



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL CATARINENSE

ATA Nº 1079 / 2018 - DTI/REITOR (11.01.18.11)

Nº do Protocolo: 23348.006764/2018-11

Blumenau-SC, 11 de Outubro de 2018

Ata da Reunião do Comitê Gestor Central de Tecnologia da Informação - CGTI	
Data: 20 de setembro de 2018	
Horário: 09:00 horas	
Local: Sala de Reuniões 3º Andar Reitoria	
Pauta	
Aprovação da Portaria Normativa que atualiza o Fluxo de Contratações de TI (Proc 23348.002581/2017-45)	
Estratégias para melhoria no suporte ao SIG	
Processo de customização e priorização das demandas de customização do SIG	
Datacenter	
Pedidos de alterações no PDTI	
Participantes	
Sonia Regina de Souza Fernandes	Reitora/Presidente do CGTI
Stefano Moraes Demarco	Pró-reitor de Administração
Giovana von Mecheln Lorenz	Representando a Pró-reitora de Ensino, Josefa de Souza
Fernando José Garbuio	Pró-reitor de Extensão
Eduardo Augusto Werneck Ribeiro	Representando o Pró-reitor de Pesquisa, Cl. Alberto Schenkel
José Luiz Ungericht Júnior	Pró-reitor de Desenvolvimento Institucional
Plínio Antunes Garcia	Diretor de Tecnologia da Informação
Claiton Kolm	Titular do Fórum de Tecnologia da Informação

A Reitora e Presidente do CGTI, Profa. Sonia Regina de Souza Fernandes, iniciou a reunião e passou a palavra para o Diretor de Tecnologia da Informação, Plínio Antunes Garcia que solicitou a inclusão de mais três itens na pauta, quais sejam: 1. Parceria relativa ao Anel Ótico da RNP, iniciativa esta denominada de PARC - Ponto de Agregação da Rede Acadêmica Catarinense, que terá como instituições parceiras o IFC, a Universidade Regional de Blumenau - FURB, a Prefeitura Municipal de Blumenau, a Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC e a RNP; 2. Ofertas de cursos a distância pelo IFC, o que vai impactar na TI; e 3. Novo Site institucional do IFC. Giovana von Mecheln Lorenz, representando a Pró-reitoria de Ensino também solicitou a inclusão de um ponto na pauta, ou seja, a digitalização do acervo acadêmico. Assim, Plínio passou ao primeiro item da pauta:

Aprovação da Portaria Normativa que atualiza o Fluxo de Contratações de TI (Processo 23348.002581/2017-45): Plínio apresentou a proposta de fluxo detalhado para contratações de TI no âmbito do IFC, fluxo este que já está sendo validado através da sua aplicação nas compras conjuntas de permanentes de TI deste ano, objetivando economicidade e maior segurança. Em resumo, o referido fluxo inicia com o DOD, que é o documento de oficialização da demanda, preenchido pelo setor requisitante, passando, em seguida, pela unidade de TI local, que analisa o pedido, verifica se o item de TI, verifica o alinhamento com planejamento de TI e consolida os itens no formulário de solicitação de compras. O fluxo segue, passando pela unidade de administração local e pela equipe de planejamento da contratação. Sendo que a documentação gerada em cada uma destas etapas passa a ser eletrônica, tramitando por meio do SIPAC, trazendo maior agilidade a todo o processo. Profa. Sonia sugere adotar fluxos como este em outras áreas da instituição, de modo a criar a cultura de uso desta notação de fluxos, permitindo que se tenha a noção do processo como um todo. Plínio explica que há diversas ferramentas/*softwares*, inclusive com versões gratuitas que podem ser utilizadas na geração destes fluxos. Stefano Moraes Demarco, Pró-reitor de Administração, concorda com o fluxo apresentado e acrescenta que este desmembrou as compras conjuntas de consumíveis e permanentes. Registrou ainda que as compras de TI sempre foram uma fragilidade, sendo que o IFC ficou por um lapso temporal sem compras de TI e, no ano de 2018 há processos de compras de TI homologados. Stefano falou também da importância e necessidade de se adotar

