgãos federais, é a baliza para a gestão e a governança de TIC nas instituições.

O trabalho de concepção do planejamento estratégico do NTIC teve início em maio de 2010. O primeiro PDTIC estará sendo finalizado entre fevereiro e março de 2011. A concepção desse importante documento teve como metodologia estudos,

apresentações e várias reuniões críticas e analíticas entre a equipe de gestores do órgão. O resultado final será um guia contendo o diagnóstico geral da área de TIC da instituição, um portfólio de projetos previstos para os próximos anos, a definição de objetivos, metas e indicadores, entre outras coisas. Ele será o documento mestre de gestão e governança de TIC do órgão.

Estruturação Provisória do NTIC

Em 2010, com a entrada dos servidores que deram corpo e forma básica ao NTIC, foi inevitável um processo de estruturação provisória e emergencial do órgão. O trabalho foi realizado durante os meses de fevereiro e março de 2010. A estruturação provisória e emergencial resultou na criação das coordenadorias mais essenciais e na definição do sistema de trabalho. Esse foi mais um passo importante na consolidação do órgão dentro da instituição.

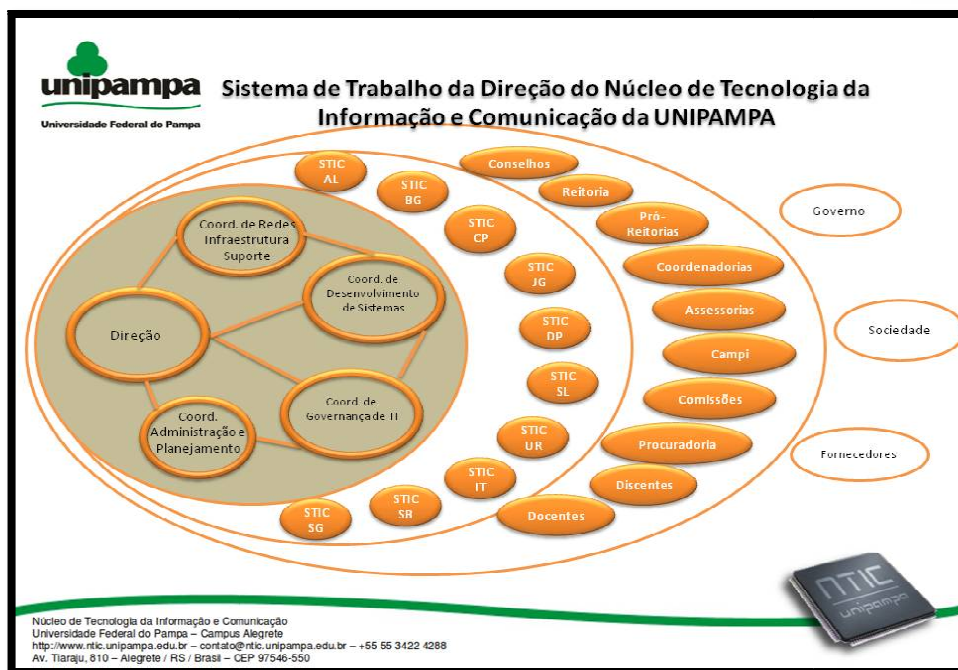
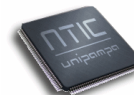
Inicialmente foram criadas as seguintes coordenadorias, ligadas diretamente à direção do NTIC:

- Administração
- Desenvolvimento de Sistemas
- Redes, Infraestrutura e Suporte

Essas coordenadorias representam as áreas mais básicas e essenciais para dar corpo e sustentabilidade mínima à área de TIC da instituição. Mas ainda não representa uma estrutura forte e sólida o suficiente para dar toda eficiência, eficácia e sustentabilidade necessárias a área de TIC de uma instituição como a universidade. A definição da estrutura efetiva necessária vem ao natural com a concepção do PDTIC, através de análises, diagnósticos, previsões e prospecções para a área de TIC da instituição.

