



Relatório de Gestão 2023

FEVEREIRO/2024
Manaus - AMAZONAS

1. Gestão da Tecnologia da Informação

1.1 Conformidade Legal

Buscando a conformidade legal da governança e gestão de TI, a UFAM, integrante do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), observa e aplica um vasto conjunto de regras e diretrizes estabelecidas ou referenciadas pelo Governo Federal e órgãos de controle, alinhadas à Estratégia de Governo Digital do Governo Federal, buscando atender padrões internacionais para a governança e gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação, além de obedecer às normas estabelecidas em seus normativos internos institucionais.

1.2 Modelo de Governança de TI

O modelo de Governança de TIC da UFAM possui como principal instância o Comitê de Governança Digital (CGD), instituído em 11 de novembro de 2020 através da portaria 1.600, que é um órgão de natureza consultiva e de caráter estratégico, de acordo com o disposto no Decreto 10.332/2020 de 28 de abril de 2020, considerando a necessidade de implantar parâmetros e diretrizes nas ações de Tecnologia da Informação e Comunicação, com o objetivo de assegurar o cumprimento do propósito e das políticas institucionais da UFAM. As boas práticas de Governança de TI vêm sendo implementadas na UFAM desde 2014, tomando como referência os Levantamentos de Governança de TI / UFAM do Tribunal de Contas da União (TCU).

O modelo é composto ainda pela Diretoria do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC), que tem o papel importante de direcionamento, avaliação e monitoramento, além de ser um agente de articulação e de garantia de alinhamento entre a gestão de TIC e a estratégia institucional da UFAM. O CTIC, órgão suplementar vinculado diretamente à Reitoria, é responsável pela gestão da infraestrutura de rede de dados, serviços de TIC e gestão de softwares da UFAM.

1.3 Montante de Recursos Aplicados em TI

No ano de 2023, o CTIC realizou aquisições, conforme a tabela a seguir, com o investimento de um total de R\$ 1.089.314,00 (um milhão, oitenta e nove mil, trezentos e quatorze reais) em ativos de TI.

Processo	Descrição	Quant.	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
23105.002548/2023-16	Switch Acesso ExtremeSwitching 5320-48T-8XE	15	23.590,00	353.850,00
23105.002548/2023-16	Switch Core ExtremeSwitching 5520 24x10GB	1	63.015,00	63.015,00
<u>23105.054685/2023-36</u>	Alicate para crimpar Furukawa	4	633,00	2.532,00
<u>23105.054685/2023-36</u>	Alicate de Inserção Punch Down - Furukawa	4	331,00	1.324,00
<u>23105.054685/2023-36</u>	Bobina de Cabo de Rede Cat6 - Cx 305mt	4	997,00	3.988,00
<u>23105.054685/2023-36</u>	Conector RJ-45 Macho Cat6	200	0,26	52,00
<u>23105.054685/2023-36</u>	Transceiver SFP - 1.25 Gbps - 1310nm - LC	20	64,00	1.280,00
<u>23105.054685/2023-36</u>	Switch Alcatel-Lucent OmniSwitch 6360-P24	10	6.200,00	62.000,00
<u>23105.054685/2023-36</u>	Switch Alcatel-Lucent OmniSwitch 6360-P48	10	8.900,00	89.000,00
23105.056048/2023-02	FONTE PoE	40	455,00	18.200,00
23105.056048/2023-02	Cisco Catalyst 9105AX	75	3.130,00	234.750,00
23105.056048/2023-02	Cisco Catalyst 9115AX	32	5.690,00	182.080,00
23105.056048/2023-02	Licença DNA para Wireless	107	449,00	48.043,00
<u>23105.055593/2023-73</u>	Nobreak 10 Kva	2	14.600,00	29.200,00
TOTAL				1.089.314,00

1.4 Contratações mais relevantes de Recursos de TI

No ano de 2023, o CTIC realizou a gestão dos contratos, conforme a tabela a seguir, com a execução de um total de R\$ 1.829.649,80 (um milhão, oitocentos e vinte e nove mil, seiscentos e quarenta e nove reais e oitenta centavos) em prestação de serviços de TIC.

Processo	Contrato	Empresa	Vigência	Valor do Contrato	Valor Executado em 2023
23105.011752/2020-85	Serviço de Redes - 07/2022 - Aditivo 1/2023	ERA COMERCIO E SERVIÇOS DE PRODUTOS DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES LTDA	08/02/2023 a 08/03/2024	1.170.649,64	R\$ 309.466,46
23105.003876/2021-78	Garantia do Datacenter - 12/2020 - Aditivo 3/3023	HEWLETT-PACKARD BRASIL LTDA	12/03/2023 a 12/03/2024	162.492,29	R\$ 161.009,19
23105.008601/2021-21	Garantia do Datacenter - 30/2021 - Aditivo 2/3023	HEWLETT-PACKARD BRASIL LTDA	06/08/2023 a 06/08/2024	161.661,60	R\$ 152.367,39
23105.012816/2020-65	Telefonia Fixa - 18/2021 - Aditivo 1/2023	CLARO S.A.	11/11/2023 a 11/05/2026	78.151,50	R\$ 0,00
23105.012816/2020-65	Telefonia Móvel - 19/2021 - Aditivo 1/2023	TIM S A	06/11/2023 a 06/05/2026	539.125,71	R\$ 187.066,46
23105.004981/2022-13	Nas Nuvens - Serviço de Google Workspace for Education Plus - 18/2022 - Aditivo 1/2023	REDE NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA - RNP	01/06/2023 a 01/06/2024	365.000,00	R\$ 365.000,00
23105.005365/2021-91	SIE - 23/2021 - Aditivo 2/2023	AVMB SOLUCOES EM TI LTDA	22/06/2023 a 22/06/2024	641.412,00	R\$ 628.340,30
23105.023089/2023-12	Capacitação na plataforma Alura - 25/2023 (20 licenças)	AOVS SISTEMAS DE INFORMATICA S. A	02/10/2023 a 02/10/2024	26.400,00	R\$ 26.400,00
TOTAL					R\$ 1.829.649,80

2. Principais iniciativas (Sistemas e Projetos) e resultados na área de TI por cadeia de valor

2.1 – Coordenação de Projetos e Processos

A Coordenação de Projetos e Processos apoia as demais coordenações de maneira horizontal na elaboração, renovações e acompanhamentos dos contratos de serviços continuados, além da assistência nas aquisições de equipamentos de TIC, em conformidade com a legislação em vigor.

