



Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
Comissão de Transmissão da Gestão da UESB
Portaria N° 0643 de 27 de Abril de 2018

Roteiro de Diagnóstico Setorial

Este roteiro de diagnóstico setorial faz parte da comissão de trabalho da equipe de transição reitoral da UESB, instituída pela Portaria N° 0643 de 27 de abril de 2018, com o fim específico de munir a nova gestão de informações atualizadas dos diversos setores da Instituição, de modo a garantir o princípio da continuidade administrativa dos serviços prestados pela Universidade. Para efeito metodológico, recomendamos aos responsáveis que descrevam o diagnóstico setorial, incorporando, sempre que possível, as percepções dos demais servidores que compõem o setor, bem como dos usuários dos serviços. Para efeito de cumprimento das atribuições da Comissão de Transição, recomendamos que o mesmo seja confeccionado e enviado, via e-mail, em formato de word até o dia **12 de maio**, para o endereço eletrônico: **equipetransicao2018@uesb.edu.br** e cópia impressa entregue ao coordenador da Comissão de Transição do Campus correspondente:

Campus de Vitória da Conquista

Coordenador: Elinaldo Leal Santos

Setor: DCSA

Celular: (77) 98827-7446

Coordenador: Allen Krysthiano Saraiva Figueiredo

Setor: Assessoria da Reitoria

Celular: (77) 98806-4023

Campus de Jequié

Coordenador: Nemésio Matos Neto

Setor: DCT

Celular (73) 98843-7073

Campus de Itapetinga

Coordenador: Reginaldo Santos Pereira

Setor: DCHEL

Celular: (77)99191-0116

Identificação do Setor

Setor: Unidade Organizacional de Informática - UINFOR
Vinculação Administrativa: Reitoria
Responsável: Helio Lopes dos Santos.

Descrição das Funções, Atribuições e Atividades

A UINFOR é um órgão de assessoria da Reitoria na gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs). As TICs são imprescindíveis para o bom funcionamento da Universidade tanto nas áreas administrativas, quanto nas acadêmicas (ensino, pesquisa e extensão).

A missão da UINFOR é sempre oferecer o melhor serviço de TIC possível. Para melhorar a qualidade de serviço é preciso investir em infraestrutura computacional e de software.

Devido à escassez de recursos dos últimos anos, seguimos algumas estratégias:

- Prioridade para o uso do software livre como forma de diminuir custos.
- Uso dos serviços de computação em nuvem. As grandes empresas de software disponibilizam de forma gratuita o uso de softwares para a área educacional.
- Buscar financiamento de outras formas de sustentação da expansão da conectividade de internet e sistemas nos três campi. Um exemplo prático é a implementação das REDECOMPEs interior.
- Trabalhar com a Agespi em projetos (emendas parlamentares e outras formas) para o financiamento da infraestrutura computacional.

Descrição da Estrutura de Pessoal

A UINFOR possui os seguintes setores nos três campi:

- Manutenção de computadores – responsável por serviços como instalação de sistemas operacionais e outros softwares básicos. Realiza troca de peças defeituosas, formata computadores, faz cópia de dados, etc.
- Manutenção de redes de computadores – realiza atividades básicas como configuração da rede sem fio e com fio, implanta cabeamento estruturado, configura equipamentos de rede como switches, roteadores e pontos de acesso sem fio.
- Suporte de Sistemas – dá suporte ao uso dos sistemas de informação da universidade.

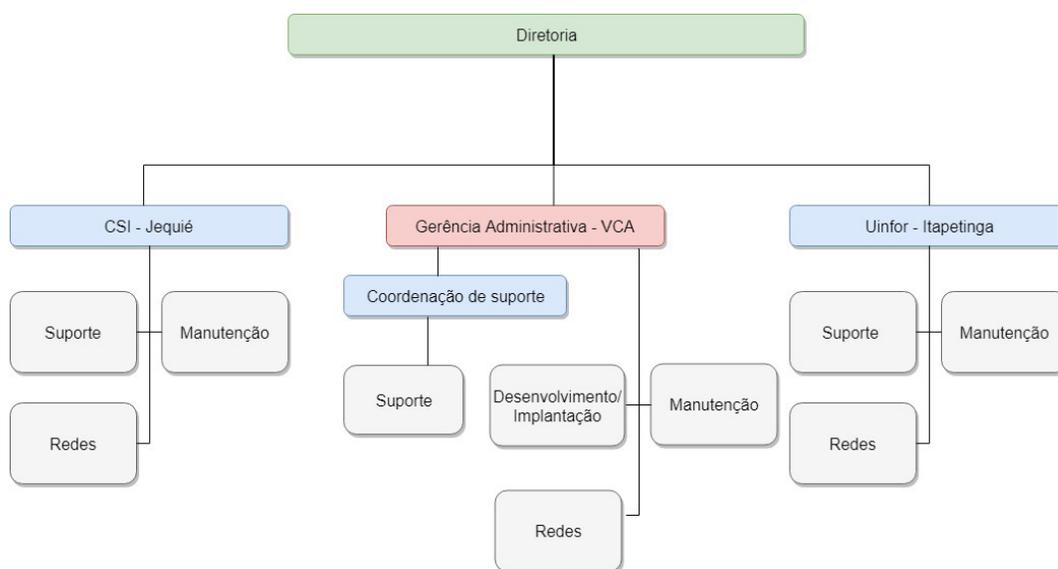
No campus de Vitória da Conquista o setor de Redes executa algumas atividades consideradas mais avançadas no gerenciamento da infraestrutura do *datacenter* da UESB.

