



GOVERNO  
DO ESTADO  
Mato Grosso  
do Sul

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021 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**

*Érika Kaneta Ferri*

**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**

*Gustavo Rodolfo Grosch*

**DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA**

*Alencar Ferri*

**DIRETORIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

*Frederico Fonseca Fernandes*

## 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**

*Jonattan Rodriguez Castelli*

## **COORDENAÇÃO**

*Frederico Fonseca Fernandes*

## **ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO**

*Frederico Fonseca Fernandes*

*Gustavo Rodolfo Grosch*

*Ricardo Romão*

*Fábio Augusto de Souza Seabra*

*Elias Casali*

*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](mailto: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 – Atividades realizadas pelo Setor de Suporte Técnico na UU de Dourados em 2021.....	24
Quadro 02 – Velocidade do <i>link</i> de internet das Unidades Universitárias no ano de 2021.....	29
Quadro 03 – Serviços realizados pelo Setor de Infraestrutura de Servidores na UEMS, no ano de 2021.....	30

## LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Resumo das atividades de desenvolvimento/manutenção do Setor de Desenvolvimento de Software, por projeto, no ano de 2021.....	17
Tabela 02 – Ações referentes ao desenvolvimento de sistemas web e página da UEMS, do Setor de Desenvolvimento de Portais Institucionais, no ano de 2021.....	21
Tabela 03 – Ações realizadas pelo Setor de Suporte Técnico na UEMS, no ano de 2021.....	23
Tabela 04 – Ações específicas de Infraestrutura de Redes nas unidades no ano de 2021.....	25

## LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Página de Help Desk da DINF.....	12
Figura 02 – Página de Redmine da DINF.....	13
Figura 03 – Horários de pico de chamados do <i>Help Desk</i> – 2021.....	14
Figura 04 – Satisfação do atendimento do <i>Help Desk</i> – 2021.....	15
Figura 05 – Total de horas de atividades por projeto no ano de 2021.....	20
Figura 06 – Novo portal da UEMS.....	23
Figura 07 – Central de administração do Microsoft 365, domínio uems.br.....	32
Figura 08 – Central de administração do Google (G Suite), domínio uems.br.....	33



## SUMÁRIO

<b>1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....</b>	<b>11</b>
1.1 A Diretoria de Informática (DINF).....	11
1.2 Gabinete da Diretoria de Informática.....	11
1.2.1 <i>Números do Help Desk</i> .....	14
1.3 Ações do Setor de Desenvolvimento de Software.....	15
1.4 Ações do Setor de Desenvolvimento de Portais Institucionais.....	20
1.4.1 <i>Novo Portal da UEMS</i> .....	22
1.5 Ações do Setor de Suporte Técnico.....	23
1.6 Ações do Setor de Infraestrutura de Redes.....	24
1.6.1 <i>Links de dados</i> .....	28
1.7 Ações do Setor de Infraestrutura de Servidores.....	29
<b>2 DESTAQUES.....</b>	<b>32</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>34</b>

## 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 2021, 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 2021, 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 retorno ao trabalho presencial precisou ser feito em etapas e através de revezamento entre os membros das equipes dos setores. 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 dois servidores técnico, responsável pelo recebimento e distribuição dos chamados de serviços. O gabinete também conta com um técnico bacharel em direito que auxilia nas questões legais.

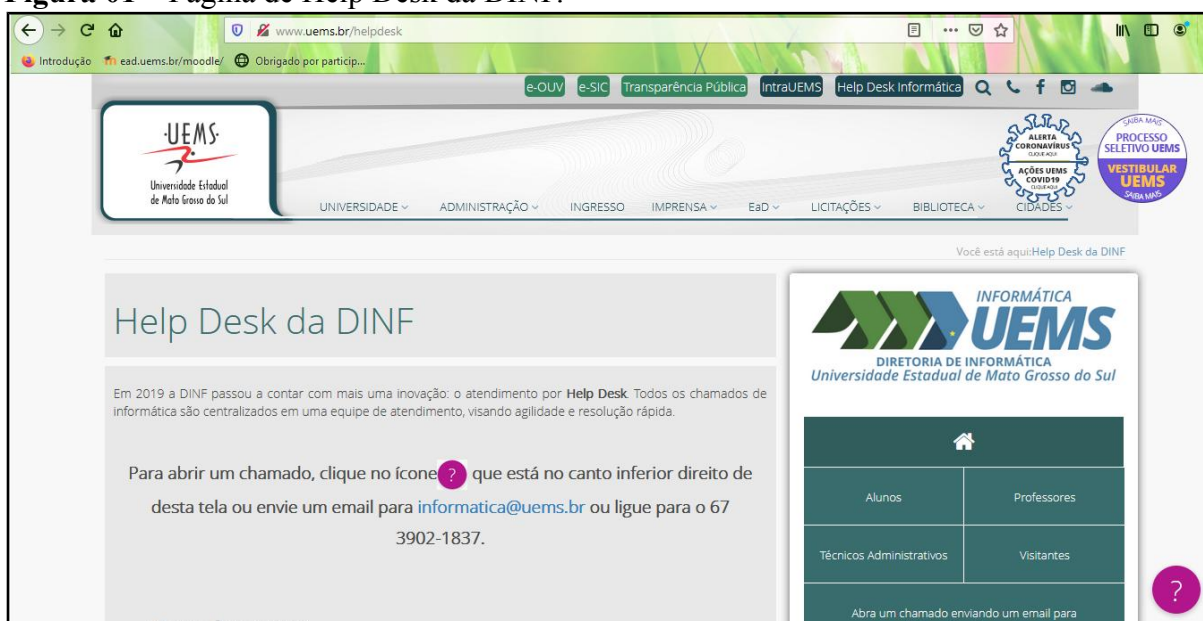
A diretoria, no ano de 2021, trabalhou em diversas ações administrativas junto à gestão da UEMS. Fez parte da comissão de elaboração do PDI 2021-2025. Elaborou, em parceria com os chefes dos setores, o planejamento estratégico da DINF para os próximos quatro anos. Acompanhou as reuniões da RNP (Rede 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.