Dentre os processos desenvolvidos em 2023, destacam-se:

- Apoio à Coordenação de Sistemas na renovação do Contrato de prestação de serviços de suporte ao Sistema de Informações para o Ensino (SIE), Contrato 23/2021, visando: Prestação de serviços de suporte técnico à operação, administração, manutenção e atualização do software SIE; Treinamentos sob demanda e a critério da UFAM; Manutenção, sem ônus adicional, de forma preventiva e corretiva do software SIE; Atualização contínua para as novas versões, a critério da Contratada, sem ônus adicional para a UFAM, em função de evolução tecnológica, novas funcionalidades e novas versões.



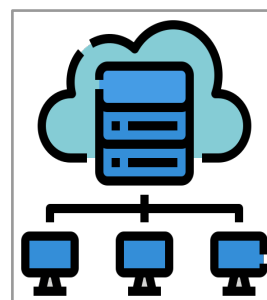
-  Apoio à Coordenação de Infraestrutura na renovação dos Contratos de garantia de serviços do Data Center, Contrato 12/2020 e 30/2021, visam atender e evitar possível descontinuidade dos serviços de suporte de hardware e software do Data Center da UFAM, que são críticos e essenciais para o funcionamento adequado da rede de dados desta Universidade. A garantia desses contratos é essenciais para garantir a funcionalidade de todos os serviços onde, uma vez ocorrendo falhas nos equipamentos, devem ser corrigidas imediatamente a fim de não ocasionar paradas súbitas e imediatas na rede da UFAM e indisponibilidade dos sistemas indispensáveis, administrativos e acadêmicos.

- Apoio à Coordenação de Infraestrutura na renovação da contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC (fixo-fixo e fixo-móvel), Contrato 18/2021, e de Serviço Móvel Pessoal - SMP (Móvel-Móvel, Móvel-Fixo e dados), Contrato 19/2021, nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua.



- Apoio à PROEG na renovação da contratação de serviço de tecnologia da informação e comunicação, sob o modelo de cloud broker, Contrato 18/2022, consistente na concepção, projeto, provisionamento, configuração, suporte, manutenção e gestão do serviço de colaboração em nuvem, associada aos serviços de colaboração e produtividade de e-mail, ferramenta de videoconferência e pacote de Software de Escritório e Armazenamento.

- Apoio à Coordenação de Infraestrutura na renovação da Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de suporte técnico para manutenção e expansão das redes ópticas, estruturada e de vigilância eletrônica (Contrato 7/2022), para a execução de serviços de instalação, manutenção preventiva e corretiva da rede lógica na infraestrutura, visando atender as demandas da Universidade Federal do Amazonas. Esse contrato é vital uma vez que a infraestrutura física da rede de dados atende uma grande diversidade de serviços desde a telefonia e acesso a sistemas acadêmicos em rede interna até a qualidade de comunicação e segurança.



- Apoio à Coordenação de Infraestrutura na aquisição de *Switches* para a infraestrutura de rede dos campi da UFAM, com a solicitação de adesão à Ata de Registro de Preços feita pela Universidade Federal Alfenas, para substituição do equipamento ativo atual via compra de 16 Switch e 6 Licenças que convertem 4 portas 1GbE SFP em 10GbE SFP+ (X440-G2) para funcionamento dos serviços baseados na infraestrutura de Dados e Segurança da Informação da UFAM.

- Apoio na Contratação do serviço de Moodle Gerenciado para o Centro de Educação a Distância - CED/UFAM, na modalidade de infraestrutura como serviço, que consiste na plataforma de ambiente virtual de aprendizagem denominado Moodle, hospedado em Nuvem Pública, incluindo implantação e Operação do ambiente.



- Apoio à Coordenação de Serviços de TIC na aquisição de equipamentos. Foram iniciados dois processos distintos para aquisição de equipamentos e outro para aquisição de ferramentas e materiais respectivamente:

○23105.031856/2023-59 - juntado ao 23105.036159/2023-94 - aquisição de equipamentos de TIC -Termo de Homologação do Pregão 027/2023, processo empenhado com o prazo de entrega até 27/01/2024;

○23105.029340/2023-44 - Aquisição de materiais e ferramentas processo em licitação PREGÃO 37/2023 já está publicado, com abertura de aceitação de propostas para o dia 18/01/2024.

- Apoio ao Departamento Financeiro - DEFIN/PROADM na contratação de empresa para o fornecimento de Licença de uso do software online que possibilita recepção, cadastro, armazenamento e organização de Notas Fiscais de Prestação de Serviços e de Aquisição de Mercadorias. Este software permite a execução de importantes serviços de interação e conexão automatizadas, como: a transmissão automática das declarações ao SPED (Sistema Público de Escrituração Digital), declaração de retenções previdenciárias e tributárias EFD-REINF Série R-2000 e Série R-4000; a transmissão dos registros de pagamento aos trabalhadores sem vínculo empregatício (autônomos) ao E-Social; a facilitação com o uso dos registros para a alimentação das bases SIAFI conforme legislação e necessidade vigentes. TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 29/2023.