A coordenação de suporte também é responsável pelo relacionamento técnico com as empresas dos sistemas SAGRES e Pergamum e com o programa Mais Futuro.

A gerência administrativa do campus de Vitória da Conquista auxilia nos processos administrativos em geral, gerenciamento de pessoal, atendimento ao público, controle dos contratos gerenciados pela UINFOR, etc.

A diretoria realiza as seguintes atividades:

- Assessora a reitoria na gestão das TICs;
- Coordena as áreas operacionais dos três campi;
- Faz o planejamento de aquisição de equipamentos e serviços de TICs;
- Emite pareceres técnicos para subsidiar decisões da procuradoria jurídica, dos setores de licitações, etc.
- Prospecta projetos juntamente com a Agespi que visam financiar as TICs na UESB;



Descrição da Estrutura Física

A UESB possui um conjunto de equipamentos, computadores, *switches*, servidores, pontos de acesso para rede sem fio que compõem a sua infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação. Nas próximas subseções apresentamos essas infraestruturas subdivididas em infraestrutura hardware, rede e comunicação interna e de Software.

Infraestrutura de Hardware

A UESB possui atualmente, aproximadamente 2500 computadores incluindo notebooks nos três campi. Esses equipamentos tem uma média de idade bastante alta, pois nos últimos anos praticamente não foram adquiridos novos computadores. Nos anos de 2013 para cá foram adquiridos poucos computadores e com recursos externos. Uma grande parte desses computadores, principalmente os mais antigos estão com o sistema operacional UESB Linux e com o pacote de escritório BROffice.

Este ano, foram realizadas licitações de 300 computadores, 136 notebooks e 30 switches que estão em fase final de aquisição. Os 300 computadores são de verba de bancada, enquanto que os 136 notebooks são verba Panest(86) e institucional (50). Os 30 switches são verba institucional. Vale ressaltar que o projeto de verba de bancada que originou os computadores possui recursos provenientes de rendimentos. Para gastarmos esses recursos com computadores é necessário que a UESB envie um novo plano de trabalho referente ao uso dos rendimentos (730.000 reais aproximadamente). Este plano de trabalho é construído conjuntamente entre pró-reitoria de administração, Agespi e UINFOR. Se utilizarmos esses recursos de rendimento para aquisição de computadores, podemos recuperar uma boa parte da infraestrutura computacional defasada.

Computadores do *Datacenter*

A UESB possui um ambiente com temperatura controlada (datacenter) onde ficam os equipamentos principais de processamento e de comunicação da universidade. Esse datacenter possui aproximadamente 64 servidores virtuais e são majoritariamente controlados por softwares livres. Os serviços de monitoramento (Zabbix), segurança (firewall PfSense), backups (Bacula), Telefonia IP (Asterisk) são todos gerenciados por softwares livres. O datacenter abriga também vários equipamentos de projetos de professores.

Os sistemas de informação da UESB são processados por esses servidores. O site principal da instituição www.uesb.br, o.sagres.uesb.br, prae.uesb.br, lúpus (sistema de tramitação de processos), populus (sistema de recursos humanos) são todos softwares armazenados e processados no nosso datacenter local. É importante ressaltar que neste datacenter, a UESB tem total autonomia sobre os sistemas de informação que estão armazenados nele. Ao contrário dos sistemas de informação que ficam armazenados na PRODEB/SAEB.

Em 2017 foram adquiridos alguns switches e um servidor de aplicação atualmente utilizado pelo sistema Sagres. Nos últimos anos, sempre foram adquiridos um ou dois servidores para a sala do Datacenter. O último servidor foi adquirido em 2017 com recursos do PNAEST por 32 mil reais. É muito importante manter investimento contínuo no datacenter, pois ele influencia muito o desempenho dos computadores de todos os usuários.