manuais e fluxos, bem como, citou a dificuldade que havia anteriormente das áreas técnica e administrativa se comunicarem e pensa que evoluíram muito neste aspecto. Ao que Plínio concorda sobre esta sinergia entre TI e PROAD/DAP. Profa. Sonia acrescenta que o estabelecimento de fluxos traz organização e respaldo, junto aos órgãos de controle. Giovana contribuiu dizendo que sem um fluxo acaba-se adquirindo um bem de TI inadequado e com a participação da área técnica as compras são mais assertivas. Posto em votação, este item foi aprovado por todos e deverá ter os encaminhamentos cabíveis para emissão de portaria.

Estratégias para melhoria no suporte ao SIG: Plínio iniciou este item explicando que quanto maior o uso do SIG, mais crescem as demandas de suporte. Outro aspecto é a forma de implantação do sistema por equipe própria pela qual o IFC optou, a qual gerou economia, mas demandou maior mão de obra na implantação, bem como agora, na customização. Assim, Plínio apresentou informações sobre o suporte ao SIG, das quais se destaca que a atual equipe é insuficiente para atender ao suporte e à customização. Que na CSI - Coordenação de Sistemas de Informação, há um total de sete servidores, dos quais um está afastado e outro é o coordenador, logo, há apenas cinco servidores operacionais. E ainda destes cinco, no momento, há apenas dois capacitados para customização. Plínio explica que o que se espera é reduzir a fila de chamados, dar vazão à customização e aumentar a equipe. Profa. Sonia, cita sua participação na REDITEC e questiona por que uma rede não trabalha em rede? Assim, explica que precisamos aproveitar o trabalho já desenvolvido por outras instituições da Rede Federal sobre módulos já implantados do sistema de gestão e menciona o contato que teve com o IFPA - Instituto Federal do Pará, através de seu Reitor, o qual colocou o módulo de assistência estudantil, já em uso naquela instituição, à disposição para conhecermos. Deste modo, Profa. Sonia solicitou que a PROEN efetue contato com o IFPA para este fim. Plínio, pontua que há um movimento paralelo a UFRN, para juntar equipes que usam o SIG, uma rede de cooperação do SIG. Com isto, a própria UFRN se movimentou também para buscar esta integração, conforme demonstrado no último *workshop* que esta realizou, do qual participaram integrantes da CSI do IFC. Entretanto, como o IFC foi um dos poucos que implantou com equipe própria, enquanto que outras instituições como o IFSC e o IF Farroupilha que contrataram a implantação via empresas que prestam este tipo de serviço, estão assumindo o código-fonte agora, com outras customizações feitas ainda pela empresa contratada. Desta maneira, há uma diferença entre versões de módulos em uso atualmente no IFC e em outras instituições, o que gera dificuldade de consolidar estas versões entre as instituições. Plínio cita ações adotadas pela DTI/CSI, para melhorar o suporte, como acesso a material de apoio aos usuários, através do portal de manuais. Já que não se consegue constantemente ofertar treinamentos disponibiliza-se os manuais para que o usuário busque este material antes de registrar um chamado no suporte. Profa. Sonia, citou o exemplo de quando assumiu a gestão de tornar o edital de ingresso acessível, com o uso de fluxos e imagens que facilitam a compreensão do usuário. Portanto, estes novos manuais também são nesta linha de maior acessibilidade. De acordo com Plínio, outra ação adotada foi definir um fluxo de treinamentos para que as Pró-reitorias possam solicitar a realização destes treinamentos que julgam necessários de forma a capacitar os usuários e gerar menos chamados. Mais uma ação, conforme Plínio, foi a criação da comissão permanente de suporte ao SIG, o suporte de primeiro nível, conforme a Ação Estratégica 2.3, Meta A, do PDTI 2018/2019, "criar equipe de Suporte Nível 1". Que esta comissão possui onze integrantes de diversos *campi* do IFC, com permissões de atendimento aumentando gradativamente. Sua atuação iniciou em maio e, em julho, todos os chamados novos passaram a ser analisados primeiro por este nível. Assim, se for da sua alçada já atendem, se não for atribuem o chamado para o suporte de segundo nível, composto por técnicos mais experientes e que já atuam por mais tempo no suporte ao sistema. Profa. Sonia, pede que se verifique a possibilidade de incluir os técnicos de laboratório com formação nesta equipe de suporte de primeiro nível, sendo que alguns já manifestaram interesse em contribuir. Plínio fala que também precisamos promover ações de capacitação dos profissionais de TI para customização e programação. Nesta linha, foi promovido o primeiro curso de Java Básico, ministrado por servidor do próprio IFC, Mateus Moraes Bueno, sem gerar custos de aquisição de curso externo. Este curso foi ofertado para capacitar a equipe de suporte de primeiro nível, bem como outros servidores interessados. Espera-se oferecer ainda outros dois cursos de Java, isto é, Java Web e Java para SIG. Está previsto também um treinamento de imersão individual com os membros da comissão de suporte ao SIG, onde estes atuarão junto aos técnicos da CSI na Reitoria para ampliar sua experiência. Assim se espera melhorar o atendimento e liberar servidores do suporte de segundo nível para se dedicarem à customização. Profa. Sonia acrescenta que, se for necessário e os cursos com servidores técnicos do próprio IFC não gerarem o resultado esperado, poderão ser disponibilizados cursos externos. Stefano sugere que se faça um plano plurianual de capacitações. Depois, Plínio apresentou alguns números sobre o suporte ao SIG, destacando que a média mensal de chamados de janeiro a abril deste ano foi de 492. Já de maio a agosto, esta média caiu para 440. Comparando ainda 2017 com 2018 houve uma diminuição. Houve redução também do número de chamados sem solução. Entretanto, houve aumento do tempo de solução de chamados. Este aumento pode ser devido ao fato do suporte de primeiro nível ainda estar se adequando e seus membros também têm outras atividades a desempenhar em seus respectivos *campi*. Por fim, relativo a este item da pauta, Plínio explicou que é um método de tentativa e erro.