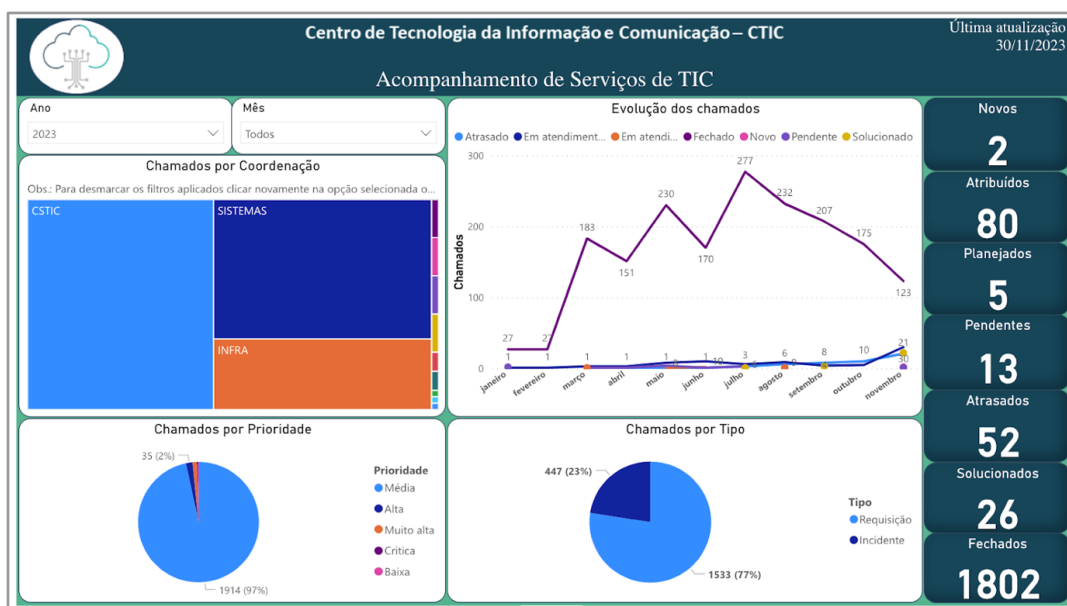
- Apoio na contratação da plataforma de cursos com a compra de 20 (vinte) licenças corporativas para acesso à plataforma virtual de aprendizagem da ALURA, na modalidade EAD para capacitação continuada, com acesso ilimitado aos cursos e conteúdos disponibilizados durante 12 (doze) meses. O CTIC tem sempre buscado a melhoria nos

serviços prestados, mapeando seus processos e definindo as equipes com papéis específicos visando as melhores práticas. Necessário, portanto, prover os meios para a capacitação dos técnicos via uma plataforma renomada e de alto nível de cursos especializados, que atenda às necessidades e interesses das Coordenações do CTIC (Serviços de TIC, Infraestrutura, Sistemas, Segurança da Informação, Processos e Projetos), visando aprimorar os processos internos, elevar a qualidade dos serviços prestados e aumentar o potencial de soluções inovadoras para a instituição.



- Apoio na atualização do Gerenciamento de Riscos do CTIC, atuando junto às demais coordenações de maneira horizontal. A Gestão de Riscos refere-se ao processo de administrar, identificar, avaliar e controlar potenciais eventos ou situações inerentes a cada serviço, com a identificação, avaliação e escolha do melhor tratamento (controle interno) para mitigação dos riscos, possibilitando fornecer razoável certeza quanto ao alcance dos objetivos institucionais da organização e garantindo a entrega dos serviços à sociedade.
- Apoio na elaboração do Plano de Integridade, atuando junto às demais coordenações de maneira horizontal. O Programa de Integridade da UFAM é uma importante ferramenta de governança, tendo como um de seus objetivos assegurar que dirigentes, servidores e demais colaboradores atuem segundo os valores, princípios éticos e padrões para o cumprimento de sua missão, dentro dos limites da legalidade, da eficiência e da moralidade administrativa. Ao CTIC compete a contribuição e apoio no que se refere ao item "Transparência Ativa e acesso à informação".
- Apoio às demais coordenações, de forma horizontal, na aquisição de equipamentos de TIC para atualização do parque tecnológico: aquisição de equipamentos de rede sem fio (Wi-fi) para ampliação da área de abrangência no Campus, tanto na área acadêmica quanto administrativa; substituição de aparelhos que apresentam falhas; aquisição de ferramentas de trabalho para suporte técnico; fontes de energia PoE; equipamentos para rede cabeada (cabeamento, switches, transceivers, conectores e licenças); nobreaks para o Datacenter principal da UFAM.
- Elaboração do Painel de TIC para acompanhamento dos Serviços executados pelo CTIC. Esse painel, além de ser parte da transparência das atividades desenvolvidas pelo

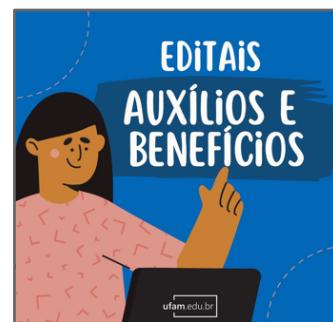
Centro, visa auxiliar na gestão das atividades e monitoramento de chamados abertos ao Suporte CTIC.



2.2 – Coordenação de Sistemas

Neste último ano, a coordenação de sistemas contribuiu e colaborou fortemente com departamentos estratégicos da UFAM para otimização dos seus serviços, seja pelo desenvolvimento de novos sistemas ou funcionalidades, seja pela manutenção e apoio nos existentes. Destacam-se em 2023 de forma mais amplas, as seguintes ações:

- Em apoio técnico à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGESP), através do Departamento de Assistência Estudantil (DAEST), foi desenvolvida uma nova versão do módulo de Assistência Estudantil dentro da plataforma eCampus, que contemplou o redesenho das funcionalidades de solicitação de adesão aos editais, upload de documentos necessários, análise acadêmica e sócio-econômica, complementação e análise da complementação de documentos, submissão e análise de recursos, implementação e acompanhamento. A plataforma foi utilizada pela comunidade acadêmica e administrativa em 2023 a partir da publicação de editais nas modalidades: Acadêmico; Moradia e Residência Universitária (RUNI).