Minicomputadores

Recentemente, com o desenvolvimento dos smartphones, surgiu uma nova categoria de computador, os chamados minicomputadores. Esses equipamentos são fabricados a partir dos componentes utilizados nos smartphones. O processador, a memória, o armazenamento interno, o sistema operacional e aplicações são provenientes dos celulares. Esses equipamentos tem pouco poder computacional, usam a computação em nuvem, gastam pouca energia, porém servem para muitas tarefas na universidade. Eles custam cerca de 500 reais cada um (sem o monitor de vídeo). Em 2017, solicitamos uma licitação para aquisição de 500 desses minicomputadores. O objetivo é que eles substituam o computador convencional em muitas atividades como: consultar acervo da biblioteca, acessar email, internet, processar planilha, documentos textos em determinados laboratórios de ensino, setores administrativos e no sistema audiovisual (DITORA). A aquisição desses equipamentos pode resolver uma boa parte da falta de computador na UESB e da não aquisição dos últimos anos. Essa licitação ainda está em andamento na gerência administrativa da UESB.

Impressoras

Atualmente, a UESB possui uma quantidade de impressoras que atende a necessidade atual, apesar dos últimos anos não termos adquiridos novas impressoras. A última consulta que fizemos ao sistema de almoxarifado, a UESB tinha aproximadamente 500 impressoras. Porém, a UESB tem diminuído o seu parque de impressoras e aumentado o sistema de impressão corporativa. O sistema de impressão corporativa utiliza o sistema de aluguel com pagamento pela prestação do serviço. Essa modalidade tem sido uma recomendação frequente da SAEB, inclusive nos últimos anos o governo publicou decretos proibindo a aquisição de novas impressoras.

Telefones e Câmeras IPs

O sistema de telefonia IP foi implantado recentemente na UESB com a construção do novo prédio da reitoria. Atualmente, a UESB possui aproximadamente 70 ramais IPs gerenciado por software livre. A UESB possui atualmente 300 ramais analógicos. Futuramente, todo o sistema analógico deve ser migrado para o sistema IP. O sistema de telefonia IP reduz os custos de ligação com as operadoras de telefonia.

Em 2012, a UESB adquiriu 40 câmeras IP de videomonitoramento. Essas câmeras, em sua grande maioria estão funcionando no campus de Vitória da Conquista e são gerenciadas também pela UINFOR. É importante que as novas câmeras de vídeo monitoramento sejam adquiridas observando as características de serem IPs.

As tendências tecnológicas apontam para uma convergência digital na qual, muitos sistemas que antes eram analógicos (telefonia e videomonitoramento) passam a ser digitais e funcionam na mesma rede de comunicação que os computadores, impressoras, smartphones, etc. Atualmente, os sistemas de telefonia e de vídeo monitoramento da UESB são parcialmente digitais.

Infraestrutura de Rede e comunicação interna

A rede interna da UESB interliga todos os prédios em cada campus a um ponto central. Em Vitória da Conquista, esse ponto central é a sala do datacenter.

Todos os prédios são interligados por fibra óptica utilizando conexão de 1 a 4 Gigabits. Esta velocidade da rede interna é bastante razoável para as nossas necessidades atuais. Existe a necessidade de 15 switches no campus de Jequié. Porém, no momento estamos finalizando um processo de aquisição de 30 switches que resolverá este problema do campus de Jequié e alguns problemas localizados no campus de Vitória da Conquista e Itapetinga.

Hoje, são aproximadamente 140 switches (equipamentos que promovem a comunicação em rede). Esses equipamentos foram renovados nos anos 2010 e 2011 com aquisição de novos equipamentos através de uma verba de bancada. Nesta mesma época, houve a implantação da rede sem fio UESBNet com 96 equipamentos de rede sem fio corporativos nos três campi. Além disso, houve um substancial aumento na largura de banda da internet de 8 Megabits por segundo para 100 megabits por segundo. Foi nesta ocasião que migramos o acesso à internet para a Rede Nacional de Pesquisa (RNP). Após esse período, em 2013 conseguimos dobrar a largura de 100 Megabits por segundo para 200

Megabits por segundo.

Em 2017 foram adquiridos 100 equipamentos de rede sem fio para os três campi com verba do programa PNaest, e também foi aberto um novo edital de licitação (ainda não finalizado) para contratação de 400 Megabits por segundo de link de comunicação de dados.

Em 2012 a rede UESBNet possuía em média 300 usuários online, em 2017 esse número passou para 4000. Neste período, fica evidente que enquanto tentamos aumentar a oferta em quatro vezes em relação ao que tínhamos em 2012, a demanda cresceu 14 vezes.

Devido aos problemas orçamentários, a largura de banda do novo contrato está aquém da necessidade atual. Por isso, ultimamente implementamos diversos serviços de controle de tráfego de dados. O ideal em uma universidade é que não exista controle de tráfego, que qualquer serviço ou software esteja liberado e que os usuários possam acessar qualquer software em qualquer momento. Porém, essa situação ideal só é possível se tivermos uma oferta de conectividade acima da demanda. Um dos grandes desafios futuros é manter uma oferta de internet acima ou pelo menos igual a demanda.