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.

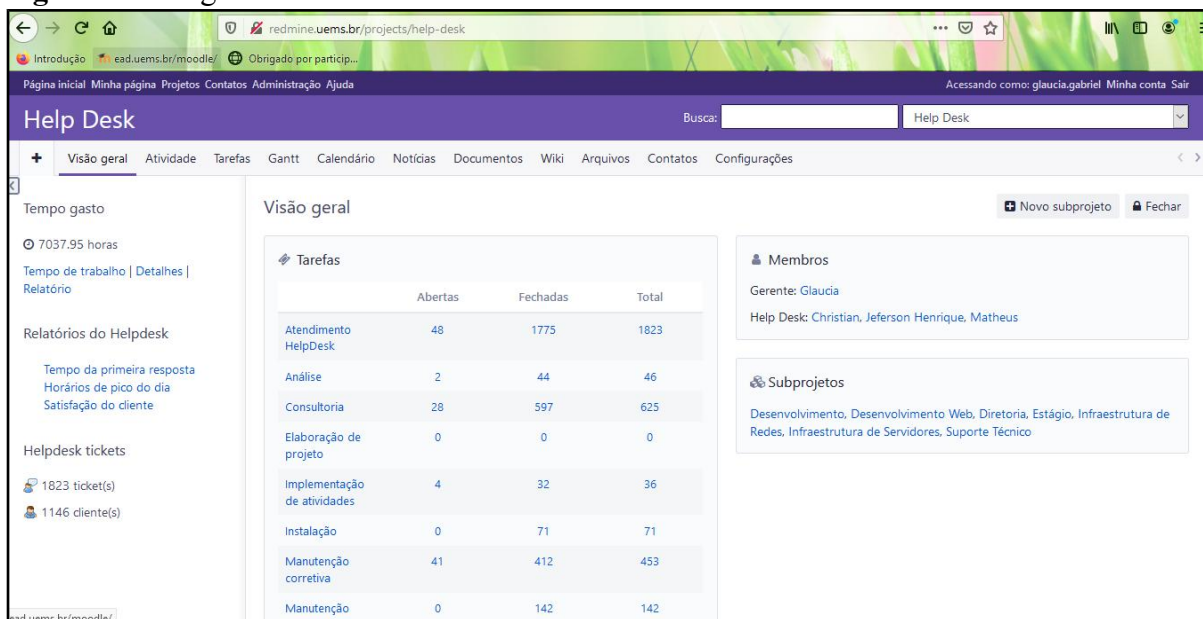


Fonte: DINF/UEMS, 2021.

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](mailto:informatica@uems.br). O e-mail enviado disparará 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, 2021.

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

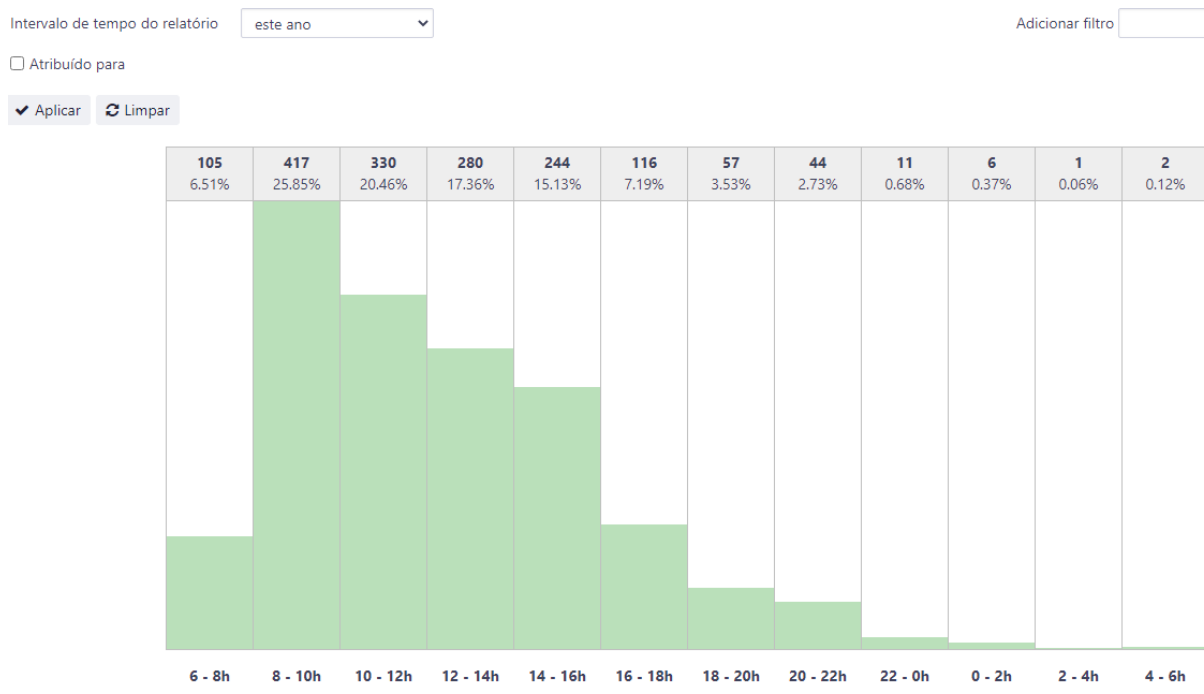
- Controle de acesso baseado em função;
- Sistema flexível de rastreamento de tarefas;
- Gráfico e calendário de *Gantt*;
- Suporte a múltiplos projetos;
- Notícias, documentos e gerenciamento de arquivos;
- *Feeds* e notificações por *e-mail*;
- *Wiki* do projeto;
- Por fóruns de projetos;
- Rastreamento 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 2021 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 2021 o *Help Desk* foi gerenciado por dois técnicos administrativos, que atenderam das 7:30 as 13:30 e 13:00 as 19:00.