- Dando continuidade à Implantação do padrão dos portais institucionais do Governo Federal, foram realizados 36 atendimentos para a implantação de novos portais

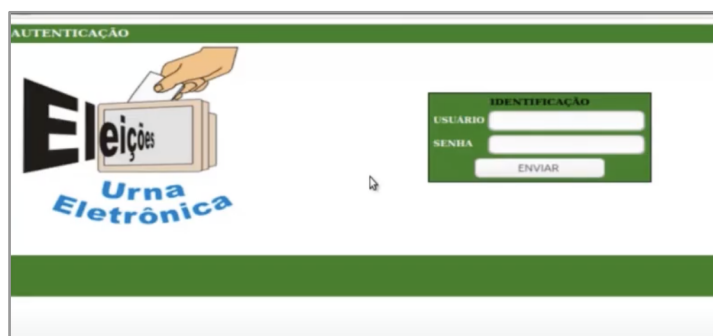
hospedados no Datacenter. De forma adicional, o CTIC apoiou tecnicamente as Pró-Reitorias e Diretorias de Órgãos Suplementares na adequação dos portais da UFAM, especialmente o portal ufam.edu.br, de acordo com o “Guia de Transparência Ativa para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal” (7ª. Edição), em resposta a uma solicitação da Controladoria Geral da União (CGU), para cumprimento dos Itens de Transparência Ativa que fazem parte da Governança da Universidade, representado na figura abaixo.



- Em conjunto com a Procuradoria Institucional (PI) e Pró-Reitoria de Graduação (PROEG), através do Departamento de Registro Acadêmico (DRA) e Coordenação de Apoio a Usuários do Sistema Acadêmico (CAUSA), foi realizado todo o suporte técnico no levantamento de informações da base de dados acadêmico da UFAM e carga de dados para a **coleta de informações nos sistemas do INEP para o Censo da Educação Superior**, destinadas ao MEC – Ministério da Educação, e o usuário pode acompanhar o serviço via Portal do CENSO / MEC. Basicamente, esse Censo abrange informações sobre os cursos de graduação presencial ou a distância, cursos sequenciais, vagas oferecidas, inscrições, matrículas, ingressantes e concluintes e informações sobre docentes nas diferentes formas de organização acadêmica e categoria administrativa.
- Representação na Comissão ENADE/2023 (CENADE) e execução das cargas de dados institucionais de alunos aptos à participação no processo regular do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes 2023 (ENADE), nas plataformas do Instituto Nacional de Ensino e Pesquisas Anísio Teixeira (INEP).
- Atuação nos processos de **matrícula institucional 2022** de ingressantes nas modalidades Processo Seletivo Contínuo (PSC), Sistema de Seleção Unificada (SISU), Libras (PSLibras), Processo Seletivo Interior (PSI) e Música (PSMusica), através do

desenvolvimento, apoio técnico e disponibilização das plataformas Ingresso, PSConcursos e SIE, efetivando o ingresso de mais de 3.900 alunos na instituição em 2022.

- Apoio técnico às Comissões e Pró-Reitorias na realização de um total de 13 eleições em 2023 através do **Sistema Aberto de Eleições Eletrônicas** - SAELE, no formato totalmente virtual. Destaque para o apoio técnico à Votação Digital para recomposição dos Conselhos Superiores e recomposição da CPPD (Comissão Permanente de Pessoal Docente). Este processo vai desde a geração de listas preliminares de docentes, técnicos e discentes aptos ao voto, até a realização e apuração da eleição propriamente dita.



- Suporte a PROEG também na **matrícula regular de alunos da graduação para os períodos 2022/2, 2023/1 e 2023/2**, com a efetivação de 65.426, 80.894 e 87.663 matrículas em disciplinas, respectivamente, executadas pelo processamento da “fila eletrônica” do sistema SIE. Este é um processo bastante consolidado e automatizado que exige monitoramento contínuo dos serviços e implementação da regulamentação vigente. Apenas para entendimento amplo, o processo da Fila Eletronica é voltado para os alunos ativos da graduação regular, onde esses alunos fazem a solicitação eletrônica de matrícula em disciplinas (ofertadas previamente por cada departamento), utilizando a plataforma eCampus; as solicitações são então processadas e classificadas considerando as regras e legislação; por fim, os resultados são disponibilizados nos portais.
- Junto à Comissão Permanente de Concursos (COMPEC), houve a participação ativa no apoio técnico ao **Processo de Concurso Público para o Cargo de Técnico Administrativo em Educação (TAE)**, através do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DDP) da PROGESP. Através da plataforma PSCONCURSOS desenvolvida pelo CTIC, o processo deu continuidade com a inscrição, publicação do cartão de confirmação de inscrição, ensalamento do candidato e divulgação do resultado do concurso individual e através de listas gerais.

- Atuação conjunta com a Coordenação de infraestrutura para a realização da atualização do sistema SIE e a disponibilização de ambientes de testes para a instalação do Sistema de Diploma Digital na UFAM.

2.3 – Coordenação de Infraestrutura

Durante o ano de 2023 foram atendidos 795 chamados via GLPI na Coordenação de Infraestrutura. Entre as atividades desempenhadas estão: a liberação de acesso pelo firewall, instalação de novos pontos de rede, manutenção de pontos de redes e outros serviços relacionados à infraestrutura computacional e de redes, não se limitando a estas:

- Manutenção e expansão de câmeras:** Com a estratégia de migração do data center *on-premises* para a computação em nuvem, estamos conversando com fornecedores de vigilância digital para a construção de um novo projeto de *surveillance* CFTV. Nesse contexto, foram levantadas novas demandas para incorporar mais inteligência ao sistema, além da simples gravação e recuperação das imagens. Foram instaladas ou ajustadas aproximadamente novas 35 câmeras, incluindo-se aqui as da nova Casa do Estudante, a Residência Universitária (Runi).
- Operacionalização da Infraestrutura Virtualizada:** Devido a depreciação dos equipamentos do Datacenter, procuramos sempre manter o ambiente virtual atualizado, monitorando e executando as operações necessárias para o melhor funcionamento possível, utilizando os recursos existentes de forma otimizada.
- Operacionalização de Backups:** Considerando o processo de segurança da informação no que se refere à integridade dos dados, mantivemos o software de backup atualizado, utilizando-se dos recursos de cópia em site remoto e realizando as intervenções necessárias para a melhor estratégia de desastre e recuperação.
- Manutenção de rede wifi-zone-ufam:** Na solução Wi-Fi institucional, continuamos com a manutenção em mais de 300 rádios no campus. Para substituição e expansão do ambiente na instituição, foi realizado uma nova adesão à solução de rede sem fio *enterprise* institucional com 107 pontos de acesso.
- Operacionalização do firewall institucional:** O firewall de próxima geração (NGFW) em operação na UFAM é uma solução de segurança de rede que oferece uma ampla gama de recursos para proteger a instituição contra ameaças cibernéticas. Ele é uma evolução do firewall tradicional, que se concentrava principalmente na filtragem de pacotes

de rede. A solução atual oferece filtragem a nível de aplicação, o que permite identificar e bloquear ameaças mais sofisticadas. Atualmente o firewall trabalha na capacidade de *throughput* de 40 Gbps na rede institucional.