A demanda por conectividade cresceu bem acima da oferta. Principalmente porque todo estudante tem um smartphone e precisa utilizar a internet no campus. Sem o aumento na oferta de largura de banda, tivemos que implementar vários mecanismos de restrição de acesso à rede UesbNet. Isso tem gerado descontentamento e uma percepção geral que a internet da UESB ficou pior.

Uma alternativa para resolver essa questão sem gastar milhões de reais em contratos com provedores é nos tornarmos provedores de redes comunitárias de alta velocidade. A UESB precisa ser a provedora de serviços de redes de alta velocidade para outras instituições públicas através do desenvolvimento das REDECOMEPs do interior. Voltaremos a este assunto nas próximas seções.

Acesso a REDE IPE da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP)

A RNP é uma instituição ligada ao ministério da ciência, tecnologia e inovação e tem como missão conectar todas as universidades públicas e institutos de pesquisa em uma rede acadêmica nacional. Desde 2010, a UESB está conectada a esta rede.

A universidade está em processo de licitação para um novo contrato de conectividade. É importante ressaltar que este contrato não prevê acesso à internet. Ele prevê uma conexão *ponto-a-ponto* entre a UESB e a Universidade Federal da Bahia situado no bairro de Ondina em Salvador onde está implantado o Pop-BA (Ponto de Presença da RNP na

Bahia). A nossa internet é provida pela rede acadêmica IPE da RNP. Porém, tecnicamente é mais difícil encontrar um fornecedor de link *ponto-a-ponto* entre as cidades de Itapetinga, Jequié, Vitória da Conquista e Salvador. Estes fornecedores precisam ter infraestrutura de redes de abrangência estadual. Um provedor de internet local não teria condições de oferecer esses serviços.

Dentre os diversos serviços oferecidos pela rede acadêmica podemos citar alguns muito importantes:

- Monitoramento da segurança da rede – A RNP possui um centro de controle de incidentes de segurança da internet acadêmica. Qualquer problema como violação de direitos autorais, ataques de vírus ou qualquer outra ameaça cibernética é identificada e comunicada a nossa equipe técnica.
- Federação de comunidades acadêmicas – é um serviço muito importante utilizado por universidades que possuem mobilidade acadêmica. Os professores, estudantes e pesquisadores podem visitar outras universidades e acessar as redes e serviços de informática dessas universidades com as credenciais de sua universidade de origem. Alguém da UESB que vá para qualquer outra universidade do mundo que tenha este serviço poderá ter acesso aos serviços de informática dessa universidade através deste convenio.
- Sistema de video conferência e telepresença – permite a comunicação entre salas de vídeo conferencia ou telepresença dentro da rede acadêmica.
- Sistema de telefonia IP – o serviço `fone@RNP` permite a integração dos sistemas de telefonia das universidades. Qualquer ligação telefônica feita entre universidades que possuem tal serviço é feita sem custos. A UESB implantou recentemente em 2017 o serviço de telefonia IP, o próximo passo é implantar o serviço `Fone@RNP`.
- ICPEdu – Serviço de Certificação Digital oferecido pela RNP para universidades públicas. Este serviço permite a UESB se tornar uma autoridade certificadora e emitir certificados digitais para alunos, professores, servidores e para os sistemas de informação também.

A rede acadêmica é um ambiente de pesquisa e inovação e foi a pioneira da internet no Brasil. As principais inovações da internet brasileira foram testadas e implementadas primeiramente na rede acadêmica da RNP.

Desenvolvimento das REDECOMEPs interior

O projeto REDECOMEP (Rede Comunitária de educação e Pesquisa) foi proposto pela RNP e MCTI como forma de expandir a oferta de rede de alta velocidades em regiões metropolitanas. O projeto cresceu e atualmente diversas cidades do interior já possuem as suas redes de fibras ópticas de alta velocidade. Neste projeto, as universidades devem possuir capacidade técnica com infraestrutura para gerenciar a sua própria Rede Comunitária.

A cidade de Vitória da Conquista possui uma rede metropolitana parcialmente implementada com 23 Km de Fibra optica interligando a UESB ao IFBA, passando pela UFBA. Em 2016 nos credenciamos junto a RNP a construirmos e gerenciarmos a nossa própria rede Metropolitana. Em 2016 foi firmado um protocolo de intenções entre a prefeitura municipal, SECTI-BA, UESB, UFBA e IFBA com o objetivo de promover a criação e expansão dessa rede em Vitória da Conquista. Recentemente foi assinado um convênio entre SECTI-BA e RNP para o desenvolvimento da REDECOMPE Vitória da Conquista. O projeto visa implantar mais 30 Km de Fibra óptica na cidade e trazer inicialmente 1 Gigabit por segundo de internet com expansão para 10 Gigabits por segundo em um prazo de até 4 anos. O projeto está previsto para entra em operação no segundo semestre de 2018.

