



GOVERNO
DO ESTADO
Mato Grosso
do Sul

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020 DAS PRÓ-REITORIAS, DIRETORIAS E ASSESSORIAS.

▮ DIRETORIA DE INFORMÁTICA (DINF)

*A Universidade
com a identidade
de MS!*

GOVERNADOR DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Reinaldo Azambuja Silva

SECRETÁRIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO

Maria Cecília Amendola da Motta

REITOR

Laércio Alves de Carvalho

VICE-REITORA

Celi Corrêa Neres

PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

Robsom Marques de Amorim

PRÓ-REITORIA DE ENSINO

Maria José de Jesus Alves Cordeiro

PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO, CULTURA E ASSUNTOS COMUNITÁRIOS

Márcia Regina Martins Alvarenga

PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

Luciana Ferreira da Silva

PRÓ-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO HUMANO E SOCIAL

Aguinaldo Lenine Alves

DIRETORIA DE REGISTRO ACADÊMICO

Delaine Márcia Martinelli

DIRETORIA DE INFORMÁTICA

Glaucia Gabriel Sass

DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA

Alencar Ferri

DIRETORIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Jorceli de Barros Chaparro

UNIDADES UNIVERSITÁRIAS

Unidade Universitária de Amambai

Flávio Rodrigues Lhopes

Unidade Universitária de Aquidauana

Eloi Panachuki

Unidade Universitária de Campo Grande

Djanires Lageano Neto de Jesus

Unidade Universitária de Cassilândia

Gustavo Haralampidou Costa Vieira

Unidade Universitária de Coxim

João Braz Teixeira Barbosa

Unidade Universitária de Dourados

Marcelo Ferreira de Souza

Unidade Universitária de Glória de Dourados

Walteir Luiz Betoni

Unidade Universitária de Ivinhema

Magali Gorete da Silva Magri

Unidade Universitária de Jardim

Anailton de Souza Gama

Unidade Universitária de Maracaju

Alex Sandro Richter Von Muhlen

Unidade Universitária de Mundo Novo

Leandro Marciano Marra

Unidade Universitária de Naviraí

Inês de Souza Barba

Unidade Universitária de Nova Andradina

Sonner Arfux de Figueiredo

Unidade Universitária de Paranaíba

Sheila Aparecida Villa Rosa

Unidade Universitária de Ponta Porã

Laís Fernanda de Azevedo Silva

COORDENAÇÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA

ELABORAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E PUBLICAÇÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA (DINF)

Setor De Desenvolvimento De Software (SDS)
Setor De Desenvolvimento De Portais Institucionais (SDPI)
Setor De Infraestrutura De Redes (SIR)
Setor De Infraestrutura De Servidores (SIS)
Setor De Suporte Técnico (SST)

Diretora de Informática (DINF)
Glaucia Gabriel Sass

Setor de Desenvolvimento de Software (SDS)
Gustavo Rodolfo Grosch

Setor de Desenvolvimento de Portais Institucionais (SDPI)
Ricardo Romão

Setor de Infraestrutura de Servidores (SIS)
Fábio Augusto de Souza Seabra

Setor de Infraestrutura de Redes (SIR)
Elias Casali

Setor de Suporte Técnico (SST)
Danilo Freire de Souza

REVISÃO
Jeferson Henrique Barrozo da Silva

DIAGRAMAÇÃO E PUBLICAÇÃO
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO (PROAP)
Divisão de Planejamento e Avaliação Institucional (DPAI)
Victor Azambuja Gama
Adriana Cristina Ranzi
Gustavo Fraile Sordi
Sidney Kuerten

Expediente

Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Rodovia MS 162 – Km 12
Cidade Universitária de Dourados
Caixa Postal 351
CEP 79804-190 – Dourados-MS

Diretoria de Informática (DINF)

Telefone: (67) 3902-2558
Home Page: <http://www.uems.br/dinf>
e-mail: dinf.diretoria@uems.br

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABMES	Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior
ACS	Assessoria de Comunicação Social
ADLdap	<i>Active Directory e Lightweight Directory Access Protocol</i>
CAFe	Comunidade Acadêmica Federada
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEPE	Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão
CEPEMAT	Centro de Pesquisa em Materiais
CPA	Comissão Própria de Avaliação
DINF	Diretoria de Informática
DRH – Servidor	Antigo Sistema de Recursos Humanos da UEMS
IFRN	Instituto Federal do Rio Grande do Norte
IFSC	Instituto Federal de Santa Catarina
OJS	<i>Open Journal Systems</i>
PAD	Plano de Atividade Docente
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
RNP	Rede Nacional de Ensino e Pesquisa
SAU	Sistema Acadêmico da UEMS
SD	Setor de Desenvolvimento
SGB	Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas
SGD	Sistema de Gerenciamento de Documentos Eletrônicos
SGE	Sistema de Gerenciamento de Estoque de Produtos Químicos
SGL	Sistema de Gerenciamento de Lotação de Professores
SGRH	Sistema de Gerenciamento de Recursos Humanos
SGS	Sistema de Gerenciamento de Sistemas
SICAP	Sistema Informatizado de Controle de Atos de Pessoal
SINTAUEMS	Sindicato dos Técnicos Administrativos da UEMS
SIRS	Setor de Infraestrutura de Redes e Servidor
SISU UEMS	Sistema de Seleção Unificada da UEMS
SST	Setor de Suporte Técnico
SUAP	Sistema Unificado de Administração Pública
SVO	Sistema de Votação – Helios
TI	Tecnologia de Informação
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
UEMS	Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
UUs	Unidades Universitárias

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Resumo das atividades de desenvolvimento/manutenção do Setor de Desenvolvimento de Software, por projeto, no ano de 2020.....	20
Quadro 02 – Ações referentes ao desenvolvimento de sistemas web e página da UEMS, do Setor de Desenvolvimento de Portais Institucionais, no ano de 2020.....	23
Quadro 03 – Ações realizadas pelo Setor de Suporte Técnico na UEMS, no ano de 2020.....	25
Quadro 04 – Atividades realizadas pelo Setor de Suporte Técnico na UU de Dourados em 2020.....	26
Quadro 05 – Ações específicas de Infraestrutura de Redes nas unidades no ano de 2020.....	27
Quadro 06 – Serviços realizados pelo Setor de Infraestrutura de Servidores na UEMS, no ano de 2020.....	32

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Velocidade do *link* de internet das Unidades Universitárias no ano de 2020.....31

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Página de Help Desk da DINF.....	14
Figura 02 – Página de Redmine da DINF.....	15
Figura 03 – Horários de pico de chamados do <i>Help Desk</i> - 2020.....	17
Figura 04 – Satisfação do atendimento do <i>Help Desk</i> - 2020.....	18
Figura 05 – Total de atividades por projeto no ano de 2020.....	22
Figura 06 – Novo portal da UEMS.....	25
Figura 07 – Central de administração do Microsoft 365, domínio uems.br.....	34
Figura 08 – Central de administração do Google (G Suite), domínio uems.br.....	35