f) Processo de Contratação de migração do parque computacional UFAM para nuvem: A fim de buscar maior disponibilidade e confiabilidade nos serviços de TIC institucionais, que hoje abrangem todos os sites e sistemas institucionais além de diversos serviços agregados, a Coordenação de Projetos está em elaboração de um processo para migração do processamento e armazenamento de informações presentes no atual Datacenter para computação em nuvem.

g) Atualização dos ativos de rede: a fim de substituição do switch Core instalado atualmente no Datacenter, a instituição está em processo de aquisição de um novo switch Core e sua distribuição. Continuamente, e não diferente em 2023, a instituição mantém as aquisições de switches de anel e de borda para a manutenção do parque atual.

h) Manutenção e instalação de Telefonia VoIP.

i) Configuração e adequação dos ativos de rede.

j) Criação e disponibilização de domínios e espaços para FTP e Home Pages.

k) Instalação e realocação de pontos de rede: A UFAM e o CTIC junto com equipe de execução do contrato da Coordenação de Infraestrutura investiram R\$ 309.466,46 em serviços de rede estruturada em 2023, com a manutenção ou instalação de aproximadamente 401 pontos de rede (mais detalhes abaixo) em locais de execução dos serviços de rede estruturada.

Locais de execução dos serviços de rede estruturada

- Interligação da Residência Estudantil Campus Sede à rede de dados da UFAM, assim como a instalação de Câmeras de Segurança no mesmo prédio, a partir das seguintes ações técnicas:

- Instalação de 2.060 m de cabo ótico aéreo, 12 fibras;
- Instalação e conectorização de cabo ótico em D.I.O;
- Instalação de Rack de telecomunicações no térreo do prédio;
- Instalação de 18 pontos de rede, categoria 6 na área do prédio.

Outros serviços de redes executados, por ordem de execução:

- Bloco ICB1, Térreo, Herbário Sala 11 – 02 pontos novos e 01 reinstalação.

- 3º Andar, Sala dos professores de biologia celular e Sala de Professores de ensino - 02 instalações.
- Bloco ICB 2, Sala de professores e corredores dos blocos (câmeras) – 08 pontos novos.
- Biotecnologia – Bloco M
 - Direção = 01 ponto novo.
 - Núcleo de Bioinformática = 04 pontos novos.
 - Sala de pós-graduandos = 01 ponto novo.
 - Sala de reuniões = 01 ponto novo.
 - Sala da secretaria de pós-graduação = 04 reinstalações Substituição de Rack e conectorização de 10 pontos, incluindo certificação dos pontos.
- Auditório Eulálio Chaves
 - Sala de som = 03 pontos novos.
 - Palco – 04 pontos novos.
 - Manutenção do link de fibra do Auditório Eulálio Chaves / CTIC
- Instalação de 85,41213064 metros de fibra ótica 12fo SM, interligando o Bloco do Idoso a TV UFAM.
- Faculdade de Letras – FLET – Setor Sul
 - Bloco H
 - Licenciatura em Letras/Libras/Sala de Pesquisa = 04 reinstalações.
 - Secretaria de Pedagogia Bilingue/EAD INES = 03 pontos novos.
 - Licenciatura em Letras/Libras/Sala de Pesquisa = 02 pontos novos.
 - Curso de Letras/Libras = 10 reinstalações.
- Centro de Ciência do Ambiente - CCA
 - Bloco T
 - Coordenação Administrativa = 02 pontos novos.
 - Diretoria = 01 ponto novo.
 - Coordenação de Gestão Ambiental (Sala Pororoca) = 01 ponto novo.
 - Coordenação PPGCASA (Sala Acariquara) = 01 ponto novo Instalação de Patch Panel 24 portas = 01 pç
 - Bloco C
 - Sala 3 = 02 pontos novos.
 - Sala 4 – 02 pontos novos.
 - Laboratório de Tecnologia e Monitoramento = 01 ponto novo.
 - Coordenação de Estudos e Análises Ambientais = 01 ponto novo.

- Centro de Apoio Multidisciplinar – CAM
 - Bloco G
 - Divisão de biotecnologia - sala 16 = 1 ponto novo.
 - Secretaria = 1 ponto novo
 - Sala Canto da Luz = 1 ponto novo
- Departamento de Material – DEMAT
 - Bloco S
 - Almoxarifado - Sala do Coordenador = 2 pontos novos
 - Sala de Armazenamento = 1 ponto novo
- Comissão Permanente de Licitação
 - Bloco J
 - Divisão de Certames = 3 pontos novos
- Centro de Educação à Distância – CED
 - Bloco N
 - Coordenação tecnológica (sala de professores) = 1 ponto novo
 - Laboratório de vídeo = 2 pontos novos
 - Coordenação tecnológica = 1 ponto novo
- Faculdade de Ciências Farmacêuticas – FCF
 - 1º andar
 - Laboratório FITOPHAR (Sala da coordenadora) = 1 ponto novo
 - 3º andar
 - Diretoria = 2 pontos novos
 - Sala de Professores = 2 pontos novos
 - Secretaria das Coordenações (Coordenação Pós 1 e 2) = 2 pontos novos
- Instituto de Ciências Biológicas – ICB
 - Bloco ICB 1
 - Térreo: Herbário – Sala 11 = 2 pontos novos
- Reitoria
 - Térreo
 - PROEG - Coordenação de Registro de Diplomas = 3 pontos novos
 - PROEG - Procuradoria Educacional Institucional – PEI = 2 pontos novos
 - 1º Andar
 - PROPLAN - Departamento de Orçamento (remanejamento de pontos) = 2 pontos novos e 3 reinstalações
 - DEMAT = 3 reinstalações de pontos