**Figura 03** – Horários de pico de chamados do *Help Desk* – 2021.



Fonte: DINF/UEMS,2021.

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 dos usuários com o atendimento. Onde 97%, consideraram o atendimento “Muito bom”.

**Figura 04** – Satisfação do atendimento do *Help Desk* – 2021.

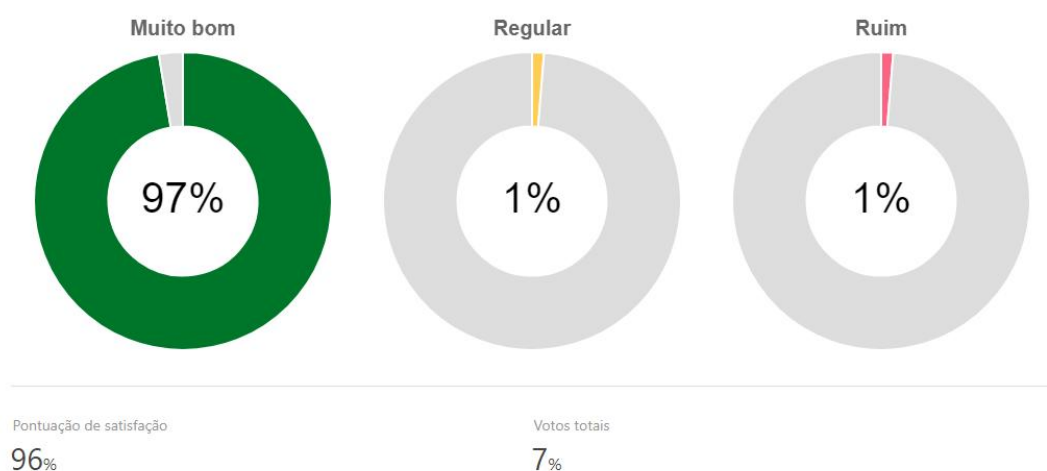
Satisfação do cliente

▼ Filtros

Intervalo de tempo do relatório: este ano ▼

Adicionar filtro

✓ Aplicar



Fonte: DINF/UEMS,2021.

### 1.3 Ações do Setor de Desenvolvimento de Software

Durante o ano de 2021, o Setor de Desenvolvimento de Software gerenciou as ações de manutenção e evolução 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;
- Evolução dos sistemas de seleção SISU e do Candidato para atender as novas formas de ingresso na UEMS;
- Estudo do sistema SUAP para atender as necessidades institucionais, principalmente

projetos de Pesquisa, Ensino e Extensão;

- Planejamento dos trabalhos com os estagiários do curso de Ciência da Computação;
- Continuação dos trabalhos do sistema SGPAE de bolsas;
- Melhorias no processo do SGL através da Comissão de Gestão do Sistema do Plano de Atividades Docentes.



**Tabela 01** – Resumo das atividades de desenvolvimento/manutenção do Setor de Desenvolvimento de Software, por projeto, no ano de 2021.