SUMÁRIO

1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	13
1.1 A Diretoria de Informática (DINF).....	13
1.2 Gabinete da Diretoria de Informática.....	13
1.2.1 <i>Números do Help Desk</i>	16
1.3 Ações do Setor de Desenvolvimento de Software.....	18
1.4 Ações do Setor de Desenvolvimento de Portais Institucionais.....	23
1.4.1 <i>Novo Portal da UEMS</i>	24
1.5 Ações do Setor de Suporte Técnico.....	25
1.6 Ações do Setor de Infraestrutura de Redes.....	26
1.6.1 <i>Links de dados</i>	30
1.7 Ações do Setor de Infraestrutura de Servidores.....	31
2 DESTAQUES.....	34
REFERÊNCIAS.....	36

APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de Atividades tem como objetivo descrever as ações desenvolvidas pela Diretoria de Informática (DINF) da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS) no ano de 2020, referentes às atividades realizadas sob a gestão da diretoria em conjunto com os setores relacionados: Desenvolvimento de Software, Desenvolvimento de Portais Institucionais, Infraestrutura de Redes, Infraestrutura de Servidores e Suporte Técnico. Estas ações foram norteadas em acordo com as propostas definidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), o que garantiram um alinhamento com o planejamento da instituição como um todo.

No ano de 2020, a diretoria vivenciou uma mudança abrupta na rotina de trabalho da equipe e de toda a comunidade acadêmica, por causa da pandemia de COVID-19. O trabalho remoto precisou ser implantado e as dificuldades de infraestrutura tecnológica e de conhecimento para o uso das tecnologias da informação ficaram aparente para todos, professores, técnicos administrativos e alunos. Foi um ano desafiador para a DINF, como para os outros setores da UEMS.

Destacam-se, nesse período, a importância do serviço de *Help Desk*, com objetivo de facilitar e agilizar o atendimento de usuários, intensivos trabalhos referentes à infraestrutura do nosso parque tecnológico, além de melhorias na configuração dos nossos computadores servidores.

A DINF assumiu, neste período, uma série de responsabilidades importantes para a nossa universidade, garantindo o acesso à informação de forma rápida e eficaz, disponibilizando novas ferramentas de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para apoio ao trabalho e aulas remotas.

Visando o crescimento institucional, a confiança da universidade na DINF foi essencial, fato esse conquistado através da nossa constante excelência operacional e técnica. Estas oportunidades estão dando à DINF uma maior participação na tomada de decisões, transformando a nossa forma de trabalho e, ao mesmo tempo, atingindo um objetivo importante em comum que é impulsionar o crescimento da UEMS.

1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1.1 A Diretoria de Informática (DINF)

Conforme RESOLUÇÃO COUNI-UEMS Nº 479, de 23 de junho de 2016, a Diretoria de Informática (DINF) é o órgão responsável pela superintendência, orientação, planejamento e avaliação das atividades relacionadas à Tecnologia da Informação (TI) da UEMS.

As atividades desta diretoria estão organizadas em 06 (seis) grandes segmentos executores:

- Gabinete da Diretoria de Informática;
- Setor de Desenvolvimento de Software (SDS);
- Setor de Desenvolvimento de Portais Institucionais (SDPI);
- Setor de Infraestrutura de Redes (SIR);
- Setor de Infraestrutura de Servidores (SIS);
- Setor de Suporte Técnico (SST).

1.2 Gabinete da Diretoria de Informática

O gabinete é composto pela diretora, que coordena o trabalho de toda a equipe, e pelo serviço do *Help Desk*, com um servidor técnico, responsável pelo recebimento e distribuição dos chamados de serviços. O serviço do *Help Desk* foi implantado no dia 16 de outubro de 2019.

A diretoria, no ano de 2020, trabalhou em diversas ações administrativas junto à gestão da UEMS. Fez parte da comissão de elaboração do PDI 2021-2025. Elaborou, em parceria com os chefes dos setores, o planejamento estratégico da DINF para os próximos quatro anos. Acompanhou as reuniões da RNP (Rede Nacional de Pesquisa), para implantação do Diploma Digital e implantação da REDECOMEP. Mediou o processo de cooperação técnica entre a UEMS e o IFRN para o uso do SUAP (Sistema Unificado de Administração Pública). Coordenou a operacionalização do uso do *Microsoft 365* Educacional e do *GSuite*

For Education. Gerenciou e acompanhou os trabalhos desenvolvidos pelos setores ligados à diretoria.

No início de 2020 houve uma reorganização da estrutura administrativa da UEMS, publicana na Resolução COUNI-UEMS N° 568, de 2 de março de 2020. Nessa reorganização, o setor de Setor de Infraestrutura de Redes e Servidores foi dividido em Setor de Infraestrutura de Redes e Setor de Infraestrutura de Servidores. O Setor de Desenvolvimento de Sistemas, também, foi dividido em Setor de Desenvolvimento de Software e Setor de Desenvolvimento de Portais Institucionais. Essa divisão ocorreu pensando no melhor atendimento da comunidade acadêmica.

O gabinete, também, é responsável pelo *Help Desk*, o serviço centraliza o recebimento das solicitações dos usuários, o que facilita as respostas e resolução dos problemas.

Para a Diretoria de Informática, o serviço de *Help Desk* representa um facilitador de tarefas, proporcionando rapidez e agilidade na resolução dos problemas dos professores, técnicos administrativos e alunos.

Figura 01 – Página de Help Desk da DINF.