- Pró-reitora de Administração = 1 ponto novo
- 2º Andar
 - ASCOM = 4 pontos novos
 - PROEXTI - Sala de reunião = 3 pontos novos
- Faculdade de Artes – FAARTES
 - Sala da Diretoria = 3 pontos novos
 - Estúdio de Gravação e Mixagem – térreo = 2 pontos novos
- Instituto de Filosofia, Ciências Humanas e Sociais – IFCHS
 - Departamento de Antropologia - bloco FACED1 - andar superior (profa. Maria Helena Ortolan) = 1 ponto novo
 - Sala de manutenção do IFCHS - bloco André Vidal de Araújo Andar Superior (contato: Silvio Teles) = 2 pontos novos
 - Departamento de Ciências Sociais - Secretaria, Salas de professores e Sala 3 = 12 pontos novos
 - Departamento de Geografia - Sala da profa. Maria Angélica = 1 ponto novo
- Faculdade de Letras – FLET
 - Bloco Mário Ypiranga - sala 8 = 1 ponto novo
- Faculdade de Educação – FACED
 - Sala 33 no 2º bloco de salas de aula da FACED - Centro Acadêmico de Pedagogia = 1 ponto novo
- Faculdade de Estudos Sociais – FES
 - Bloco Administrativo - Sala 19 - 1º andar = 2 pontos novos
 - Bloco Administrativo - Sala 30 - 1º andar = 4 pontos novos
 - Bloco Administrativo - Sala 28 - 1º andar = 3 pontos novos
- Instituto de Ciências Exatas – ICE
 - Bloco de Salas de Aula
 - Salas 302, 303, 304, 305 = 4 reinstalações de pontos
 - Pontos de câmeras – Corredores = 4 pontos novos
 - Bloco Departamento de Estatística
 - Laboratório LMSC - Térreo (incluir um patch panel) = 8 pontos novos e 2 reinstalações de pontos
 - Secretaria do ICE (Impressora, telefone, sala de reunião, PC Marte) = 5 pontos novos
- Faculdade de Tecnologia – FT
 - Bloco Administrativo
 - Coordenação de Manutenção - 2º andar = 2 pontos de rede novos

- Instalação de pontos de rede para câmeras nos corredores dos pavimentos = 6 pontos de rede novos
 - Bloco de salas de aula
 - Pontos de rede para câmeras = 5 pontos de rede novos
 - Bloco da biblioteca-FT
 - Pavimento superior - Arquitetura – corredor = 2 pontos de rede novos
- Faculdade de Educação Física e Fisioterapia – FEEF
 - Bloco B: Laboratório de projetos = 1 ponto novo
- Comissão Permanente de Licitação - Bloco J
 - CPL (novo chamado) = 5 reinstalações de pontos
- Bloco O – PPGAS
 - Instalação de pontos de rede = 3 pontos novos e 10 reinstalação de redes
- Programa Vida Ativa
 - Bloco do Programa, atrás do CAIS - 1 ponto no auditório = 4 reinstalação de pontos de redes
- Faculdade de Ciências Agrárias – FCA
 - Bloco V - Laboratório de Preservação da Madeira = 2 pontos novos
 - Bloco FCA1 - 3º andar - sala da profa. Kedma = 1 ponto novo
 - Bloco FCA1 - secretaria - ponto para mesa da recepção = 1 ponto novo
- Biblioteca Setorial Sul
 - 2º Andar - atrás do balcão de atendimento = 2 pontos novos
 - 3º Andar - sala da direção = 2 pontos novos
- Laboratório de Combustíveis - LAPEC (1-PATCH PANEL)
 - Laboratório de diamantes 1 = 1 ponto novo
 - Laboratório de diamantes 2 = 1 ponto novo
 - 2 Laboratório de Biogás = 1 ponto novo
 - Laboratório de infravermelho = 1 ponto novo
 - Laboratório de cromatografia = 1 ponto novo
- PROEG - Setor Sul (1-PATCH PANEL)
 - Arquivo Acadêmico - Bloco do Patrimônio = 3 pontos novos e 2 reinstalações de pontos
- Restaurante Universitário - Setor Sul
 - Refeitório = 2 reinstalações de pontos
 - Sala de validação 1 = 1 ponto novo e 1 reinstalação
 - Sala de validação 2 = 2 pontos novos