Processo de customização e priorização das demandas de customização do SIG: Plínio começou este item apresentando que desde agosto houve um avanço maior nas customizações, quando 10 demandas de customização do SIGAA foram atendidas. Giovana e Plínio falam que, no início de setembro, foi realizada uma webconferência com os *campi* para apresentar o pacote de customizações, que foi elogiado. Giovana ainda falou sobre os pilotos de alguns módulos realizados com alguns *campi* e acrescentou que em 2019, 100% das turmas estarão no SIGAA e será encerrado o uso do SIGA-EDU, no fim de dezembro de 2018, permanecendo apenas para consulta. Deste modo, de acordo com Plínio, será realocado esforço de trabalho do SIGA-EDU para o SIGAA. Plínio ainda fala que, em resumo, temos ganhado em redução de fila de chamados, dando vazão às customizações. Mas, atualmente, menos da metade dos membros da comissão de suporte de primeiro nível atendem chamados diariamente. Portanto, para resolver estes gargalos é necessário conversar individualmente com os membros da comissão de suporte, promover cursos, tirar dúvidas, sensibilizar os Coordenadores de TI dos *campi* da importância da contribuição de seus subordinados que integram a equipe de suporte e destinar parte da carga horária destes servidores ao atendimento de chamados, dentre outras ações para melhorar o suporte e, consequentemente, realocar mais esforço de trabalho para customizações. Profa. Sonia pede um estudo a verificar se, para o próximo ano, estas demandas aumentarão, de modo a direcionar mais recursos, se necessário. Plínio acrescentou que esta comissão de suporte transcende as barreiras da reitoria, no serviço de atendimento ao SIG, pois atende ao público de servidores e alunos de todos os *campi* e reitoria, inclusive, por vezes, até público externo, como pais de alunos que também podem se cadastrar para terem acesso ao SIG. Prof. Eduardo Augusto Werneck Ribeiro, representando a Pró-reitoria de Pesquisa, mencionou que foi emitido o primeiro certificado para uma aluna de mestrado, através do SIG e parabeniza a DTI por esta ação. Voltando à priorização das customizações,