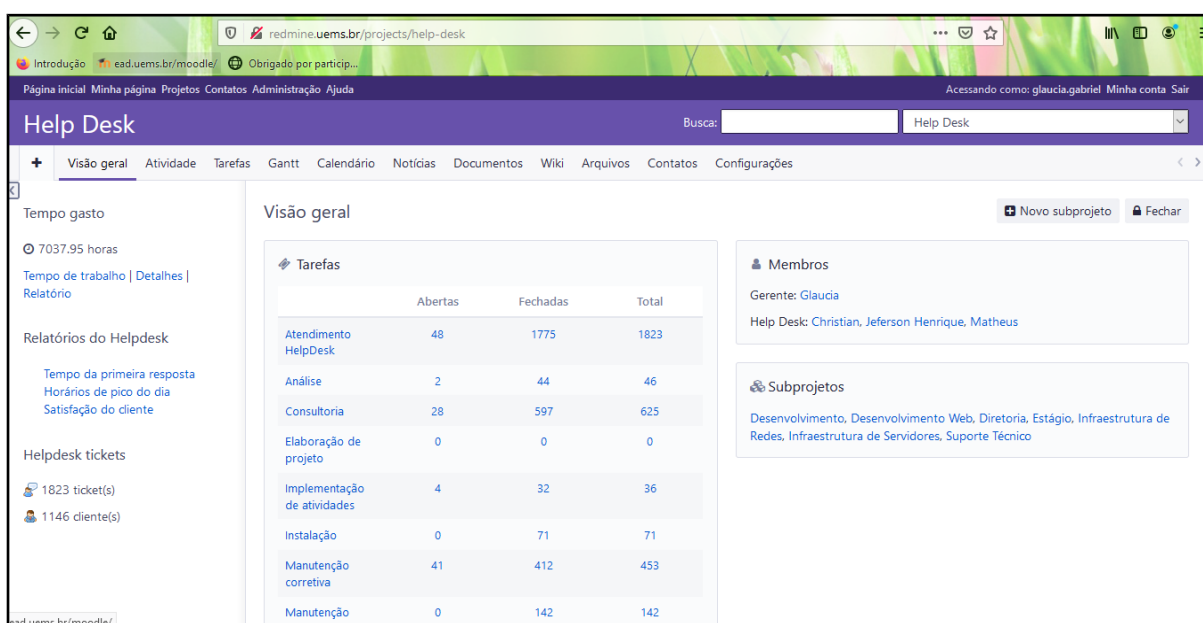


Fonte: DINF/UEMS, 2020.

Para o usuário abrir um chamado ele pode realizar de duas formas diferentes. A primeira é acessando a página de *Help Desk* da DINF e clicando no ícone que possui um ponto de interrogação em cor “roxa”, conforme Figura 01.

Outra forma de realizar um chamado é o envio diretamente de um e-mail para o endereço informatica@uems.br. O e-mail enviado disparara um chamado diretamente nas ferramentas de gestão utilizadas pela DINF, no caso a ferramenta Redmine, Figura 02.

Figura 02 – Página de Redmine da DINF.



Fonte: DINF/UEMS, 2020.

O Redmine possui as seguintes características (Redmine, 2019):

- Controle de acesso baseado em função;
- Sistema flexível de rastreamento de tarefas;
- Gráfico e calendário de *Gantt*;
- Suporte a múltiplos projetos;
- Notícias, documentos e gerenciamento de arquivos;
- *Feeds* e notificações por *e-mail*;
- *Wiki* do projeto;

- Por fóruns de projetos;
- Rastreamento de tempo;
- Campos para problemas, entradas de tempo, projetos e usuários;
- Criação de chamados por *e-mail*;
- Suporte multilíngue;
- Suporte a vários bancos de dados.

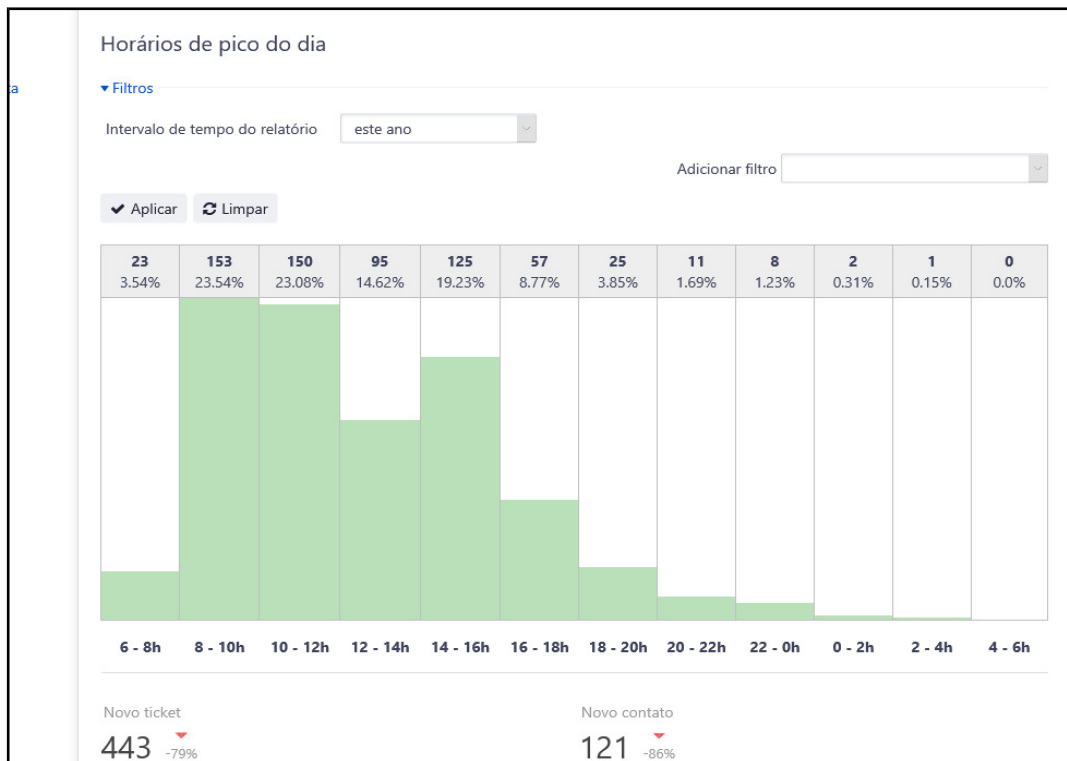
1.2.1 Números do Help Desk

O ano de 2020 foi diferente e desafiador para toda a comunidade acadêmica, em especial para a DINF. O trabalho remoto afetou todos os setores internos, a forma de trabalho mudou, e aprender a gerenciá-lo não foi fácil, mesmo para a equipe de TI. Com isso o *Help Desk*, tornou-se uma ferramenta de extrema importância para gerenciar o trabalho da equipe, atendendo de forma adequada a comunidade acadêmica. Sabemos que nem todos os atendimentos foram perfeitos, pois para a maioria das pessoas, o atendimento direto (falando com os técnicos) é melhor. Porém, com o aumento da demanda, a ordem de entrada das chamadas, nos permitiu atender de forma mais rápida os usuários.

Em 2020 recebemos 3.033 chamados pelos *Help Desk*, não temos parâmetros para comparação, pois em 2019 o atendimento, via *Help Desk*, iniciou-se em meados de outubro. A média de atendimento mensal ficou próximo a 252 chamados. Para os próximos anos, poderemos avaliar os dados e gerenciar melhor o atendimento visando um atendimento rápido e de qualidade.

O *Help Desk* é gerenciado por um técnico administrativo, que atende das 7:30 as 13:30. Podemos observar no Figura 03, que entre as 8 e 12 horas, o serviço recebe cerca de 46% das chamadas diárias.