Em Jequié, a UESB possui cerca de 20 km de fibra óptica que interligam os dois *campi* da Cidade através de um anel em Fibra óptica. Estão sendo assinados convênios entre prefeitura, UESB e IFBA para compartilhamento dessa infraestrutura com o objetivo de trazeremos um ponto de agregação com 1 Gigabit da RNP.

Recentemente, a UESB assinou um protocolo de intenções com o Tribunal de Justiça da Bahia – TJ-BA para o desenvolvimento de Redecomeps entre UESB e TJ-BA nas cidades de Vitória da Conquista, Jequié e Itapetinga. O TJ-BA tem recursos financeiros e necessita implementar o Processo Judicial Eletrônico e para isto precisa de infraestrutura de rede de qualidade. Outras instituições como o Ministério Público também serão convidadas a participarem dessa rede.

Outra iniciativa importante foi a parceria entre SECTI-BA, Chesf e RNP para a criação da Infovia Digital da Bahia que visa criar uma rede estadual interligando as REDECOMEPs de todo o estado em um link de 100 Gigabits inicialmente compartilhando a infraestrutura da Chesf e usando o *Know How* da RNP juntamente com as universidades públicas. A UESB é uma importante parceira neste projeto.

Promover as redes comunitárias de alta velocidade é uma boa estratégia para a UESB pelos seguintes motivos:

- Nos tira da condição de uma instituição que apenas consome internet para uma instituição provedora de internet acadêmica. Isso nos dá a possibilidade de mantermos uma oferta de conectividade limitada apenas pelo desenvolvimento tecnológico e não mais pelos preços dos contratos das operadoras. Vale lembrar que o preço da internet não modificou muito nos últimos 8 anos (A UESB continua pagando o mesmo valor). Porém, a evolução tecnológica nesse período aumentou umas 10 vezes, no mínimo.
- Desenvolvimento dos cursos de ciência da computação e sistemas de informação da UESB, pois oferece um ambiente de pesquisa e desenvolvimento em redes de alta velocidade. Esses ambientes só estão disponíveis nas universidades federais das capitais como a UFBA em Salvador.
- Ao compartilharmos as redes com outras instituições públicas, ela torna-se auto sustentável financeiramente. Um bom exemplo é a rede REMESSA de Salvador gerenciada pela UFBA com mais de 300 km de fibras ópticas com quase a totalidade das instituições dos Governos Municipal, Estadual e Federal nela.

Infraestrutura de Software

A UESB utiliza em boa parte do seu parque computacional o sistema operacional Linux. Foi criada uma adaptação específica para UESB do sistema Linux que chamamos de UESB Linux. Além do sistema operacional, utilizamos também em todos os computadores da UESB (inclusive os que possuem Windows) o pacote de escritório *LibreOffice* que é um software Livre. O software livre não possui custo de aquisição e sem ele, nossos problemas orçamentários teriam consequências muito maiores.

O *datacenter* possui aproximadamente 65 servidores virtuais e são majoritariamente controlados por softwares livres. Os serviços de Gerenciamento de Banco de Dados (PostgreSQL), monitoramento de equipamentos da rede (Zabbix), segurança de rede (firewall PfSense), Cópia de Dados automatizada (backup Bacula), Telefonia IP (Asterisk), Servidores Web (Apache/Tomcat) são todos gerenciados por softwares livres.

Google For Education

Além dos softwares livres de uso geral, a UESB utiliza o conjunto de softwares que o Google disponibilizava gratuitamente para a área educacional. A UESB foi uma das primeiras universidades do Brasil a implantar o Google For Education em 2011. Este

serviço era oferecido gratuitamente às instituições de ensino com até dez mil contas de usuários. Atualmente, o Google passou a cobrar por este serviço, porém como nosso convênio foi um dos primeiros não pagamos por isso.

Este serviço do Google oferece uma gama de softwares de uso geral e tem como principal o email. O nosso email institucional @uesb.edu.br é Google. Uma conta de usuário nos dá o direito de utilizar uma gama de serviços relacionados como: serviço de agenda (**Google Agenda**), salas de vídeo conferência virtual (**Google Meet**), processamento de documentos e planilhas (**Google docs**), serviço ilimitado de Armazenamento de dados por usuário na nuvem do Google (**Google Drive**). O serviço do Google Drive é bastante utilizado como serviço de *backup* dos arquivos da instituição.