.Projeto	Atividades	Total por atividades	Total por projeto
SAU	Desenvolvimento de novas atividades	07	148
	Manutenção evolutiva	26	
	Manutenção corretiva	46	
	Atendimento/Suporte	69	
Portal do Acadêmico	Desenvolvimento de novas atividades	00	29
	Manutenção evolutiva	03	
	Manutenção corretiva	12	
	Atendimento/Suporte	14	
SGB	Desenvolvimento de novas atividades	00	05
	Manutenção evolutiva	01	
	Manutenção corretiva	03	
	Atendimento/Suporte	01	
SUAP	Banco de dados	02	05
	Consultoria	01	
	Manutenção corretiva	01	
	Atendimento/Suporte	01	
SGE	Desenvolvimento de novas atividades	00	00
	Manutenção evolutiva	00	
	Manutenção corretiva	00	
	Atendimento/Suporte	00	
SGL	Desenvolvimento de novas atividades	04	45
	Manutenção evolutiva	09	
	Manutenção corretiva	18	
	Atendimento/Suporte	14	
SGRH	Desenvolvimento de novas atividades	00	10
	Manutenção evolutiva	05	
	Manutenção corretiva	00	
	Atendimento/Suporte	05	
SICAP	Desenvolvimento de novas atividades	00	01
	Manutenção evolutiva	01	
	Manutenção corretiva	00	
	Atendimento/Suporte	00	
Sistema de Seleção -	Desenvolvimento de novas atividades	01	32

.Projeto	Atividades	Total por atividades	Total por projeto
SISU UEMS	Manutenção evolutiva	12	
	Manutenção corretiva	05	
	Atendimento/Suporte	14	
SGPAE	Desenvolvimento de novas atividades	01	03
	Manutenção evolutiva	00	
	Manutenção corretiva	00	
	Atendimento/Suporte	00	
	Reunião	02	
SGS	Desenvolvimento de novas atividades	00	03
	Manutenção evolutiva	01	
	Manutenção corretiva	01	
	Atendimento/Suporte	01	
SigPos	Desenvolvimento de novas atividades	02	46
	Manutenção evolutiva	13	
	Manutenção corretiva	14	
	Atendimento/Suporte	27	
Setor de Desenvolvimento	Banco de dados	03	22
	Manutenção evolutiva	05	
	Manutenção corretiva	01	
	Atendimento/Suporte	03	
	Consultoria	10	
Total de atividades de Desenvolvimento de novas atividades			15
Total de atividades de Manutenção evolutiva			76
Total de atividades de Manutenção corretiva			101
Total de Atendimento/Suporte			149
Total de Reunião/Consultorias			13
Total de atividades de Banco de dados			5
<b>Total Geral</b>			<b>359</b>

Fonte: Sistema de Gerenciamento de Projetos – Redmine, DINF/UEMS, 2021.

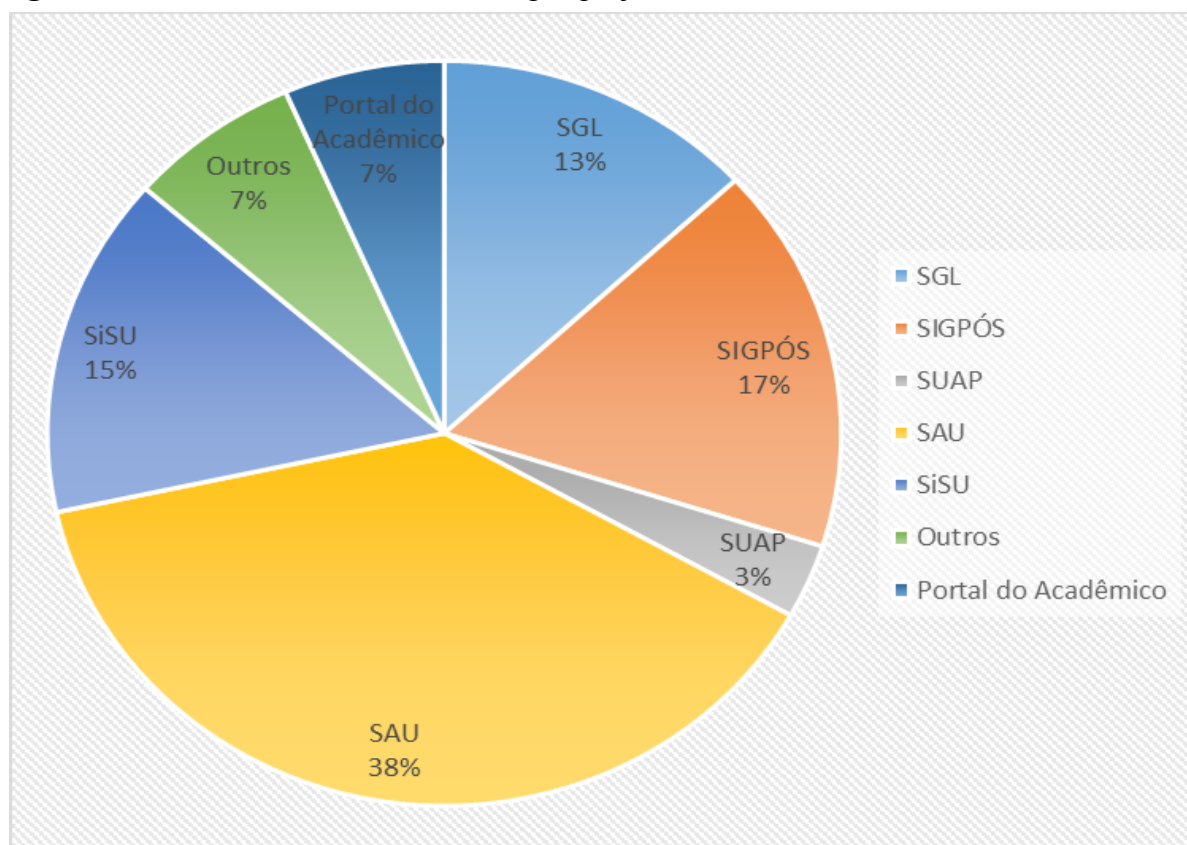
Com a mudança do Redmine para o *Help Desk*, o foco da gestão dos trabalhos de desenvolvimento de software se tornou o atendimento às solicitações, desta forma não é mais interessante apresentar dados das atividades internas do Setor de Desenvolvimento de Software (SDS). Mas isso ainda deve ser levado 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 2021 foi de aproximadamente 1009 horas, destacando que 428,68 do SAU; 209,77 do SigPós; 189,76 do Sistema de Seleção; 106,18 do Portal do Acadêmico; e 172,47 do SGL.