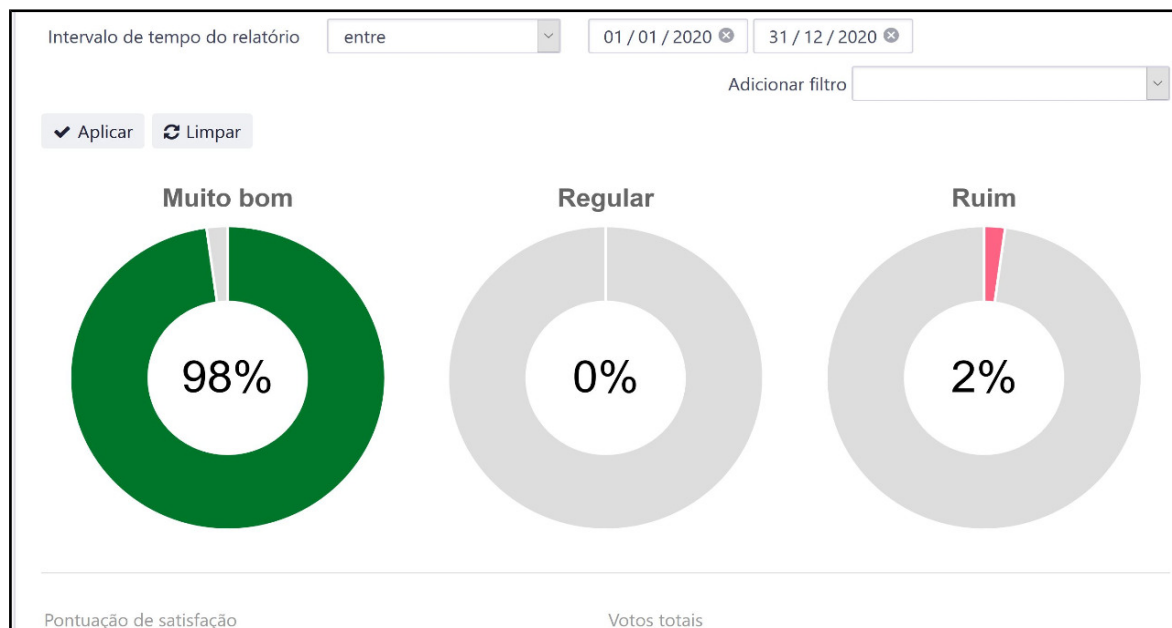
Figura 03 – Horários de pico de chamados do *Help Desk* - 2020.



Fonte: DINF/UEMS,2020.

Ao final dos atendimentos, o usuário é convidado a responder a pesquisa de satisfação. Nem todos os usuários responderam, mas a Figura 04 demonstra a satisfação de 186 usuários com o atendimento. Desses 186 usuários, 98%, consideraram o atendimento “Muito bom”.

Figura 04 – Satisfação do atendimento do *Help Desk* - 2020.



Fonte: DINF/UEMS,2020.

1.3 Ações do Setor de Desenvolvimento de Software

Como citado anteriormente, sobre a reorganização da estrutura administrativa da UEMS, em 2020, o Setor de Desenvolvimento de Sistemas foi dividido em Setor de Desenvolvimento de Software e Setor de Desenvolvimento de Portais Institucionais. No Quadro 1 estão as atividades do Setor de Desenvolvimento de Software.

Durante o ano de 2020, o Setor de Desenvolvimento de Software gerenciou as ações de manutenção dos sistemas já existentes e implantação das demandas institucionais, especificamente:

- Auxiliar a DRA para adequação dos calendários acadêmicos e das ofertas de disciplinas, devido às ações de enfrentamento à pandemia do coronavírus;
- Consolidação e melhorias no Portal do Acadêmico, possibilitando impressão de documentos pelo próprio aluno, com mecanismo de validação online;
- Importação dos professores, alunos e turmas de disciplinas no Microsoft TEAMS;
- Evolução dos sistemas de seleção SISU e do Candidato para atender as novas formas

de ingresso na UEMS. Além de auxiliar o Processo Seletivo da EAD;

- Estudo do sistema SUAP para atender as necessidades institucionais, principalmente projetos de Pesquisa, Ensino e Extensão;
- Criação de força-tarefa entre SDS, PRODHS com estagiários para levantamento de requisitos e melhorias no SGRH;
- Continuação dos trabalhos do sistema SGPAE de bolsas;
- Evolução de sistemas já existentes.

Quadro 01 – Resumo das atividades de desenvolvimento/manutenção do Setor de Desenvolvimento de Software, por projeto, no ano de 2020.

.Projeto	Atividades	Total por atividades	Total por projeto
SAU	Desenvolvimento de novas atividades	03	143
	Manutenção evolutiva	10	
	Manutenção corretiva	39	
	Atendimento/Suporte	91	
Portal do Acadêmico	Desenvolvimento de novas atividades	18	30
	Manutenção evolutiva	04	
	Manutenção corretiva	05	
	Atendimento/Suporte	03	
SGB	Desenvolvimento de novas atividades	00	04
	Manutenção evolutiva	03	
	Manutenção corretiva	00	
	Atendimento/Suporte	01	
SGD	Desenvolvimento de novas atividades	00	01
	Manutenção evolutiva	01	
	Manutenção corretiva	00	
	Atendimento/Suporte	00	
SGE	Desenvolvimento de novas atividades	00	00
	Manutenção evolutiva	00	
	Manutenção corretiva	00	
	Atendimento/Suporte	00	
SGL	Desenvolvimento de novas atividades	07	38
	Manutenção evolutiva	08	
	Manutenção corretiva	19	
	Atendimento/Suporte	04	
SGRH	Desenvolvimento de novas atividades	01	11
	Manutenção evolutiva	03	
	Manutenção corretiva	06	
	Atendimento/Suporte	01	
SICAP	Desenvolvimento de novas atividades	00	01
	Manutenção evolutiva	01	
	Manutenção corretiva	00	
	Atendimento/Suporte	00	

.Projeto	Atividades	Total por atividades	Total por projeto
Sistema de Seleção - SISU UEMS	Desenvolvimento de novas atividades	01	34
	Manutenção evolutiva	18	
	Manutenção corretiva	10	
	Atendimento/Suporte	05	
SGPAE	Desenvolvimento de novas atividades	10	15
	Manutenção evolutiva	0	
	Manutenção corretiva	0	
	Atendimento/Suporte	0	
	Reunião	5	
SGS	Desenvolvimento de novas atividades	0	2
	Manutenção evolutiva	1	
	Manutenção corretiva	1	
	Atendimento/Suporte	0	
SigPos	Desenvolvimento de novas atividades	1	48
	Manutenção evolutiva	9	
	Manutenção corretiva	21	
	Atendimento/Suporte	17	
Setor de Desenvolvimento	Desenvolvimento de novas atividades	0	23
	Manutenção evolutiva	2	
	Manutenção corretiva	4	
	Atendimento/Suporte	17	
Total de atividades de Desenvolvimento de novas atividades			41
Total de atividades de Manutenção evolutiva			60
Total de atividades de Manutenção corretiva			105
Total de Atendimento/Suporte			139
Total de Reunião			5
Total Geral			350

Fonte: Sistema de Gerenciamento de Projetos – *Redmine*, DINF/UEMS, 2020.