Google Sala de Aula

Para auxiliar o professor nas suas atividades acadêmicas o Google disponibiliza um importante serviço chamado Google Sala de Aula (*Google Classroom*). Este serviço pode ser melhor explorado pela UESB. Já fizemos testes dos aplicativos, porém ainda não foi aplicado em grande escala, por todos os cursos da UESB. Recentemente, o Google promoveu uma mudança importante neste serviço: antes, era preciso que todos os estudantes tivessem um email institucional @uesb.edu.br. Recentemente, o Google permitiu que os estudantes tenham emails do tipo @gmail.com. Isso é importante porque a UESB possui direito a 10 mil contas, sendo utilizadas 2400 contas atualmente. Dessa maneira, restam 7600 contas disponíveis. Essas contas não seriam suficientes para todos os estudantes UESB que hoje possui aproximadamente 13 mil estudantes, incluindo graduação, pós-graduação, EAD e programas especiais de formação de professores. O uso do aplicativo Google sala de aula permite que os professores e estudantes possam compartilhar conteúdos digitais em servidores do Google, utilizando o serviço Google Drive (armazenamento da nuvem). Isso permite economizar dinheiro na aquisição de novos servidores de armazenamento (*storages*). Os conteúdos digitais das disciplinas são armazenados nos servidores do sistema acadêmico Sagres que estão na UESB. Isto tem gerado grande pressão para aquisição de novos equipamentos para armazenamento das aulas. Atualmente, precisamos restringir a quantidade de megabytes armazenados por cada professor. Além disso, é necessário fazer uma remoção periódica dos conteúdos mais antigos.

Softwares de Uso Específico

Além dos softwares de uso geral, existem os de uso específico. Podemos dividir esses softwares nas seguintes categorias:

- Softwares Livres
- Softwares alugados de terceiros
- Softwares de propriedade da UESB que foram desenvolvidos localmente
- Software de propriedade do governo do estado da Bahia

A tabela a seguir apresenta uma tabela dos softwares utilizados pela UESB.

Software	Categoria	Descrição
Ocomon chamados.uesb.br	Software livre	Faz o controle dos incidentes na área de informática dos três campi. Cada campus redireciona os registros de chamados para a equipe técnica. Este software poderia ser utilizado também pelas áreas de serviços gerais dos três campi.
ged.uesb.br	Software livre	Software livre para gestão eletrônica de Documentos. O objetivo é digitalizar os documentos da UESB. O projeto começou pelo setor de Recursos Humanos, Reitoria, etc. É gerenciado pelo setor SIF subordinado a GRH.
sigproj.mec.gov.br	Software livre	Faz o gerenciamento dos projetos de extensão. É utilizado pela pró-reitoria de extensão
sagres.uesb.br	Software alugado	Faz o controle e gerenciamento das atividades acadêmicas
pergamum.uesb.br	Software alugado	Faz o controle e gerenciamento das atividades da biblioteca
Economática	Software alugado	Software de análises da área econômica. Está disponível para os professores e estudantes do curso de economia da UESB
gestorPsy	Software Alugado	Software de gestão da clínica de Psicologia da UESB em Vitória da Conquista.
Lúpus	Software desenvolvido pela UESB	Sistema de tramitação de processos da UESB. Futuramente, deve ser descontinuado e migrado para o sistema SEI.
Pópulus	Software desenvolvido pela UESB	Sistema de gerenciamento de recursos humanos. Está em desuso devido ao sistema SIRH do governo do estado.
SIAP	Software do Governo do	Sistema de administração do Patrimônio do governo do estado.

	estado	
comprasnet.ba.gov.br	Software do governo do estado	Sistema de controle de compras do governo estado. Funciona integrado com o sistema SIMPAS.
SIMPAS	Software do Governo do estado	Sistema de gerenciamento de compras do governo do estado.
FIPLAN	Software do governo do estado	Sistema de planejamento e execução financeira do governo do estado.
SICONV	Software do governo federal	Sistema de gerenciamento e execução financeira dos projetos do governo federal.
SEI	Software do governo do estado	Software de tramitação de processos do governo do estado. Em fase de implantação. Irá descontinuar o sistema LUPUS da UESB.
SIRH	Software do governo do estado	Software de gerenciamento dos recursos humanos do governo do estado. Em agosto será substituído pelo software RH Bahia.
prae.uesb.br	Software desenvolvido pela UESB	Software que faz o gerenciamento e controle da assistência e permanência estudantil da UESB.
concurso.uesb.br	Software desenvolvido pela UESB	Faz o cadastro de candidatos e gerencia os concursos e seleções realizadas na UESB
vestibular.uesb.br	Software desenvolvido pela UESB.	Faz o cadastro de candidatos e gerencia o vestibular da UESB
bonafide.uesb.br	Software desenvolvido pela UESB	Software emissor dos certificados digitais da UESB.
webeventus.uesb.br	Software desenvolvido pela UESB	Gerencia os eventos ocorridos na UESB.