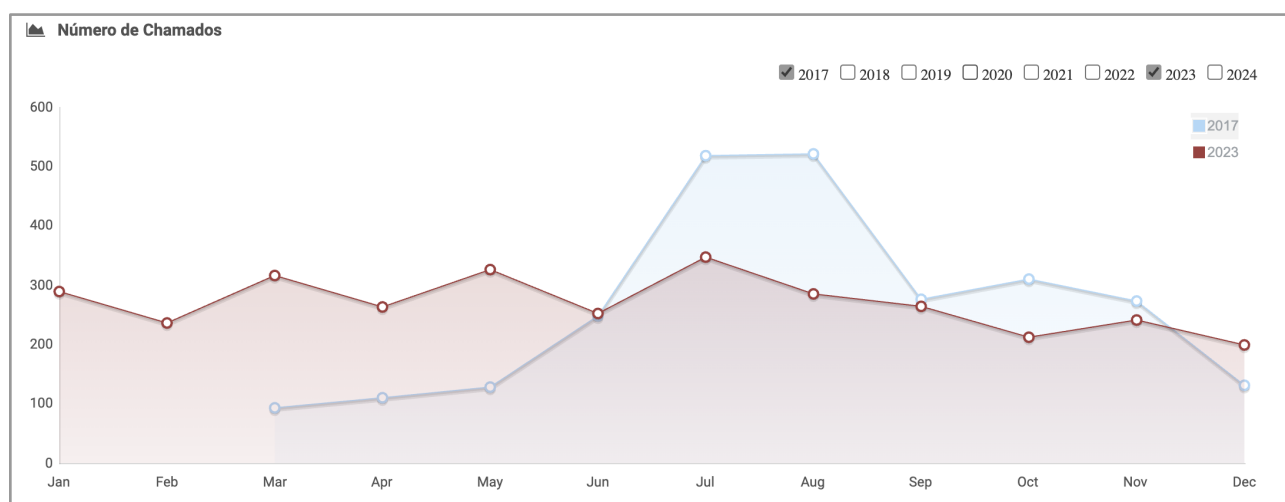
- DELC - FEFF (1-PATCH PANEL)
 - Sala 1 (RACK, PATCH PANEL, ORGANIZADOR DE CABO, etc.)
 - Recepção = 3 pontos novos
 - Sala 2 = 2 pontos novos
- Antigo Prédio BC / Ambulatório
 - Recuperação de link óptico (manutenção corretiva)
- Instituto de Ciências Exatas – ICE
 - Central Analítica Secretaria = 3 pontos novos e 4 reinstalações
 - Departamento de Matemática - Sala do professor Marcos Antônio Mendonça = 2 pontos novos
- Instituto de Filosofia, Ciências Humanas e Sociais - IFCHS (1-PATCH PANEL)
 - Bloco rio Uatumã - Departamento de História - FACED1 1º andar = 6 pontos novos
 - Laboratórios LAPEAH e PÓLIS (contato: profa Katia Cilene) = 6 pontos novos
 - Bloco rio Uatumã - 1º andar - Coordenação do PPGAS (contato: Thiago Mota) = 3 pontos novos
 - Secretaria PPG Serviço Social - 3º bloco administrativo - 1º andar = 4 pontos novos
- Faculdade de Informação e Comunicação
 - Laboratório de Fotografia – térreo = 8 pontos novos
 - Pontos de rede para APs nos 3 pavimentos = 9 pontos novos
- Faculdade de Educação - FACED (1-PATCH PANEL)
 - Bloco Rio Coari - Laboratório de Informática da FACED = 24 pontos novos
- Reitoria
 - PROPLAN - DEPI (instalação de ponto de rede para impressora) = 1 ponto novo
- Faculdade de Direito
 - Sala da Coordenadora de Graduação = 1 ponto novo
 - Sala do mestrado (contato: Cláudio de Assis) = 3 pontos novos
- Restaurante Universitário Setor Norte
 - 1º andar - sala de validação = 1 ponto novo
 - Centro de Convivência - 1º andar - CEDOMCA-FAARTES = 2 pontos novos
- Faculdade de Odontologia
 - Substituição e organização do RACK do switch
- Escola de Enfermagem – EEM
 - Bloco 1 (pontos de rede para câmeras)

- Corredor térreo = 1 ponto novo
 - Corredor 1º andar = 1 ponto novo
 - Marquise entrada = 2 pontos novos
- Bloco 2
 - Corredor térreo = 2 pontos novos
 - Corredor 1º andar = 2 pontos novos
- Museu Amazônico
 - Divisão Pesquisa e Documentação Histórica – DPDH = 3 pontos de rede
 - Secretaria = 1 ponto de rede
 - Divisão de Museologia = 1 ponto de rede
- Restaurante Universitário - Medicina (1-PATCH PANEL)
 - Secretaria e salas de validação = 1 ponto novo e 5 reinstalações de pontos
- Centro de Artes - Unidade 2
 - Secretaria = 3 pontos novos
- Biblioteca de Ciências da Saúde
 - Laboratório de Informática = 1 ponto novo e 19 reinstalação de pontos
 - Corredor ao lado do Laboratório de Informática = 2 reinstalações de pontos
 - Pontos no piso próximo à janela em frente às estantes de livros = 6 reinstalações de pontos
 - 1º andar – administrativo = 1 ponto novo e 2 reinstalações

2.4 – Coordenação de Serviços de TIC

Foram registrados nesta Coordenação aproximadamente **3.230 de solicitações de serviços** em 2023, um aumento de 23,14% em relação ao ano anterior. Esse aumento pode ter sido impulsionado pela liberação de abertura de chamados descentralizada na plataforma suportectic.ufam.edu.br, onde o próprio usuário faz a solicitação de serviço (chamado).

Observando o gráfico abaixo, podemos ver que, em média, foram aproximadamente 270 solicitações por mês, número que manteve estável no decorrer do ano, com um leve pico no mês de julho/2023, porém muito abaixo do registrado em 2017 (o maior registro histórico da plataforma), quando de sua efetiva implantação na UFAM. O maior pico ocorreu em julho, com 347 chamados, e, o menor, em dezembro, com 199 chamados registrados.