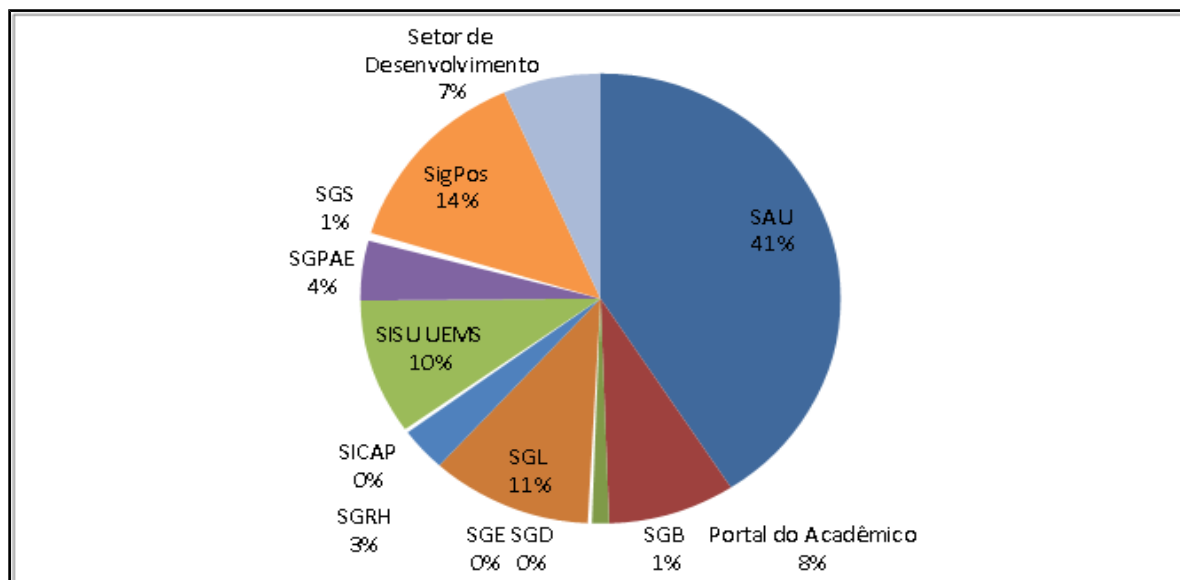
Com a mudança do Redmine para o *Help Desk*, o foco da gestão dos trabalhos de desenvolvimento de software se tornou o atendimento às solicitações, desta forma não é mais interessante apresentar dados das atividades internas do Setor de Desenvolvimento de Software (SDS). Mas isso ainda deve ser levado em consideração ao analisar a complexidade

do trabalho, ou seja, para cada solicitação feita pelo *Help desk* são realizadas várias atividades internas, que dependem de mais de uma pessoa, como Análise, Banco de dados, Desenvolvimento, Testes e Aplicação.

O tempo de conclusão de cada solicitação aumentou por causa das dificuldades inerentes à implementação do trabalho remoto. A quantidade total de horas de trabalho registrada em 2020 foi de aproximadamente 1662, destacando que 388,7 do SAU; 227,7 do SigPós; 199,1 do Sistema de Seleção; 218 do Portal do Acadêmico; 332,8 para o SGPAE (bolsas); e 168 do SGL.

Percebe-se, através da Figura 05 que no ano de 2020 o SAU permaneceu sendo o sistema que mais exige trabalho, mesmo reduzindo de, aproximadamente, 50% para 41%. Essa diminuição pode ser explicada pela criação do Portal do Acadêmico que com 8% dos trabalhos do setor incorporou para si parte de suas funcionalidades. Outros destaques são o aumento considerável das demandas do SigPos – principalmente pequenas correções não realizadas pela UFMS - e do Sistema de Seleção (SISU UEMS) que foi adequado para a nova forma de ingresso: análise de histórico escolar.

Figura 05 – Total de atividades por projeto no ano de 2020.



Fonte: Sistema de Gerenciamento de Projetos – *Help Desk*, DINF/UEMS, 2020.

1.4 Ações do Setor de Desenvolvimento de Portais Institucionais

No Quadro 02 estão as atividades do Setor de Desenvolvimento de Portais Institucionais.

Quadro 02 – Ações referentes ao desenvolvimento de sistemas web e página da UEMS, do Setor de Desenvolvimento de Portais Institucionais, no ano de 2020.

.Projeto	Atividades	Total por atividades	Total por projeto
Portal da UEMS	Desenvolvimento de novas atividades	15	84
	Manutenção evolutiva	7	
	Manutenção corretiva	51	
	Atendimento/Suporte	11	
Intra UEMS	Desenvolvimento de novas atividades	02	20
	Manutenção evolutiva	02	
	Manutenção corretiva	09	
	Atendimento/Suporte	07	
Sistema de Contratos	Desenvolvimento de novas atividades	00	06
	Manutenção evolutiva	00	
	Manutenção corretiva	06	
	Atendimento/Suporte	00	
Sistema de Concursos	Desenvolvimento de novas atividades	00	00
	Manutenção evolutiva	00	
	Manutenção corretiva	00	
	Atendimento/Suporte	00	
Sistema de Eventos	Desenvolvimento de novas atividades	00	04
	Manutenção evolutiva	00	
	Manutenção corretiva	01	
	Atendimento/Suporte	03	
Sistema do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)	Desenvolvimento de novas atividades	00	00
	Manutenção evolutiva	00	
	Manutenção corretiva	00	
	Atendimento/Suporte	00	
Nova Intra UEMS	Desenvolvimento de novas atividades	01	05
	Manutenção evolutiva	01	

.Projeto	Atividades	Total por atividades	Total por projeto
	Manutenção corretiva	01	
	Atendimento/Suporte	02	
Sistema de Votação – Hélios (SVO)	Desenvolvimento de novas atividades	00	33
	Manutenção evolutiva	00	
	Manutenção corretiva	00	
	Atendimento/Suporte	33	
Novo Portal	Desenvolvimento de novas atividades	00	05
	Manutenção evolutiva	00	
	Manutenção corretiva	03	
	Atendimento/Suporte	02	
AEUEMS	Desenvolvimento de novas atividades	08	35
	Manutenção evolutiva	02	
	Manutenção corretiva	10	
	Atendimento/Suporte	15	
Total de atividades de Desenvolvimento de novas atividades			26
Total de atividades de Manutenção evolutiva			12
Total de atividades de Manutenção corretiva			81
Total de Atendimento/Suporte			73
Total Geral			192

Fonte: Sistema de Gerenciamento de Projetos – Redmine, DINF/UEMS,2020.