Percebe-se, através da Figura 05 que no ano de 2021 o SAU permaneceu sendo o sistema que mais exige trabalho mantendo 38% do tempo comparado a 41% de 2020. O SigPos manteve, aproximadamente, a mesma carga de trabalho de 2020 (227,7 h) o que demonstra que o SigPós já é parte constante e significativa das demandas do setor. O mesmo aconteceu com o SGL que teve um leve aumento da carga de trabalho com o aperfeiçoamento do sistema dividido aos trabalhos desenvolvidos pela Comissão de Gestão do Sistema do Plano de Atividades Docentes;

**Figura 05** – Total de horas de atividades por projeto no ano de 2021.



Fonte: Sistema de Gerenciamento de Projetos – *Help Desk*, DINF/UEMS, 2021.

#### 1.4 Ações do Setor de Desenvolvimento de Portais Institucionais

Na Tabela 02 estão as atividades do Setor de Desenvolvimento de Portais Institucionais.

**Tabela 02** – Ações referentes ao desenvolvimento de sistemas web e página da UEMS, do Setor de Desenvolvimento de Portais Institucionais, no ano de 2021.

.Projeto	Atividades	Total por atividades	Total por projeto
Portal da UEMS	Desenvolvimento de novas atividades	27	101
	Manutenção evolutiva	14	
	Manutenção corretiva	43	
	Atendimento/Suporte	17	
Intra UEMS	Desenvolvimento de novas atividades	02	38
	Manutenção evolutiva	06	
	Manutenção corretiva	19	
	Atendimento/Suporte	11	
Sistema de Contratos	Desenvolvimento de novas atividades	06	33
	Manutenção evolutiva	03	
	Manutenção corretiva	23	
	Atendimento/Suporte	01	
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	00
	Manutenção evolutiva	00	
	Manutenção corretiva	00	
	Atendimento/Suporte	00	
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	09	103
	Manutenção evolutiva	04	
	Manutenção corretiva	84	
	Atendimento/Suporte	06	
Sistema de Votação – Hélios (SVO)	Desenvolvimento de novas atividades	00	23
	Manutenção evolutiva	00	
	Manutenção corretiva	00	
	Atendimento/Suporte	23	
	Desenvolvimento de novas atividades	06	

.Projeto	Atividades	Total por atividades	Total por projeto
Novo Portal	Manutenção evolutiva	04	108
	Manutenção corretiva	33	
	Atendimento/Suporte	65	
AEUEMS	Desenvolvimento de novas atividades	00	12
	Manutenção evolutiva	05	
	Manutenção corretiva	00	
	Atendimento/Suporte	07	
Total de atividades de Desenvolvimento de novas atividades			50
Total de atividades de Manutenção evolutiva			36
Total de atividades de Manutenção corretiva			202
Total de Atendimento/Suporte			130
<b>Total Geral</b>			<b>418</b>

Fonte: Sistema de Gerenciamento de Projetos – Redmine, DINF/UEMS, 2021.

#### *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.

Temos a previsão que o novo portal, Figura 06, estará disponível para uso de toda a comunidade acadêmica até meados do ano de 2022.

**Figura 06** – Novo portal da UEMS.



Fonte: DINF/UEMS, 2021.

### 1.5 Ações do Setor de Suporte Técnico

A Tabela 03 e o Quadro 01 apresentam as ações do Setor de Suporte Técnico no ano de 2021 na Unidade de Dourados, abrangendo o público de acadêmicos, professores e técnicos administrativos. Ressalta-se que houve um incremento nos chamados em virtude do retorno gradativo das atividades presenciais.

**Tabela 03** – Ações realizadas pelo Setor de Suporte Técnico na UEMS, no ano de 2021.

Ação	Tipo de Solicitações	Solicitações	Atendimentos
Sistema de Suporte	Instalação	231	231
	Manutenção	200	200
	Outros	20	20
Telefone	Atendimentos diversos	00	00
<b>Total</b>		<b>451</b>	<b>451</b>

Fonte: SST/DINF/UEMS, 2021.

**Quadro 01** – Atividades realizadas pelo Setor de Suporte Técnico na UU de Dourados em 2021.

Setores Atendidos	Ações Realizadas
UEMS – Dourados (Docentes e Administrativos)	Atendimento de aproximadamente 451 chamados (provindos 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 uma manutenção no laboratório de informática rede de saberes e núcleo de páticas jurídicas em virtude de reformas, totalizando 2 manutenções no corrente ano, num quantitativo de aproximadamente 50 computadores. Obs.: A partir do dia 17/03/2020 a UEMS passou a ter o expediente de forma remota, assim a manutenção programada nos laboratórios não mencionados ficaram suspensas no ano de 2021.
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, 2021.