No decorrer de 2010 foi criada também a Coordenadoria de Governança de TIC. Ela foi essencial para começar a dar sustentabilidade mínima a essa imprescindível área.

O sistema de trabalho do NTIC está ilustrado pela figura apresentada a seguir. Ele representa a estrutura do órgão e as suas formas de relacionamento com a comunidade interna e externa da instituição.



Gestão de Compras de TIC

Durante o exercício 2010 o NTIC deu ênfase ao desenvolvimento de parte da infraestrutura de TIC da instituição, buscando sempre atender padrões de qualidade, compatibilidade, padronização e sustentabilidade na aquisição de bens e serviços. Para isso é importante a existência de uma equipe específica e especializada (devidamente capacitada e com experiência) na aquisição de bens e serviços, bem como na gestão de contratos.

Um dos grandes desafios de 2010 foi tentar consolidar a área de compras de TIC da instituição, gerando termos de referência qualificados para atender as demandas de aquisição de bens e serviços, pesquisas de mercado cuidadosamente trabalhadas, buscando sempre uma combinação adequada de qualidade e preço, propor padrões de termos de referência e descrição de equipamentos, dar agilidade a compilação e encaminhamento das demandas das unidades, buscar uniformidade entre as aquisições realizadas pelas diferentes unidades (garantindo padronização, redução de custos de manutenção e sustentabilidade) e buscar redução de custos através de volumes maiores de compras (unificação das demandas das diferentes unidades, entre outras coisas).

Para atender as demandas apresentadas pelas diferentes unidades da instituição (mais de 80 pedidos), foram compilados e encaminhados 46 (quarenta e seis) pedidos consolidados de aquisição e contratação de bens e serviços. A estimativa

Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA
Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação – NTIC
Av. Tiarajú, 810. Ibirapuitã. Alegrete-RS. CEP – 97546-550.

www.ntic.unipampa.edu.br

e-mail: contato@ntic.unipampa.edu.br

Telefone: (55) 3421-8410

de investimento chegou a 13 milhões de reais, conforme detalhado a seguir. O valor real estimado ficou entre 8 a 10 milhões de reais, levando em consideração os trabalhos sérios e consolidados de pesquisa de mercado, busca por qualidade e preço, qualidade dos termos de referência e concorrências de alto nível nos pregões eletrônicos do NTIC.

- **Serviços: R\$ 1.316.106,57**
 - *Telefonia Fixa: R\$ 369.465,72*
 - *Telefonia Móvel: R\$ 312.827,82*
 - *Terceirização de Impressões: R\$ 224.496,00*
 - *Conferência Web: R\$ 163.361,29*
 - *Softwares: R\$ 245.955,74*

- **Material Permanente: R\$ 9.911.175,75**

- **Material de Consumo: R\$ 2.327.577,16**

Total de pedidos emitidos: R\$ 13.554.859,48

As compras efetivamente executadas atingiram um valor aproximado de 6 milhões de reais. Cabe ressaltar que a diferença de valores entre a emissão de **pedidos** e de **empenhos** deve-se a diferença entre o custo previsto e o custo real e também ao fato de que nem todos os processos atingiram a fase de homologação, conseqüentemente projetando a despesa para o exercício de 2011.

Outro aspecto importante a frisar é o fato de os montantes de investimentos na área de TIC representarem a fase de implantação da instituição. Até o final da fase de implantação ainda deverão ser realizados investimentos significativos na infraestrutura tecnológica da instituição. Após esse período os gastos com TIC devem natural e progressivamente reduzir.

Ante as peculiaridades legais e operacionais para a contratação de bens e serviços de informática e automação, foi apresentada para a gestão da instituição uma proposta de formação de uma comissão descentralizada de licitações de TIC. A expectativa é que a comissão seja instituída em 2011 e dê celeridade, eficiência e eficácia aos processos de aquisição de bens e serviços da área de informática. Desta forma o NTIC consolida a gestão do processo de aquisições desde o planejamento e apuração de demanda, passando pela instauração de processo, operacionalização de licitações e encerrando o ciclo na fiscalização dos contratos.