1.4.1 Novo Portal da UEMS

O novo portal da UEMS, tinha a previsão de ser implantado em março de 2020. Porém, com o trabalho remoto e outras atividades não previstas não foi possível disponibilizá-lo para a comunidade acadêmica. Em agosto de 2020, conseguimos retomar o processo de correção de erros e ajustes necessários. Realizamos várias reuniões com a PROE e PROPI para ajustes, principalmente na questão das páginas dos cursos. Ajustes solicitados pela ACS, também foram realizados.

Temos a previsão que o novo portal, Figura 06, estará disponível para uso de toda a comunidade acadêmica até meados do ano de 2021.

Figura 06 – Novo portal da UEMS.



Fonte: DINF/UEMS, 2020.

1.5 Ações do Setor de Suporte Técnico

Os Quadros 03 e 04 apresentam as ações do Setor de Suporte Técnico no ano de 2020 na Unidade de Dourados, abrangendo o público de acadêmicos, professores e técnicos administrativos. Pelo fato do trabalho remoto ter sido adotado, as demandas desse setor diminuíram ao longo do ano.

Quadro 03 – Ações realizadas pelo Setor de Suporte Técnico na UEMS, no ano de 2020.

Ação	Tipo de Solicitações	Solicitações	Atendimentos
Sistema de Suporte	Instalação	34	34
	Manutenção	55	55
	Outros	150	150
Telefone	Atendimentos diversos	00	00
Total		239	239

Fonte: SST/DINF/UEMS,2020.

Quadro 04 – Atividades realizadas pelo Setor de Suporte Técnico na UU de Dourados em 2020.

Setores Atendidos	Ações Realizadas
UEMS – Dourados (Docentes e Administrativos)	Atendimento de aproximadamente 239 chamados (providos do <i>Help Desk</i>) relacionados a manutenção de equipamentos de informática (<i>hardware, software</i> e rede lógica).
UEMS – Dourados (Laboratórios de Informática)	Manutenção realizada em 3 laboratórios de informática, totalizando 3 manutenções no corrente ano, num quantitativo de aproximadamente 81 computadores. Obs.: A partir do dia 17/03/2020 a UEMS passou a ter o expediente de forma remota, assim a manutenção programada dos laboratórios foi suspensa enquanto durar o período excepcional.
UEMS – Compras	Assessoria, quando requisitada, junto ao Setor de Compras, prestando consultoria relacionada à aquisição de equipamentos de informática, especificamente na sugestão, atualização, revisão, avaliação e conferência de especificações. (CTE)
UEMS – Dourados	Administração e monitoramento das impressoras e suprimentos sob contrato da prestadora de serviços JJ IMPRESSORAS.

Fonte: SST/DINF/UEMS, 2020.

1.6 Ações do Setor de Infraestrutura de Redes

No Quadro 05 estão listadas as ações específicas de Infraestrutura de Redes executadas nas Unidades Universitárias no ano de 2020.

Quadro 05 – Ações específicas de Infraestrutura de Redes nas unidades no ano de 2020.

Unidade Universitária	Tipo de serviço	Atividades	Total por atividade	Total por unidade
Amambai	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	02
		Manutenção evolutiva/preventiva	02	
		Manutenção corretiva	00	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	00	
		Manutenção corretiva	00	
Atendimento ao usuário	Atividades gerais	00		
Aquidauana	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	04
		Manutenção evolutiva/preventiva	02	
		Manutenção corretiva	01	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	00	
		Manutenção corretiva	01	
Atendimento ao usuário	Atividades gerais	00		
Campo Grande	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	02
		Manutenção evolutiva/preventiva	01	
		Manutenção corretiva	01	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	00	
		Manutenção corretiva	00	
Atendimento ao usuário	Atividades gerais	00		
Cassilândia	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	02
		Manutenção evolutiva/preventiva	01	
		Manutenção corretiva	00	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	01	
		Manutenção corretiva	00	
Atendimento ao usuário	Atividades gerais	00		
Coxim	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	02
		Manutenção evolutiva/preventiva	01	
		Manutenção corretiva	01	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	00	

Unidade Universitária	Tipo de serviço	Atividades	Total por atividade	Total por unidade
	Atendimento ao usuário	Manutenção corretiva	00	
		Atividades gerais	00	
Dourados	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	01	82
		Manutenção evolutiva/preventiva	17	
		Manutenção corretiva	20	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	03	
		Manutenção evolutiva/preventiva	00	
		Manutenção corretiva	41	
Atendimento ao usuário	Atividades gerais	00		
Glória de Dourados	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	2
		Manutenção evolutiva/preventiva	01	
		Manutenção corretiva	01	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	00	
		Manutenção corretiva	00	
Atendimento ao usuário	Atividades gerais	00		
Ivinhema	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	02
		Manutenção evolutiva/preventiva	01	
		Manutenção corretiva	00	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	00	
		Manutenção corretiva	00	
Atendimento ao usuário	Atividades gerais	01		
Jardim	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	01
		Manutenção evolutiva/preventiva	01	
		Manutenção corretiva	00	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	00	
		Manutenção corretiva	00	
Atendimento ao usuário	Atividades gerais	00		
Maracaju	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	01
		Manutenção evolutiva/preventiva	01	
		Manutenção corretiva	00	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	00	

Unidade Universitária	Tipo de serviço	Atividades	Total por atividade	Total por unidade
	Atendimento ao usuário	Manutenção corretiva	00	
		Atividades gerais	00	
Mundo Novo	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	07
		Manutenção evolutiva/preventiva	03	
		Manutenção corretiva	02	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	00	
		Manutenção corretiva	00	
Atendimento ao usuário	Atividades gerais	02		
Naviraí	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	01
		Manutenção evolutiva/preventiva	01	
		Manutenção corretiva	00	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	00	
		Manutenção corretiva	00	
Atendimento ao usuário	Atividades gerais	00		
Nova Andradina	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	02
		Manutenção evolutiva/preventiva	01	
		Manutenção corretiva	00	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	00	
		Manutenção corretiva	00	
Atendimento ao usuário	Atividades gerais	01		
Paranaíba	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	02
		Manutenção evolutiva/preventiva	02	
		Manutenção corretiva	00	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	00	
		Manutenção corretiva	00	
Atendimento ao usuário	Atividades gerais	00		
Ponta Porã	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	02
		Manutenção evolutiva/preventiva	01	
		Manutenção corretiva	00	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	00	

Unidade Universitária	Tipo de serviço	Atividades	Total por atividade	Total por unidade
		Manutenção corretiva	00	
	Atendimento ao usuário	Atividades gerais	01	
Total de Implementação de Novas Atividades em Estrutura de Redes				01
Total de Manutenção Evolutiva/Preventiva em Estrutura de Redes				37
Total de Manutenção Corretiva em Estrutura de Redes				53
Total de Serviços de Ativos de Rede				63
Total de Serviços de Cabeamento Estruturado				46
Total de Atendimento ao Usuário em Estrutura de Redes				05
Total Geral				114

Fonte: SIRS/DINF/UEMS,2020.