## 1.6 Ações do Setor de Infraestrutura de Redes

Na Tabela 04 estão listadas as ações específicas de Infraestrutura de Redes executadas nas Unidades Universitárias no ano de 2021.



**Tabela 04** – Ações específicas de Infraestrutura de Redes nas unidades no ano de 2021.

Unidade Universitária	Tipo de serviço	Atividades	Total por atividade	Total por unidade
Amambai	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	03
		Manutenção evolutiva/preventiva	02	
		Manutenção corretiva	00	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	01	
		Manutenção corretiva	00	
		Atendimento ao usuário	Atividades gerais	
Aquidauana	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	01	08
		Manutenção evolutiva/preventiva	03	
		Manutenção corretiva	01	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	00	
		Manutenção corretiva	01	
		Atendimento ao usuário	Atividades gerais	
Campo Grande	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	01	11
		Manutenção evolutiva/preventiva	02	
		Manutenção corretiva	03	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	00	
		Manutenção corretiva	00	
		Atendimento ao usuário	Atividades gerais	
Cassilândia	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	01	04
		Manutenção evolutiva/preventiva	02	
		Manutenção corretiva	00	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	
		Manutenção evolutiva/preventiva	01	
		Manutenção corretiva	00	
		Atendimento ao usuário	Atividades gerais	
Coxim	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	

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	02	35
		Manutenção evolutiva/preventiva	05	
		Manutenção corretiva	10	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	01	
		Manutenção evolutiva/preventiva	12	
		Manutenção corretiva	05	
		Atendimento ao usuário	Atividades gerais	
Glória de Dourados	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	2
		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		
Ivinhema	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	3
		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	01		
Jardim	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	01
		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		
Maracaju	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	02
		Manutenção evolutiva/preventiva	02	
		Manutenção corretiva	00	
	Cabeamento Estruturado	Implementação de novas atividades	00	

Unidade Universitária	Tipo de serviço	Atividades	Total por atividade	Total por unidade
	Atendimento ao usuário	Manutenção evolutiva/preventiva	00	
		Manutenção corretiva	00	
		Atividades gerais	00	
Mundo Novo	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	00	08
		Manutenção evolutiva/preventiva	03	
		Manutenção corretiva	05	
	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	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		
Nova Andradina	Ativos de Rede	Implementação de novas atividades	01	03
		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		
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	03
		Manutenção evolutiva/preventiva	02	
		Manutenção corretiva	00	

Unidade Universitária	Tipo de serviço	Atividades	Total por atividade	Total por unidade
		Implementação de novas atividades	00	
	Cabeamento Estruturado	Manutenção evolutiva/preventiva	00	
		Manutenção corretiva	00	
	Atendimento ao usuário	Atividades gerais	01	
Total de Implementação de Novas Atividades em Estrutura de Redes				07
Total de Manutenção Evolutiva/Preventiva em Estrutura de Redes				49
Total de Manutenção Corretiva em Estrutura de Redes				25
Total de Serviços de Ativos de Rede				60
Total de Serviços de Cabeamento Estruturado				21
Total de Atendimento ao Usuário em Estrutura de Redes				11
<b>Total Geral</b>				<b>92</b>

Fonte: SIRS/DINF/UEMS,2021.

Outras atividades importantes realizadas na UEMS pelo Setor de Infraestrutura de Redes, no ano 2021, foram:

- Aumento da segurança na comunicação entre as unidades;
- Reestruturação da rede lógica das Unidades Universitárias, visando dar mais praticidade no monitoramento dos dispositivos e criar um ambiente favorável a implementação do novo *Firewall*;
- Implementação da nova VPN, garantindo maior segurança na conexão com a rede interna da UEMS.

### 1.6.1 Links de dados

O Quadro 02 apresenta a velocidade de *link* de internet em todas as UUs da UEMS no ano de 2021.

**Quadro 02** – Velocidade do *link* de internet das Unidades Universitárias no ano de 2021.

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, 2021.

### 1.7 Ações do Setor de Infraestrutura de Servidores

No Quadro 03 estão listadas as ações específicas de Infraestrutura de Servidores executadas nas Unidades Universitárias no ano de 2021.