A tabela a seguir apresenta um resumo aproximado de algumas estatísticas na parte de compras de TIC. Como pode ser observado, foram recebidas e processadas mais

Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA
Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação – NTIC
Av. Tiarajú, 810. Ibirapuitã. Alegrete-RS. CEP – 97546-550.

www.ntic.unipampa.edu.br

e-mail: contato@ntic.unipampa.edu.br

Telefone: (55) 3421-8410

de 100 solicitações de produtos e serviços na área de TIC. As demandas originam das diferentes unidades, órgãos e setores da instituição.

PEDIDOS DE TIC	
Pedidos formais recebidos das unidades	81
Pedidos e solicitações via e-mail recebidos das unidades	30
Pedidos emitidos pelo NTIC (para processos de compras)	53
LICITAÇÕES/PROCESSOS DE AQUISIÇÃO	
Pregões Eletrônicos Homologados	5
Pregões Eletrônicos a Publicar	6
Atas Publicadas	1
Adesões a Atas de RP de outros órgãos	15
Autorizações de adesão às Atas da instituição	17
Inexigibilidades	10
Dispensa de Licitação	1

A tabela também apresenta o número de licitações e processos de aquisição formalmente finalizados, instituídos e pendentes. Todas as licitações e processos de aquisição deverão ser fechados em 2011.

Com relação à adesão a Registros de Preço (RP) de outros órgãos, foram abertos 15 processos. Da mesma forma, outros órgãos realizaram a adesão a RPs da instituição. Foram registradas aproximadamente 17 solicitações de adesão, incluindo órgãos como UFG, IFFarroupilha, UFMA, INEP, UFT, UNIRIO, Exército, UFSC, IFAmazonas, IFSC, JFC e o IFES.

Outro aspecto relevante da área de compras é o papel no desenvolvimento regional. Alguns dos termos de referência produzidos pela área de TIC da instituição têm servido de base para processos de aquisição e contratação de bens e serviços em prefeituras, institutos e outros órgãos públicos da região e do país. Isso demonstra mais uma vez o importante papel da instituição no contexto local e regional.

Gestão de Equipamentos e Insumos

As atividades de gestão de equipamentos e insumos estão relacionadas à previsão e ao provisionamento de demandas para todas as unidades e órgãos da instituição. Existem as demandas vislumbradas e apontadas pelas unidades e pelos órgãos. E existem também as demandas (futuro próximo) não diagnosticadas devido à falta de maior planejamento. Neste sentido, o NTIC sempre buscou também antever demandas, tomando as providências técnicas e administrativas pré-formalização das requisições por parte das unidades e órgãos.

Em 2010 as atividades de gestão de equipamentos e insumos foram muitas e variadas. As demandas das unidades chegavam a todo instante e precisavam ser gerenciadas, seja para o seu atendimento imediato, seja para o registro e inclusão em processos de aquisição de bens e serviços.

Em síntese, a gestão de equipamentos e insumos envolve atividades como:

- Recebimento, análise e atendimentos de demandas;
- Relacionamento com setores como almoxarifado, unidades, patrimônio e setor de compras;
- Organização da logística para o atendimento das demandas;
- Preparação dos documentos e controle dos processos de transferência e/ou empréstimo de equipamentos;
- Projeção de demandas futuras;

Organização e Instituição de Processos e Procedimentos Internos

Uma das tarefas da coordenação de administração em 2010 foi organizar e instituir os primeiros processos e procedimentos formais internos. Os principais processos trabalhados em 2010 foram:

- Agenda de veículos;
- Empréstimo de equipamentos;
- Transferência de equipamentos;
- Levantamento de normais e procedimentos legais;
- Estabelecimento das ações e procedimentos de boas práticas para a gestão patrimonial;
- Solicitação de diárias;
- Solicitação de passagens;
- Realização de cursos e capacitações;

Todos esses processos deverão ser analisados e revistos em 2011. Além disso, todos os demais processos, ainda não mapeados e sistematizados, deverão ser constituídos em 2011.