Outras atividades importantes realizadas na UEMS pelo Setor de Infraestrutura de Redes, no ano 2020, foram:

- Reuniões técnicas referentes às novas atividades mais específicas ao setor após a divisão;
- Aumento da segurança na comunicação entre as unidades.

1.6.1 Links de dados

A Tabela 01 apresenta a velocidade de *link* de internet em todas as UUs da UEMS no ano de 2020.

Tabela 01 – Velocidade do *link* de internet das Unidades Universitárias no ano de 2020.

Unidade Universitária	Quantidade
Amambai	50 Mbps
Aquidauana	100 Mbps
Campo Grande	200 Mbps
Campo Grande – Centro de Fronteiras	04 Mbps
Cassilândia	50 Mbps
Coxim	50 Mbps
Dourados	622 Mbps
Glória de Dourados	50 Mbps
Ivinhema	50 Mbps
Jardim	50 Mbps
Maracaju	100 Mbps
Mundo Novo	50 Mbps
Naviraí	100 Mbps
Nova Andradina	50 Mbps
Paranaíba	100 Mbps
Ponta Porã	30 Mbps

Fonte: DINF/UEMS, 2020.

1.7 Ações do Setor de Infraestrutura de Servidores

No Quadro 06 estão listadas as ações específicas de Infraestrutura de Servidores executadas nas Unidades Universitárias no ano de 2020.

Quadro 06 – Serviços realizados pelo Setor de Infraestrutura de Servidores na UEMS, no ano de 2020.

Serviços	Tipo Serviço	Descrição
Sistemas UEMS	SISU	Instalação de uma máquina virtual atualizada para o Sistema de Seleção Unificada (SISU).
	SICAP	Instalação de uma máquina virtual atualizada para o Sistema de Apoio ao Envio de Informações para o TCE (SICAP).
	Candidato	Instalação de uma máquina virtual atualizada para o Sistema de Processo Seletivo da UEMS (candidato).
	ACADÊMICO	Instalação de uma máquina virtual atualizada para o Sistema Acadêmico da UEMS – área do aluno (ACADÊMICO).
	PostgreSQL	Permissão de acesso aos usuários do desenvolvimento para conexão ao banco de dados via VPN. Implementação de rotina de <i>backup</i> para realização do censo escolar.
Serviço de versionamento de arquivos	Serviço de <i>Apache Subversion</i> (SVN)	Instalação de uma máquina virtual atualizada para o servidor de SVN. Migração dos dados do servidor antigo de SVN para o servidor novo.
Serviço de autenticação de usuários	GSuite	Integração do Active Directory com o GSuite, possibilitando a criação automática dos usuários presente no AD na plataforma do Google.
	<i>Active Directory</i> (AD)	Atualização do Active Directory da UEMS. Instalação de um servidor de Active Directory na Unidade Universitária de Maracaju.
Serviços de segurança	Firewall	Instalação de uma máquina virtual atualizada e implementação de regras de firewall para a Unidade de Campo Grande. Instalação de uma máquina virtual atualizada e implementação de regras de firewall para a Unidade de Maracaju.
	Backup	Manutenções corretivas e evolutivas no servidor de backup da UEMS. Implementação de um servidor de backup na Unidade de Maracaju com a finalidade de obter redundância dos dados.
	Https	Instalação de certificado digital válido para o servidor de proxy da UEMS, possibilitando que todos os serviços web tenham certificados digitais https válidos.
Serviços de periódicos da UEMS	Portal de Periódicos da UEMS	Implementação do OJS3 para início dos testes com a nova versão da plataforma.
Serviço de <i>e-mail</i>	Suporte de <i>e-mail</i> ao	Atendimento de aproximadamente 66 suportes de <i>e-</i>

Serviços	Tipo Serviço	Descrição
	usuário	<i>mail.</i> Em novembro de 2020 houve a transferência do servidor de e-mails do Horde para o Gmail, visando oferecer um melhor serviço para os usuários institucionais.
Serviço de arquivo virtual	Servidor de arquivo	Atendimento de aproximadamente 26 para permissões de acesso ao servidor de arquivos.
Computadores servidores	Manutenção nos servidores	Realizado a formatação e instalação da nova versão do software de virtualização para os serviços computacionais.
Máquinas Virtuais	Manutenções corretivas em máquinas virtuais	Realizado aproximadamente 48 manutenções corretivas, preventivas e evolutivas nas máquinas virtuais.
Serviços diversos	Atendimento ao usuário via <i>Help Desk</i> e e-mail	Atendimento de aproximadamente 54 atendimentos para consultoria aos usuários.

Fonte: SIRS/DINF/UEMS, 2020.

