

Avaliação dos Resultados do Planejamento de TI anterior

O PDTI 2014 / 2015 contém um conjunto de necessidades, que se desdobram em metas e ações. As necessidades elencadas naquele documento foram agrupadas nas seguintes áreas:

- Implantação de Novos Prédios;
- Infraestrutura Multicampi;
- Recursos de Disponibilidade;
- Comunicação Institucional;
- Sistema de Gestão Integrada;
- Graduação;
- Pós-Graduação;
- Comunidade Acadêmica;
- Tecnologia para Educação;
- Acessibilidade;
- Administração;
- Governança de TI;
- Desenvolvimento de sistemas;
- Pessoal de TI;
- Segurança e Risco de TI;
- Treinamento e Capacitação.

Atendendo às necessidades elencadas naquele documento, as principais ações realizadas foram:

- Aquisição parcial da solução de segurança (Firewall) que permitirá maior controle e proteção ao tráfego de entrada e saída de dados da rede da UFABC;
- Aquisição de Software de gestão de parque computacional e renovação das licenças de antivírus garantindo a continuidade dos níveis de segurança e gestão de configurações;
- Adesão ao serviço de gestão de identidade através da Comunidade Acadêmica Federada - CAF-e;

- Implantação do serviço de telefonia voz sobre IP (VoIP) Fone@RNP;
- Adequação dos formulários dos processos de compras à IN04 ;
- Criação do escritório de projetos e início da conscientização da cultura de gerenciamento de projetos dentro do NTI;
- Mapeamento de processos e criação do escritório de processos, permitindo a análise do negócio e a criação de um plano de melhorias dos processos;
- Início da implantação do SIG em parceria com a UFRN que permitirá a gestão acadêmica e administrativa, além de melhorias nos fluxos dos processos;
- Capacitação dos servidores para suporte e adequações no SIG, permitindo a adaptação do sistema às necessidades da UFABC;
- Implantação do novo portal do NTI através da adoção do Portal Padrão, disponibilizado pelo Governo Federal;
- Início do projeto de desfazimento de bens de tecnologia da informação;
- Manutenção dos contratos de telefonia fixa e móvel, internet e manutenção da central telefônica, garantindo a efetiva comunicação interna e externa.

Dentre as dificuldades encontradas na análise das necessidades do PDTI 2014 – 2015 deparamos com a falta de detalhamento do plano de ação para o enfrentamento de algumas necessidades. Tal fato dificulta a análise quanto ao atendimento da necessidade, como também a falta de indicadores para o acompanhamento das ações definidas, que não permite uma definição se a meta foi atingida ou não.

Em relação à situação enfrentada no biênio de 2012 e 2013, em que houve duas crises de gestão, primeiro uma na área de desenvolvimento de

sistemas, e em seguida outra, envolvendo a coordenação do NTI, na visão do presente grupo nota-se avanços significativos na superação das principais questões então evidenciadas:

- Capacidade gerencial reduzida. Quase todo esforço das chefias voltado para a área operacional, não havendo perfil tático – estratégico desenvolvido no atendimento prestado pelo NTI ao negócio da UFABC;
- Falta de planejamento das atividades;
- Falta de canais de comunicação;
- Falta de qualificação do pessoal.

Tal afirmação é fundamentada na seguinte análise:

A situação desejada para o biênio 2014 - 2015 era a seguinte:

1. Estância diretiva de TI (Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação) com o funcionamento aprimorado, buscando o alinhamento estratégico de TI com o desenvolvimento institucional da UFABC;
2. NTI operando no modelo de Central de Serviços, com melhoria contínua dos processos internos, incluindo Catálogo de Serviços e Nível de Acordo de Serviço para seus usuários em portal Web;
3. Melhoria das condições de infraestrutura de TI, com redundância de Data Centers e de enlaces de comunicação, garantindo-se a continuidade dos serviços de TI, incluindo-se plano de contingência estruturado;
4. Processos de planejamento e gestão de contratos mapeados e com melhorias contínuas, alinhado à IN SLTI 04/2010;
5. Processos de TI formalizados como uma norma interna do órgão;
6. Melhores práticas de planejamento e gestão de contratos de TI utilizadas e disseminadas na UFABC;

7. Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC) revisada e atualizada, com funcionários capacitados e envolvimento das diversas instâncias da UFABC.