Nos últimos anos houve um crescimento dos softwares do Governo Estadual em detrimento dos softwares locais da UESB. A UESB possuía um sistema de compras e almoxarifado que foi descontinuado quando se implantou o SIMPAS/SIAP/Comprasnet. Recentemente foi instalado o sistema FIPLAN para a área Financeira e de Planejamento e está em fase de implantação o sistema SEI. Além disso, existe o planejamento para a implantação do novo sistema de Recursos Humanos da Bahia, o RH Bahia, para o mês de agosto próximo. Vale uma observação importante aqui: esse aumento do software centralizado possibilitou um maior controle do governo sobre a Universidade diminuindo a sua autonomia.

Por outro lado, neste mesmo período, a equipe de Desenvolvimento da UESB diminuiu drasticamente, ficando com três pessoas. Esta área já teve 10 colaboradores. Atualmente, esses colaboradores estão trabalhando nos projetos dos sistemas de informação para a assistência estudantil e vestibular.

A UESB não tem autonomia técnica nenhuma sobre os sistemas centralizados no governo do estado. Não temos acesso ao banco de dados nem aos sistemas servidores. A UINFOR dá suporte aos computadores que utilizam o sistema aqui na UESB. Por exemplo, os sistemas de pagamentos necessitam de alguns requisitos de segurança de rede importantes. Essas configurações específicas de cada ambiente são realizadas pela UINFOR.

Como pode ser visto na tabela anterior existe mais de uma dezena de softwares utilizados na UESB. Porém, uma das principais fragilidades é a falta de integração entre esses sistemas. Por exemplo, o Sagres é um sistema acadêmico alugado que faz apenas a gestão do ensino. Ele controla bem a gestão da Prograd, já os projetos de extensão e pesquisa não estão no SAGRES, assim como os recursos humanos também são gerenciados por outros sistemas. Em 2016/2017 a UESB discutiu em conjunto com as outras três UEBA's, Prodeb, SAEB e SEC uma aquisição conjunta com transferência de tecnologia dos "Sistemas Integrados de Gestão Acadêmica – SIGAA" desenvolvido pela UFRN. As discussões ocorreram até no início de 2017 e depois, após mudanças de gestão dentro da SEC, as discussões pararam. As universidades queriam que a gestão dos servidores e banco de dados ficasse sob a responsabilidade das UEBA's, enquanto que SAEB e SEC queriam que ficasse sob a tutela da Prodeb. Essa questão é importantíssima e influencia diretamente o pouco de autonomia acadêmica que a universidade ainda possui. A grande vantagem do SIGAA é que ele é um sistema integrado de gerenciamento acadêmico que inclui recursos humanos, gestão administrativa, gestão acadêmica, incluindo o ensino, a pesquisa e a extensão. Recentemente, a UFRN terceirizou a gestão da venda e manutenção do SIGAA para uma empresa terceirizada. Esta empresa tem entrado em contato recentemente querendo saber sobre o interesse da UESB no projeto. Como estamos na iminência de mudança de gestão, eles foram orientados a entrar em contato após a mudança.

A Uinfor desenvolve alguns projetos de software importantes atualmente. Dentre eles, podemos citar dois:

- prae.uesb.br – software para gestão da assistência e permanência estudantil. A inscrição do estudante na assistência estudantil da UESB é totalmente

informatizada e sem o uso do papel. Toda a documentação é enviada eletronicamente e todas as consultas e avaliações dos estudantes são realizadas através do sistema. Atualmente, está em desenvolvimento um módulo de biometria com previsão para ser implantado no próximo semestre. O objetivo é que toda a concessão de Xerox e RU (Restaurante Universitário) feita pelo PRAE para os estudantes habilitados sejam realizados através do processo de identificação biométrico.

- ged.uesb.br – Gestão eletrônica de documentos da UESB. Este projeto foi implantado em uma parceria UINFOR/SIF (Setor de Informações Funcionais). O software utilizado é o Alfresco, um software livre para gestão eletrônica de documentos. Atualmente, estão em implantação alguns sub-projetos importantes no GED: a) digitalização do prontuário eletrônico do servidor da UESB; b) prontuário eletrônico do paciente do CEUAS; c) digitalização das portarias e demais documentos da reitoria. Outros sub-projetos importantes que podem ser inseridos no GED são: digitalização do prontuário do estudante (SGC - Secretaria Geral de Cursos) e digitalização dos convênios e projetos da AGESPI. Com a implantação pelo governo do estado do sistema SEI, todos os processos tramitados devem ser digitalizados. Este procedimento pode auxiliar no desenvolvimento dos projetos de GED da UESB.

Descrição dos Processos Gerenciais

Planejamento para aquisição de equipamentos de informática.