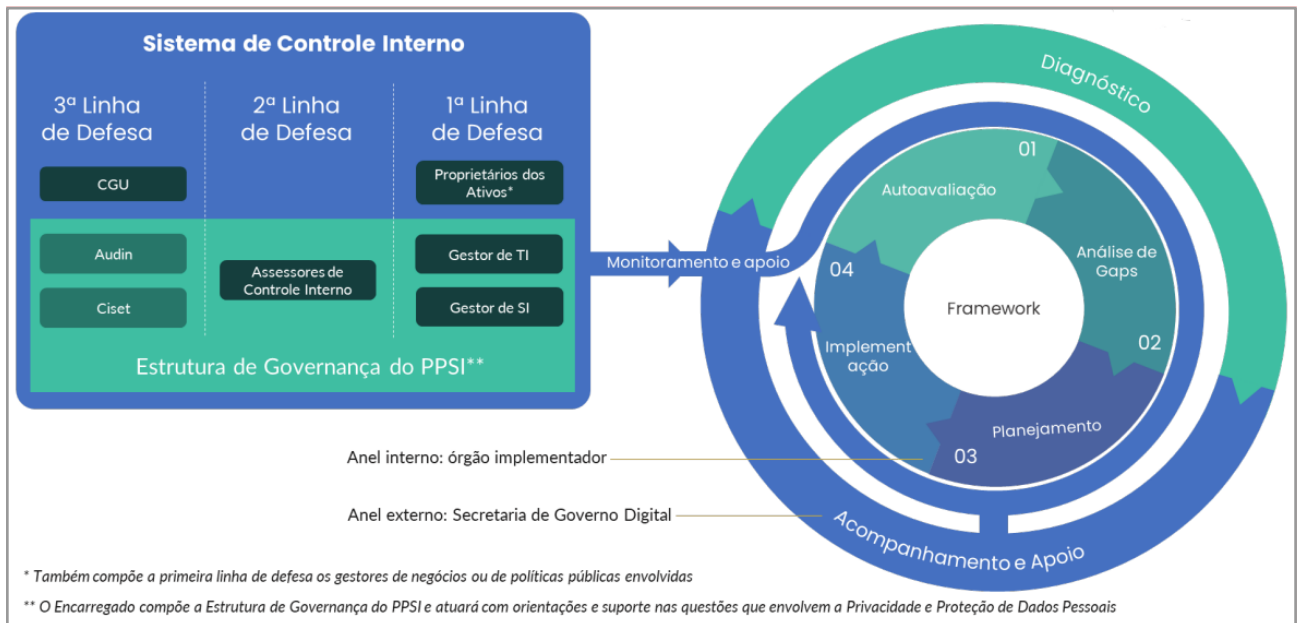
2.5 – Coordenação de Segurança da Informação e Comunicação

Em 2023, a Coordenação de Segurança da Informação esteve dedicada no apoio à implantação do **Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI)**, atuando junto às demais coordenações de maneira horizontal. Este programa teve iniciativa na Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, através da Diretoria de Privacidade e Segurança da Informação, e caracteriza-se como um conjunto de projetos e processos de adequação nas áreas de Privacidade e segurança da informação e tem como valores: a maturidade; a resiliência; a efetividade; a colaboração e a inteligência.

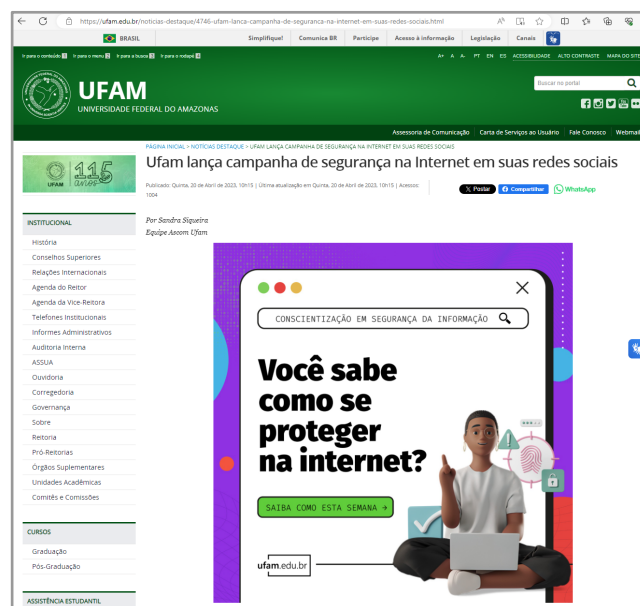
O Programa foi instituído por meio da PORTARIA SGD/MGI Nº 852, DE 28 DE MARÇO DE 2023 e implementa ações de Privacidade e Segurança da Informação no âmbito dos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, que possuem unidades que compõem o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), conforme art. 3º do DECRETO Nº 7.579, DE 11 DE OUTUBRO DE 2011.

O desenvolvimento dos projetos e implantação dos processos deste programa, estabelecidos a partir de um Framework de Privacidade e Segurança da Informação desenvolvido pela SGD/MGI, visa a difundir as melhores práticas em matéria de privacidade e segurança da informação, em atendimento à Política Nacional de Segurança da Informação (PNSI – Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018), ao “CAPÍTULO VII – DA SEGURANÇA E DAS BOAS PRÁTICAS” da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) e outros normativos vigentes sobre o tema

de privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação. A figura abaixo representa o esquema de implantação do framework.



A Coordenação de Segurança também esteve envolvida no lançamento da **Campanha de Conscientização em Segurança da Informação**. Essa iniciativa levou para as redes sociais da UFAM informações de prevenção contra golpes e fraudes digitais. Através de publicações semanais, foram utilizados vídeos educativos, interações no Instagram, Youtube e postagens informativas com exemplos práticos visando esclarecer o público sobre as armadilhas presentes online. Abaixo figura com notícia de lançamento no site da UFAM.



3. Principais desafios e ações futuras

Na área de Planejamento e Gestão, há a necessidade de fortalecimento da implementação de aspectos de Transformação Digital na instituição, incluindo a Governança de TIC, Gestão de Processos e Contratos de Tecnologia da Informação e Gestão de Riscos associada especificamente à Segurança da Informação.

Na área de Recursos Humanos, os principais desafios apontados na área de TI das IFES, e comum à UFAM, referem-se à capacitação e aos treinamentos insuficientes do seu quadro técnico, o que diminui a possibilidade de desenvolvimento de times de alta performance. Além disso, observa-se que há sobrecarga de trabalho às chefias das coordenações nas áreas de TI, causada pela abrangência dos serviços e limitação de recursos humanos em seus times, trazendo-lhes, ainda, óbices em exercer mais eficazmente às funções que lhe são atribuídas, seja de gestão ou operacional.

Na área de Administração de Recursos Financeiros, o desafio maior é conciliar a priorização para as demandas de gestão de Tecnologia da Informação, sejam estas contratações de serviços ou aquisição de equipamentos. O desafio comum à área de TIC, de atualização de equipamentos do parque tecnológico e manutenção ou expansão de serviços de TIC, muitas vezes esbarra nas limitações de recursos orçamentários disponibilizados para a área, podendo gerar impactos, quando não na prestação de serviços de TIC de qualidade, na continuidade da disponibilização de serviços ou segurança da Informação.