A situação efetiva para o biênio 2014 - 2015 é a seguinte:

1. Estância diretiva de TI (Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação) com o funcionamento aprimorado, buscando o alinhamento estratégico de TI com o desenvolvimento institucional da UFABC;
2. NTI operando no modelo de Central de Serviços, com melhoria contínua dos processos internos, incluindo Catálogo de Serviços, implantado Nível de Acordo de Serviço para seus usuários em portal Web, sendo necessário implantar mecanismos de divulgação das estatísticas de atendimentos realizados (Accountability);
3. Redundância do data Center do bloco B realizado pelo IceCube: este último possui UPS, porém ambos ficam geograficamente muito próximos (no mesmo campus).
4. Redundância no acesso à Internet operacional;
5. Diversos sistemas e serviços operando ainda sem redundância, como e-mail, SIE, Backup, arquivo compartilhado, biblioteca, entre outros;
6. Formulários para aquisição de itens de TI à luz da IN04 sendo utilizados, porém o processo de aquisição como um todo ainda precisa de ajustes para pleno atendimento à norma. Processos de planejamento e gestão de contratos mapeados; avanços no processo de alinhamento com a IN SLTI 04/2010;
7. Criado Escritório de Processos no NTI, que vem formalizando os Processos de TI;
8. Melhores práticas de planejamento e gestão de TI sendo implantadas – criado o escritório de Projetos do NTI;

9. Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC) está sendo revisada e atualizada, uma vez que houve a contratação de servidor capacitado em Segurança da Informação. Processo ainda carece de maior disseminação nas diversas instâncias da UFABC.
10. Equipamentos importantes – Storage e ativos de rede já fora de garantia, em processo de contratação de manutenção.
11. Enfrentamento de redução orçamentária, o que impactou na execução de diversas ações previstas no PDTI 2014 – 2015.

Considerações Finais sobre a avaliação

De forma geral, verificou-se que parte das ações identificadas no plano foi realizada. Algumas ações não puderam ser realizadas, sendo o principal motivo a redução orçamentária.

Ao tempo da elaboração do PDTI 2012/2013, a maturidade do comitê de TI e do NTI eram elementares. Havia sido realizado um primeiro plano no início de 2010 num prazo muito pequeno, e o primeiro plano realizado com mais cuidado foi o de 2012/2013. Nesta época pouco se havia avançado na questão da maturidade da governança, e não havia um referencial estratégico formalmente estabelecido. Não havia aplicação efetiva das melhores práticas de gestão de TI. Essa situação evoluiu no período 2014 – 2015, pois houve a criação do MVV do NTI, o incremento da Governança de TI, através da paulatina reestruturação da área, da criação dos escritórios de Processos e de Projetos, e da criação, ainda embrionária, de uma área de Segurança da Informação, além da evolução na aplicação da IN04 nos processos de aquisição de TI.

A questão da reestruturação do NTI enfrenta um problema exógeno à universidade: não há condições de oferecer uma carreira na área de TI com vencimentos e/ou benefícios competitivos com o mercado, uma vez que o plano de carreira está fora da governabilidade institucional. Como forma de mitigar esse problema, o NTI vem criando mecanismos de documentação do conhecimento produzido pelos servidores, como forma de garantir a continuidade dos trabalhos frente ao turnover de pessoal.

Houve evolução em relação ao diagnóstico do planejamento anterior também em relação à falta de uma área de negócios dentro do NTI, capaz de identificar as necessidades dos demais setores e traduzir estas necessidades num formato adequado para entendimento pelo pessoal de TI, fazendo uma interface inteligível entre estas duas pontas – áreas de negócio e desenvolvimento. Hoje esta área existe, e está atuando diretamente na implantação do SIG – Sistema Integrado de Gestão.

Somente os diagnósticos relacionados com a questão da disponibilidade tiveram metas e ações relacionadas. Outros diagnósticos não tiveram necessidades, metas ou ações relacionadas no PDTI. A maior parte das ações do plano se refere a aquisições e contratações, ficando em segundo plano outros tipos de ações que não envolvem valores. Este e os futuros planos deverão incluir também metas e ações que independam de aquisições.