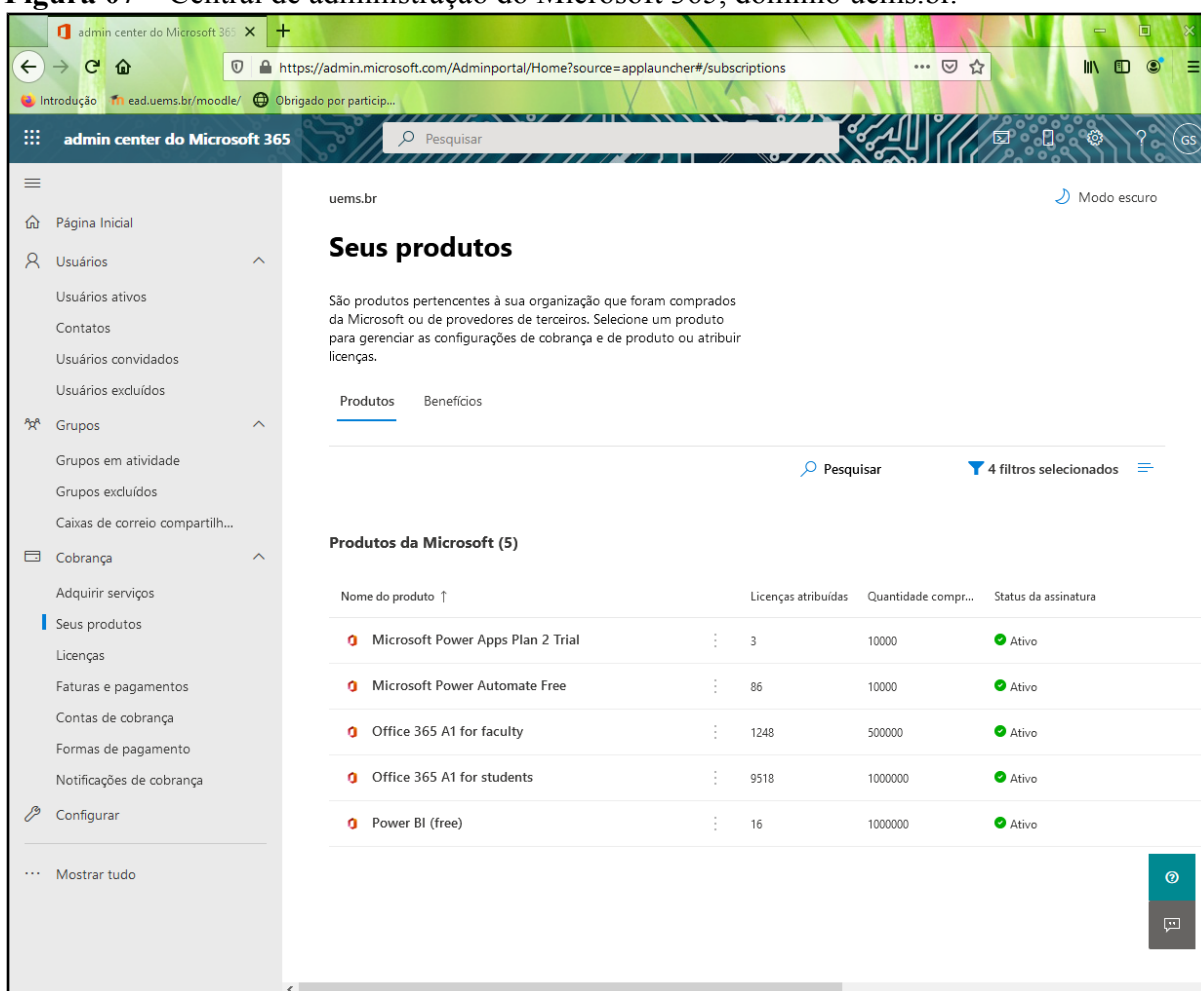
Outras atividades importantes realizadas na UEMS pelo Setor de Infraestrutura de Servidores, no ano 2020, foram:

1. Transferência do serviço de e-mails mantidos pela DINF (postfix + amavis + horde) para o Gmail da empresa Google. O serviço do Gmail oferece aos usuários institucionais espaço de armazenamento ilimitado para as contas do domínio UEMS.BR, além de possuir um aplicativo para celular, filtro anti-spam, alta segurança dos dados, integração com outros serviços disponibilizados pela Google, como o Drive, Classroom, Meet e Chat, entre outros;
2. Aumento no armazenamento dos dados da UEMS em 10TB com redundância, para melhoria do sistema de *backup* dos servidores instalado na UU de Maracaju;
3. Melhoria nas plataformas dos sistemas SICAP, SISU e Candidato, com a transferência para três novas VMs com o sistema operacional atualizado e utilização de https.

2 DESTAQUES

Parceria com as empresas Microsoft (Figura 07) e Google (Figura 08) para a oferta de ferramentas de apoio ao ensino remoto. Por meio das ferramentas Google, migramos nosso e-mail institucional (@uems.br) para o gerenciador de e-mail Gmail. Além de disponibilizar para os alunos, graduação e pós-graduação, o e-mail institucional com o domínio @academicos.uems.br.

Figura 07 – Central de administração do Microsoft 365, domínio uems.br.

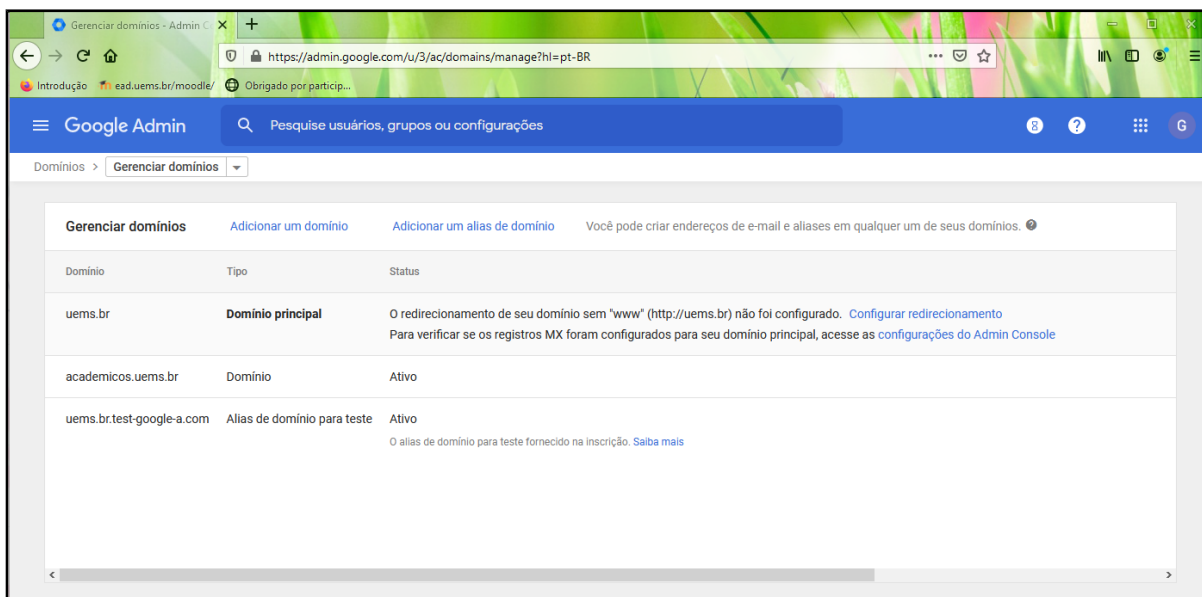


The screenshot shows the Microsoft 365 Admin Center for the domain uems.br. The main content area is titled "Seus produtos" (Your products) and displays a table of Microsoft products. The table has the following data:

Nome do produto	Licenças atribuídas	Quantidade comprada	Status da assinatura
Microsoft Power Apps Plan 2 Trial	3	10000	Ativo
Microsoft Power Automate Free	86	10000	Ativo
Office 365 A1 for faculty	1248	500000	Ativo
Office 365 A1 for students	9518	1000000	Ativo
Power BI (free)	16	1000000	Ativo

Fonte: DINF/UEMS,2020.

Figura 08 – Central de administração do Google (G Suite), domínio uems.br.



Fonte: DINF/UEMS, 2020.

REFERÊNCIAS

COMUNIDADE ACADÊMICA FEDERADA. **CAFe**. Disponível em:
<<https://www.rnp.br/servicos/servicos-avancados/cafe>>. Acesso em: 01 jul. 2020.

REDMINE. **Ferramenta de gerenciamento de projetos**. Disponível em:
<<https://www.redmine.org/>>. Acesso em: 09 jul. 2020.