**Quadro 03** – Serviços realizados pelo Setor de Infraestrutura de Servidores na UEMS, no ano de 2021.

Serviços	Tipo Serviço	Descrição
Sistemas UEMS	Livros	Instalação do software OMP para gerenciamento de publicação de livros, utilizado pela Editora/PROEC. Instalado e configurado a máquina virtual com todos os requisitos necessários, tais como: firewall, banco de dados, linguagem de programação, servidor web e etc.
	Periódicos	Contratação de empresa especializada para a instalação do software OJS para gerenciamento de publicação de jornais, utilizado pela Editora/PROEC. Instalado e configurado a máquina virtual com todos os requisitos necessários, tais como: firewall, banco de dados, linguagem de programação, servidor web e etc. Realizado o backup do sistema antigo (OJS2), enviado para a empresa OJSBR que restaurou na versão nova (OJS3).
	SUAP	Instalação do software SUAP para gerenciamento de institucional, que está sendo implantado pela equipe de desenvolvimento de Campo Grande-DINF. Instalado e configurado a máquina virtual com todos os requisitos necessários, tais como: firewall, banco de dados, linguagem de programação, servidor web e etc.
	EAD	Atualização e configuração da máquina virtual onde funciona o software Moodle, para realizar a atualização da versão do software pela equipe da EAD-UEMS. Realizado todas as verificações e instalado os requisitos necessários, tais como: firewall, banco de dados, linguagem de programação, servidor web e etc.
	PostgreSQL	Manutenção preventiva no banco de dados, com a aplicação de atualizações de segurança. Implementação de rotina de <i>backup</i> para realização do censo escolar.
Serviço de armazenamento de arquivos	SAMBA	Instalação do software SAMBA para gerenciamento dos arquivos, utilizado por vários setores da UEMS. Instalado e configurado a máquina virtual com todos os requisitos necessários, tais como: firewall, samba, sistema de arquivos, backup e etc. Migração dos dados do servidor antigo (SRV-DOU04) para o novo servidor (ARQUIVOS).
Serviço de autenticação de usuários	GSuite	Administração do GSUITE para acesso dos usuários aos serviços da Google, tais como: Gmail, Drive, Classroom, Meet e etc.

Serviços	Tipo Serviço	Descrição
	<i>Active Directory</i> (AD)	Atualização do Active Directory da UEMS.
Segurança	Backup	Manutenções corretivas e evolutivas no servidor de backup da UEMS. Atualização do sistema operacional e redimensionamento do espaço em disco para os backups.
	Https	Manutenção certificado digital válido para o servidor de proxy da UEMS, possibilitando que todos os serviços web tenham certificados digitais <i>https</i> válidos.
Serviço de <i>e-mail</i>	Suporte de <i>e-mail</i> ao usuário	Atendimento de aproximadamente 50 suportes de <i>e-mail</i> .
Serviço de arquivo virtual	Servidor de arquivo	Atendimento de aproximadamente 40 para permissões de acesso ao servidor de arquivos.
Computadores servidores	Manutenção	Realizado a troca de discos com defeito para manter os servidores funcionando.
Máquinas Virtuais	Manutenções corretivas em máquinas virtuais	Realizado aproximadamente 30 manutenções corretivas, preventivas e evolutivas nas máquinas virtuais.
Serviços diversos	Atendimento ao usuário via <i>Help Desk</i> e e-mail	Atendimento de aproximadamente 200 atendimentos para consultoria aos usuários.

Fonte: SIS/DINF/UEMS, 2021.

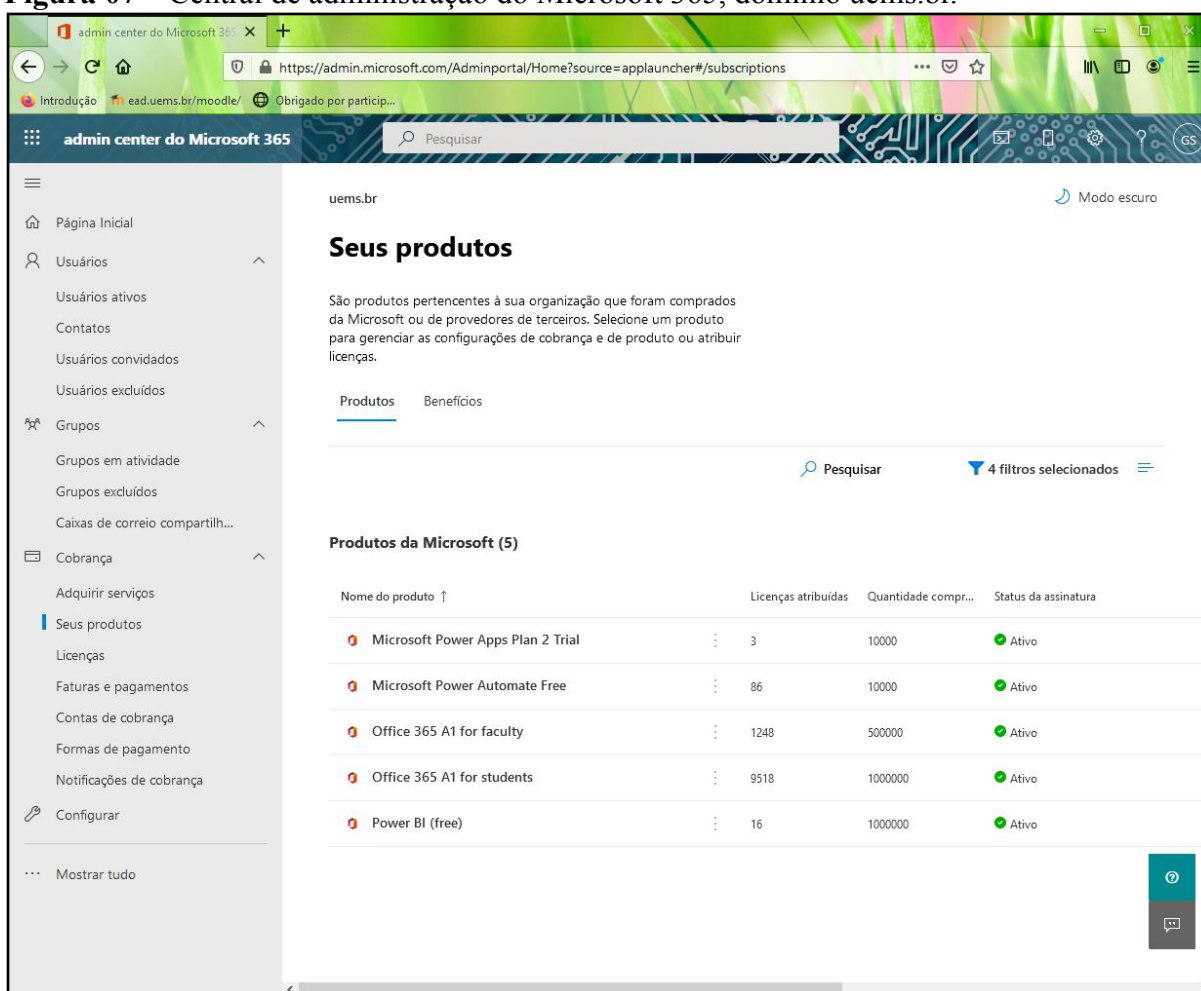
Outras atividades importantes realizadas na UEMS pelo Setor de Infraestrutura de Servidores, no ano 2021, foram:

1. Início do estudo para implementar um novo datacenter na cidade de Dourados/MS, visando oferecer maior confiabilidade na prestação dos serviços on-line, e também uma redundância no armazenamento dos dados institucionais;
2. Melhoria no servidor de arquivos institucional, trocando o sistema de acesso do LDAP para o AD, facilitando sua manutenção e melhorando a segurança.

## 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.

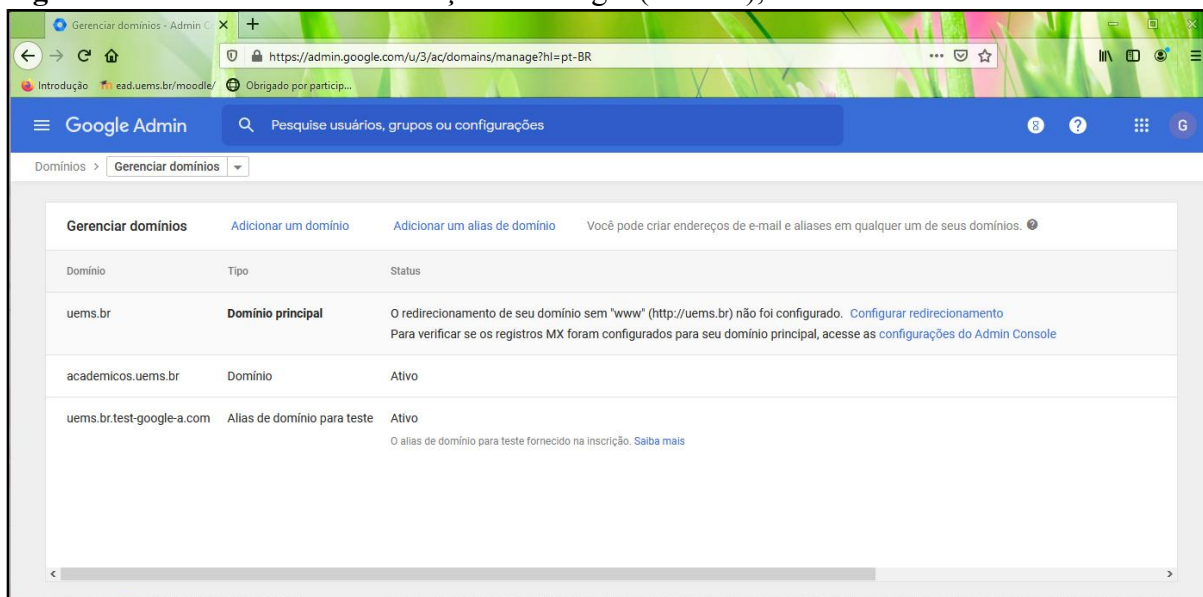


Nome do produto ↑	Licenças atribuídas	Quantidade compr...	Status da assinatura
Microsoft Power Apps Plan 2 Trial	3	10000	Ativo
Microsoft Power Automate Free	86	10000	Ativo
Office 365 A1 for faculty	1248	500000	Ativo
Office 365 A1 for students	9518	1000000	Ativo
Power BI (free)	16	1000000	Ativo

Fonte: DINF/UEMS,2021.



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



Fonte: DINF/UEMS, 2021.

## REFERÊNCIAS

COMUNIDADE ACADÊMICA FEDERADA. **CAFe**. Disponível em:  
<<https://www.rnp.br/servicos/servicos-avancados/cafe>>. Acesso em: 18 fev. 2022.

REDMINE. **Ferramenta de gerenciamento de projetos**. Disponível em:  
<<https://www.redmine.org/>>. Acesso em: 08 abril. 2022.