O governo da Bahia, através do decreto Nº 15404 DE 01/09/2014 exige que todos os órgãos da administração pública estadual façam um planejamento de aquisição de bens e serviços de TIC que precisa ser submetido à SGI/SAEB (Superintendência da Gestão e Inovação da SAEB) para aprovação prévia antes de qualquer compra. Este planejamento deve ser feito anualmente até o mês de junho. Neste ano, o planejamento foi adiantado para o mês de fevereiro devido às eleições para o governo estadual. O planejamento de 2018 foi submetido e estamos esperando aprovação. O número do processo na SGI/SAEB referente ao plano de aquisição da UESB é o de número 0200170544390. É importante ressaltar que a SAEB trava qualquer processo de compra que não tenha sido planejado previamente. Caso a nova gestão planeje adquirir qualquer equipamento de informática que não esteja no planejamento, é importante modificar o plano de aquisição e enviar

novamente a SGI/SAEB.

Após a SGI/SAEB ter aprovado o processo de aquisição de TICs, damos início internamente na Gerência Administrativa os processos de licitação ou de adesão a Registro de Preço (RP). É muito comum existirem registros de preços para os equipamentos e serviços de TICs. Caso exista algum RP que atenda a nossa necessidade, a GAD (Gerência Administrativa da UESB) entra em contato por email ou telefone com a unidade detentora do Registro de Preço e verificamos a possibilidade de liberação para UESB. Em caso positivo, o processo de adesão ao registro de preço é formalizado através do sistema SEI. Em outros casos, o processo de licitação é formalizado junto a GAD através do sistema SEI.

Recentemente, as áreas de TICs das quatro UEBA's tem conversado para que, através do fórum de reitores seja tomada alguma providência quanto ao não atendimento das aquisições previstas e aprovadas no plano de aquisição. Nos últimos anos, os planos de aquisição aprovados pela SAEB têm sido executados parcialmente. A maioria dos problemas são licitações não liberadas, dificuldades impostas pela própria SAEB nas confecções dos itens e até o contingenciamento do próprio recurso financeiro.

Service Desk

A central de serviços ou *service-desk* é um importante processo gerencial nos três campi. A comunidade acadêmica tem acesso a um sistema de gerenciamento de chamados. A pessoa interessada no serviço registra no sistema o seu problema e logo após, um técnico irá ao local para verificar o problema. Em Itapetinga, o sistema é feito por ligação telefônica e a secretária da UINFOR registra os chamados no sistema. Em Vitória da Conquista e Jequié os chamados são registrados diretamente pelos usuários. Muitos problemas não necessitam visita *in loco* e são resolvidos por telefone pela equipe de suporte. Por exemplo, o usuário liga para tirar uma dúvida sobre o uso do Sagres. Aqueles problemas que necessitam da vista de um técnico *in loco* são registrados no sistema de chamados e repassados para um técnico da equipe de manutenção e suporte. O técnico da Uinfor, após a solução do problema, irá modificar o status do chamado para **resolvido**. O sistema calcula o tempo de resolução de cada chamado. Através desse sistema é possível saber quais tipos de problemas são mais recorrentes, quais problemas demoram mais para ser resolvidos, qual tempo de resolução de problema de cada servidor técnico da UINFOR.

Descrição da Cultura e do Clima Setorial
<p>Apresentar e descrever de forma sintética as impressões gerais sobre o nível de satisfação dos servidores do setor e dos usuários dos serviços sobre o ambiente de trabalho, desempenho do setor e a cultura organizacional.</p> <p>Bom relacionamento entre os colegas.</p> <p>Obs: O registro das informações pode ser apresentado por meio de textos, organogramas, fluxogramas, quadros, tabelas, e imagens.</p>
Principais Potencialidades do Setor
<p>As tecnologias da informação e comunicação têm revolucionado a forma como vivemos, comunicamos e trabalhamos. Os serviços de TICs, se bem geridos impactam positivamente a vida das pessoas. A UINFOR é o setor que faz a gestão das TICs na UESB e por isso é um setor estratégico para a universidade.</p>
Principais Fragilidades do Setor
<p>Elencar os principais pontos fracos e/ou fragilidades do setor</p> <p>Poucos investimentos em TICs nos últimos anos. Alta rotatividade da equipe técnica; Atualmente, mais da metade de toda a equipe da UINFOR tem menos de um mês trabalho.</p>
Recomendações de Melhoria para o Setor
<p>Aumentar o investimento em TICs, infelizmente, por conta da crise orçamentária, de 2012 para cá tivemos pouquíssimos investimentos em TICs. Investir em contratação e qualificação de pessoas para a gestão de sistemas de informação integrados. Investir na aquisição de um sistema ERP para a UESB. Uma boa solução é o sistema SIGAA.</p>

Campus de Vitória da Conquista, __ de maio de 2018

Servidor
Cadastro