Plínio explica que faltam critérios para priorização, pois há muitas variáveis a analisar e sugere a criação de uma comissão ou grupo de trabalho para priorização das demandas de customização, com representantes de cada Pro-reitoria e o Coordenador da CSI, este último sem direito a voto, mas para assessorar os demais membros. Esta comissão deverá definir sua forma de priorização das demandas. Deste modo, não será preciso que a priorização passe pelo CGTI, ficando isto a cargo desta equipe/comissão. Giovana expõe sua preocupação em buscar uma metodologia que não engesse a priorização, citando o exemplo de demandas de customização que surjam e talvez não tenham tempo hábil para serem submetidas a esta comissão. Plínio expõe que a proposta é dar oportunidade para que todas as áreas de negócio, ou seja, cada Pro-reitoria, possa requerer customizações e que estas sejam analisadas e priorizadas de forma a não favorecer uma área em detrimento de outra; objetivando apontar a necessidade mais prioritária naquele momento. Plínio explica que o método proposto utilizando uma comissão permite maior flexibilidade no ato de priorizar, uma vez que a comissão poderá ser chamada para decidir a próxima demanda prioritária sempre que requisitado pela área técnica. Plínio apresentou uma sugestão de fluxo para as demandas de priorização de customizações, que começa com a abertura de um chamado de customização, o qual segue para a CSI que verificará se de fato trata-se de uma customização; sendo uma customização a CSI a encaminhará para a comissão que fará a priorização desta demanda, colocando-a na fila; a medida que a CSI conclui alguma customização comunica a comissão que há vaga para iniciar a implementação de nova customização; neste momento a comissão informa à CSI a próxima prioridade de customização. Quanto as customizações já solicitadas, a comissão definirá as próximas da fila com critérios próprios; e para novas solicitações será seguido o fluxo acima proposto. Profa. Sonia propõe que após aprovada a formação da comissão, esta defina suas regras, em grau de experimentação, pelo prazo de 90 dias. Ao que os membros do CGTI aprovaram a criação desta comissão ou grupo de trabalho nos termos acima propostos e que se dê o devido encaminhamento. Profa. Sonia, faz ainda um pedido que se implemente um gatilho de trava nos diários, no sistema SIGAA, de modo a evitar que professores fiquem sem preencher o diário periodicamente. Que se defina com os DDEs critérios e prazos para preenchimento de diário, pois é preciso um mecanismo que registre esta situação para auditorias, que comprove que o professor foi notificado da falta de preenchimento do diário. O que também foi aprovado.

Papel da TI nas eleições 2019: Plínio explica que em 2019 teremos as eleições gerais no IFC, para reitor, para diretores gerais dos *campi* (exceto os campus avançados) e para o CONSUPER. Atualmente, 100% dos servidores estão aptos a votar através do SIG e, em 2019, 100% dos alunos também estarão. Entretanto, quando se tentou usar o SIG Eleições na eleição ao CONSUPER, houve questionamentos. Desta forma, sugere solicitar a UFRN mais informações para usar o módulo eleições, caso este sistema seja escolhido para o pleito, e sugere ainda a criação de uma comissão eleitoral, na qual não haja servidores da TI como membros, mas que atuarão na assessoria necessária. Plínio propõe duas alternativas para as eleições em 2019, a primeira é solicitar ao TRE o uso das urnas eletrônicas e como segunda opção, caso o uso das urnas não se confirme, o SIG Eleições. O que foi aprovado por todos.