Gestão de Pessoal

As principais atividades relacionadas à gestão de pessoas em 2010 foram:

- Gerenciamento de diárias e passagens;
- Gerenciamento de férias;
- Gerenciamento de pedidos de afastamento;
- Realização de eventos para integração da equipe;
- Controle da folha ponto;

Atendimento de demandas e solicitações das unidades

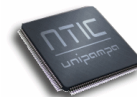
- Estabelecimento de processos e procedimentos para a análise, avaliação e encaminhamento das demandas das unidades.
- Promoção do fluxo de informações entre setores como almoxarifado, patrimônio e compras.
- Gestão do andamento e do atendimento das solicitações das unidades. Interface entre as unidades solicitantes e os demais envolvidos no processo de atendimento da demanda.

Sumário de Documentos Formais Emitidos

A planilha a seguir apresenta um sumário de documentos administrativos formais emitidos pela administração/direção do NTIC. A planilha exclui demandas administrativas internas, como diárias, passagens, demandas técnicas, gestão de recursos humanos, gestão de espaços físicos, gestão de almoxarifado, entre outras demandas.

Os dados apresentados servem como base complementar de mensuração das atividades do órgão, tanto internas quanto externas. Cabe ressaltar que a maior parte das comunicações, e mesmo algumas formalizações, foi realizada apenas por mensagens eletrônicas (e-mail, principalmente).

Tipo de documento	Número de emitidos
Memorando	286
Pedido de Curso	17
Ofício	36



Termo de Transferência	107
Termo de Responsabilidade	38

Diagnóstico

A área administrativa do NTIC ainda sofre da grande falta de recursos humanos. Há muitas atividades, muitas demandas e muitos projetos a serem gerenciados. Em síntese, o órgão conta hoje apenas com 50% da força de trabalho efetivamente necessária para a realização de todas as demandas administrativas com eficiência e eficácia. Esse foi um dos grandes desafios de 2010.

2.2 Capacitação, formação, participação e organização de eventos

Com a chegada do grande número de novos analistas e técnicos foi necessário realizar um alinhamento estratégico com as necessidades institucionais, definindo prioridades e focando na alta qualidade dos projetos. Uma dos grandes desafios foi lidar com os novos técnicos, por vezes, com pouca experiência prática e de mercado. Boa parte dos novos técnicos saiu praticamente diretamente da graduação para o trabalho.

Considerando esse cenário, foi imprescindível continuar com políticas e ações razoavelmente agressivas na área de capacitação e formação de recursos humanos. Assim como em 2009, o órgão buscou investir ao máximo na qualificação e formação do corpo técnico através da identificação das áreas e temas mais deficitários dentro da instituição na área de TIC.

O **ANEXO II** discrimina as ações e realizações na área de formação e capacitação de recursos humanos. Como pode ser observado, foram realizadas várias ações e atividades em nível local, regional e nacional. Os resultados, ao final de 2010, já estão apresentando reflexos positivos nas equipes e no desenvolvimento dos projetos da área de TIC. Isso demonstra a importância desse investimento, que ainda deverá continuar durante os próximos anos.

3 DOCUMENTOS ANEXOS

Os documentos em anexo apresentam dados e informações complementares sobre o planejamento e os resultados de execução de projetos e demandas da área de TIC. Cada anexo (I ao VIII) contém novas informações e dados conforme relacionado resumidamente a seguir.

ANEXO I

Apresenta a arquitetura e macro dados da infraestrutura atual (2010) da área de TIC da instituição. O anexo contempla informações e dados de arquitetura e infraestrutura de TIC, incluindo:

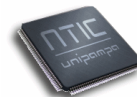
1. Arquitetura Organizacional
2. Arquitetura de Prestação de Serviços
3. Arquitetura de Serviços Essenciais
4. Arquitetura de Rede
5. Arquitetura de Sistemas
6. Arquitetura de Software
7. Arquitetura de Hardware
8. Estatísticas Administrativas
9. Projetos em Andamento
10. Análise de Incidentes
11. Contratos existentes

ANEXO II

Apresenta a relação de capacitações promovidas e realizadas pelo NTIC em 2010. Os investimentos em formação de recursos humanos são absolutamente essenciais em uma instituição nova, em fase de implantação. Na área de TIC, por exemplo, há vários servidores novos, recém saídos da graduação, sem muita experiência profissional e mesmo acadêmica. Logo, os investimentos em capacitações devem corresponder ao necessário para dar sustentabilidade a área de TIC, imprescindível para a eficiência e eficácia dos processos das áreas meio e fim da instituição. .