Datacenter: Plínio apresentou propostas de projeto de *datacenter* e explicou que o atual possui a mesma estrutura desde a criação do IFC, com aproximadamente 10 anos de idade, estando no seu limite de capacidade, não possuindo controle de acesso, sem equipamentos de refrigeração adequados e sistemas de prevenção e supressão de incêndio ausentes. Assim, os projetos propostos objetivam a expansão da capacidade de armazenamento e processamento de dados, bem como a redução dos riscos de desastres. Plínio passou a apresentar duas propostas, sendo a primeira de reforma do *datacenter* atual, que tem como ponto positivo um custo menor em relação a segunda proposta, mas com diversos pontos negativos, quais sejam; este projeto não prevê antessala para separar os *racks* de TI dos demais; o investimento e perdido em caso de mudança de prédio; pelo menos cinco paradas estão previstas e a ausência de certificações. Já a segunda proposta é a de aquisição de *datacenter outdoor* (container), cuja estimativa de investimento é de aproximadamente R\$ 1.700.000,00. Com os seguintes pontos positivos; é uma solução integrada; possui certificações; possibilidade de deslocamento para outro prédio em caso de mudança, logo, não há perda do investimento e apenas uma parada está prevista. E como ponto negativo há o valor relativamente alto. Profa. Sonia e Stefano citaram o exemplo do Museu Nacional, no Rio de Janeiro, onde o Reitor terá que responder. Portanto, em caso de desastre relacionado à TI, os gestores responderão e impactará toda a instituição. Por isso, é um investimento importante. Plínio ainda acrescentou que, diante da aquisição/recebimento de um terreno pelo IFC e da mobilidade do *datacenter outdoor*, não há perda do investimento em caso de mudança de prédio. E esta solução atenderá ao IFC por, pelo menos, 10 anos. Assim, os membros do CGTI aprovam a opção do *datacenter outdoor* (container), com sinalização por parte do Pre-Reitor de Administração de que haverá viabilidade orçamentária para execução deste projeto em 2019.

Pedidos de alterações no PDTI: Plínio expõe que o Campus Blumenau, através de seu DAP, conforme Memorando Eletrônico 42/2018 - DAP/BLU, de 08 de maio de 2018, solicita a alteração no PDTI dos valores destinados à TI, relativos ao campus Blumenau, com as seguintes alterações: valores de investimento do ano de 2018 alterados de R\$ 50.000,00 para R\$ 30.000,00, permanecendo os de custeio em R\$ 25.000,00; valores de investimento do ano de 2019 de R\$ 150.000,00 para R\$ 75.000,00 e valores de custeio alterados de R\$ 50.000,00 para R\$ 30.000,00. O que foi aprovado.

PARC - Ponto de Agregação da Rede Acadêmica Catarinense: Plínio, explicou que esta iniciativa é uma parceria entre IFC, Universidade Regional de Blumenau - FURB, Prefeitura Municipal de Blumenau, Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC e RNP. Trata-se de um compartilhamento e interligação de recursos de conexão à *Internet*. Pois hoje o IFC dispõe de uma capacidade muito maior do que utiliza que pode ser disponibilizada para auxiliar a outras instituições. Enquanto que a interligação destes recursos, permite uma outra via de acesso pelo IFC, pois quando a conexão que nossa instituição utiliza estiver indisponível, poderemos utilizar a conexão das instituições parceiras e vice-versa. Plínio ainda pontuou que serão estabelecidos critérios para que nenhuma das partes parceiras seja prejudicada e que só temos a ganhar ao contribuir com outras instituições. Sendo aprovado por todos. Profa. Sonia solicitou que quando a parceria estiver definida é firmada que a CECOM emita nota a respeito.

Ofertas de cursos a distância, o que vai impactar na TI: Plínio esclarece que, atualmente, a estrutura de TI, como *datacenter*, não comporta a oferta de cursos a distância pelo IFC. Profa. Sonia, diz que precisam ser criadas diretrizes para a oferta de cursos na modalidade a distância até 2020. Plínio ainda acrescenta que há dúvidas de que recursos ou ferramentas adotar. Por exemplo, se será utilizado o *Moodle* ou as funcionalidades do SIGAA. E quem deverá decidir isto. Por isso, são necessárias diretrizes para definir estes detalhes com a TI. Profa. Sonia solicita que as Pro-reitorias envolvidas, como PROEN e PROPI e setores como DTI e CECOM conheçam a situação e estrutura de outras instituições que já oferecem cursos nesta modalidade, como é o caso do IFSC.