ANEXO III

Apresenta algumas oportunidades de atividades técnicas abertas para alunos da instituição. As atividades estavam relacionadas aos projetos e as demandas do órgão. Elas representaram uma ótima oportunidade de formação complementar para alguns alunos da instituição. Os resultados, em todos os casos, foram positivos para o órgão e para os bolsistas.



ANEXO IV

Apresenta a clipagem de algumas das principais notícias do NTIC. Todas elas trazem alguma conquista e/ou resultado positivo relacionado à execução de projetos e demandas de 2010. As notícias representam também uma forma de publicidade (apresentação para a comunidade) das ações realizadas pelo órgão, o que é algo importante para a transparência e lisura da gestão.

ANEXO V

Apresenta a produção científica resultante de projetos do NTIC. Além de resultados técnicos foram alcançadas algumas inovações menores em alguns projetos de TIC. Elas foram publicadas na formas de artigos científicos.

ANEXO VI

Apresenta alguns documentos e informações complementares, que auxiliam na compreensão do andamento dos projetos e das principais conquistas do NTIC até final de 2010. Todos esses documentos são resultados de trabalhos realizados nessa fase transitória de implantação da instituição, prevista a findar em 2012.

ANEXO VII

Apresenta alguns dos primeiros exemplos práticos de Propostas de Projeto de Desenvolvimento de Software (PPDS). Estes documentos representam um aspecto formal importante para qualquer projeto de software, registrando e acordando as demandas entre a área técnica e os usuários finais.

ANEXO VIII

Apresenta alguns dos eventos que tiveram o suporte técnico do NTIC para infraestrutura básica de rede de dados, áudio e vídeo.

4 PRINCIPAIS DESAFIOS E CONQUISTAS

Resumidamente, os principais desafios de 2010 foram:

- Estruturação inicial das equipes (a consolidação deverá ocorrer em 2011);
- Liberar com os trâmites administrativos e jurídicos, bastante burocráticos e lentos para a execução de projetos e o atendimento eficaz de demandas;
- Processos administrativos de compras e contratos pouco eficientes e eficazes;
- Baixo índice de recursos humanos especializados em determinadas áreas, como projetos de infraestrutura, segurança e banco de dados;
- Falta do Conselho Gestor para análise, definição e deliberação sobre políticas de TIC institucionais;

Mais informações e outros detalhes podem ser vistos nos **ANEXOS I e VII**. O primeiro contém levantamentos de dados sobre a estrutura atual, incluindo diagnósticos e perspectivas. O segundo anexo contém os dados apresentados na última reunião de gestão da instituição, no final de 2010, apontando de forma resumida as principais conquistas e desafios encontrados no decorrer do ano.

Resumidamente, as principais conquistas de 2010 foram:

- Estruturação inicial do NTIC;
 - Estrutura organizacional mínima;
 - Organização das equipes;
 - Formação de times;
 - Capacitação de recursos humanos;
- Avaliação e definição das plataformas iniciais para o desenvolvimento de sistemas;
- Organização e estruturação das equipes de infraestrutura e desenvolvimento de sistemas;
- Consolidação da primeira fase de alguns projetos de infraestrutura;
- Avanços na parte de certificação digital;
- Primeiros passos em projetos de colaboração entre IFES;

Mais conquistas e informações sobre as principais conquistas do NTIC em 2010 podem ser visualizadas nos **ANEXOS V, VI e VII**. Eles apresentam e artigos publicados, bem como outros documentos de estruturação básica do órgão.