Novo site do IFC: Plínio expôs o status do projeto do novo *site* e explicou que não há como a DTI/CSI assumir o desenvolvimento/criação de um novo *site* institucional para o IFC, diante do volume de trabalho. Que está em curso um projeto de extensão, com alunos e professor do Campus Araquari para a criação do novo *site*. Que foi visitar a fábrica de *software* do referido Campus, onde lhe foi apresentado um cronograma de entrega para o mês de agosto, o que não foi cumprido. Assim, foi acordado que um cronograma ajustado seria entregue até o dia 19 de setembro, o que também não foi cumprido. Que atualmente depende-se desta entrega. Que o responsável pela fábrica de *software* é o Prof. Ivo e o responsável pelo projeto de extensão é o Prof. Jeferson Chaves.

Digitalização do acervo acadêmico: Giovana explicou que o prazo para digitalização do acervo acadêmico é para o ano de 2020, conforme Portaria(s) e Decreto(s) que tratam da guarda do acervo acadêmico. Que o Decreto 9235, trata dos cursos de graduação e pós-graduação e que diplomas não poderão mais ser expedidos em papel e precisam ter a possibilidade de verificação da autenticidade, sendo que há o prazo de 24 meses para cumprir esta determinação. Que serão feitos os encaminhamentos da documentação que trata deste assunto ao gabinete e à DTI. Que já houve um primeiro encaminhamento à CSI, via memorando e já foi dando encaminhamento junto a UFRN. Por fim, Giovana acrescenta que deve-se começar a pensar a respeito, priorizando cursos superiores. Profa. Sonia pede que se dê o devido encaminhamento e não se deixe atrasar, com o que todos concordaram. Ao final da reunião, Stefano manifestou-se, afirmando que, caso seja autorizado e o projeto seja concluído e entregue será dado prioridade ao *datacenter*. Que, para o próximo ano, de acordo com a LOA, o IFC já tem 2 milhões de reais garantidos. Profa. Sonia também afirma que será dada prioridade à TI, com o que todos também concordaram. Assim, nada mais havendo a tratar, a Profa. Sonia, presidente do CGTI encerrou a reunião às 12:20 horas, a qual eu, Claiton Kolm, Analista de Tecnologia da Informação, lavrei a presente ata que foi enviada para aprovação dos demais membros, assinada pela presidente do comitê e publicada na página *web* do IFC.

(Assinado digitalmente em 11/10/2018 17:03)
CLAITON KOLM
ANALISTA DE TEC DA INFORMACAO
Matrícula: 2188296

(Assinado digitalmente em 16/10/2018 11:01)
EDUARDO AUGUSTO WERNECK RIBEIRO
DIRETOR
Matrícula: 2109010

(Assinado digitalmente em 15/10/2018 17:57)
FERNANDO JOSE GARBUIO
REITOR
Matrícula: 1760873

(Assinado digitalmente em 15/10/2018 09:51)
GIOVANA VON MECHELN LORENZ
PRO-REITOR(A)
Matrícula: 1827011

(Assinado digitalmente em 11/10/2018 20:01)
JOSE LUIZ UNGERICH JUNIOR
PRO-REITOR(A)
Matrícula: 1331436

(Assinado digitalmente em 11/10/2018 16:53)
PLINIO ANTUNES GARCIA
DIRETOR
Matrícula: 2125407

(Assinado digitalmente em 13/11/2018 19:42)
SONIA REGINA DE SOUZA FERNANDES
REITOR
Matrícula: 1757038

(Assinado digitalmente em 18/10/2018 10:39)
STEFANO MORAES DEMARCO
PRO REITOR ADMINISTRACAO/PROAD
Matrícula: 1816304

Processo Associado: 23348.006764/2018-11

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sig.ifc.edu.br/public/documentos/> informando seu número: 1079, ano: 2018, tipo: ATA, data de emissão: 11/10/2018 e o código de verificação: 13344eca0e