



Evento	Salão UFRGS 2014: I SALÃO EDUFRGS
Ano	2014
Local	Campus do Vale - UFRGS
Título	Melhores práticas em gestão de TI na Faculdade de Agronomia da UFRGS
Autor	MARCO ANTONIO GARCIA VIDAL



I Salão EDUFRGS

APÊNDICE II

PROPOSTA DE OFICINA

1) Nome da Oficina:

MELHORES PRÁTICAS EM GESTÃO DE TI NA FACULDADE DE AGRONOMIA
DA UFRGS

2) Justificativa para a oferta:

Por muitos anos, algumas organizações puderam continuar seus negócios, ainda que tivessem pouco apoio da Tecnologia da Informação (TI). Hoje a realidade é diferente, a TI é um fator crítico de sucesso para a organização, e em até muitos casos acaba sendo diferencial competitivo no mercado. (SSITIL, 2008).

A grande dependência da TI para a instituição faz com que os gestores de TI Núcleo de Informática (NINFA) busquem a adoção de melhores práticas com o objetivo de trazer resultados positivos, como redução de custos e agilidade em seus processos.

A ITIL atualmente desperta grande interesse no mercado, pois há uma preocupação com o Gerenciamento de Serviços de TI nas empresas.

O presente trabalho propõe a eficiência na Gestão da infra-estrutura e dos serviços prestados, adotando uma abordagem mais clara e sistêmica na unidade de ensino federal (Faculdade de Agronomia – UFRGS).

Tem que a haver um maior planejamento das Mudanças provocando a diminuição gradativa da indisponibilidade dos recursos e sistemas de TI.

Priorização da investigação da causa raiz dos problemas evitando a

recorrência do mesmo e minimizando o tempo gasto no processo de resolução dos problemas.

Tem que haver uma definição das pessoas envolvidas quanto as funções e Responsabilidades.

Desaparecimento da redundância de tarefas

Mensurar os processos que cercam a área de TI

Verificar se houve um sensível aumento da satisfação dos usuários e clientes com relação à disponibilidade e qualidade dos serviços de TI.

Buscar um processo de mudança mais flexível e cercado por mecanismos de homologação e controle.

Desenho de processos claros tornando o fluxo das ações mais ágil e organizado evitando que a mesma ação seja realizada de formas distintas.

3) Objetivo(s):

Objetivo Geral

O objetivo deste trabalho é mostrar a importância de melhores práticas em gerenciamento de serviços de tecnologia da informação para modernização do ensino nas instituições de educação superior públicas do Brasil baseada em ITIL, otimizando seus processos administrativos, valorizando seus recursos humanos seus custos operacionais, a fim de atingir a eficiência administrativa.

Objetivos Específicos

-Alinhamento dos serviços de TI com as necessidades atuais e futuras do negócio

-Analisar, propor e organizar o conhecimento necessário acerca da área de TI da organização de forma a permitir a implantação de um programa de melhoria.

- Dependência da TI para o negócio

- Levantar os serviços prestados pela área de TI

- Justificativa para retorno sobre os investimentos em TI

- Criar ambiente único de acesso a informações

- Manter a segurança sobre as informações

- Melhorar a gestão do relacionamento com alunos, professores e

funcionários

- Analisar os benefícios após a implantação da metodologia ITIL dentro da organização.

6) Conteúdo:

DESCRIÇÃO DO PROBLEMA:

Como a área de TI da Faculdade de Agronomia da UFRGS pode melhorar a qualidade dos serviços prestados utilizando um modelo ITIL, permitindo o máximo de alinhamento entre a área de TI e as demais áreas de negócio, de modo a garantir a geração de valor à organização.

RELATO DA SOLUÇÃO:

Portal Corporativo estes sistemas integram pessoas, informações e conhecimento que estão atrelados a processos organizacionais.

A função mais importante e de tornar disponíveis as informações dos quais os colaboradores da organização mais precisam, tanto de fontes internas quanto externas, e apresentá-las de forma simples e prática.

Descentralização e delegação de poder para que os funcionários e professores possam facilmente incluir dados, informação e conhecimento nos portais corporativos é algo bem endereçado conceitualmente e com bom suporte de ferramentas tecnológicas, todavia processos de governança precisam ser construídos e implementados.

Neste contexto atual de modernidade as instituições principalmente aquelas que apresentam informação em tempo real, como portais de informação e de tecnologia, não podem ficar desatualizadas. Atualmente usuários da Internet esperam por resultados cada vez maiores em relação ao conteúdo e, principalmente ao tempo de consulta e atualização dos *sites*. Ao encontro dessa realidade, empresas têm adotado ferramentas de atualização dinâmica de informação aplicada os portais de tecnologia.

Estamos num momento que a informatização das instituições é primordial para o andamento da parte administrativa e a disseminação da produção intelectual para a sociedade.

DIFICULDADES ENFRENTADAS:

O caminho a ser traçado nas melhores práticas do modelo ITIL é muito grande, como fazer com que toda a comunidade utilize o processo.

É fundamental que todas as categorias (alunos, docentes e técnico administrativos) estejam conscientes das novas mudanças que o ambiente deverá sofrer para se adequar à nova realidade. Mudanças de comportamento, processos, normas deverão ser experimentados por todos os que estão inseridos no ambiente.

A mudança de cultura será notável e todos os envolvidos (direção, chefia dos departamentos e coordenadores de pós-graduação, deverão estar envolvidos nas mudanças que irão ocorrer. O indivíduo que não aceitar o novo modelo estará visivelmente deslocado dentro dos processos. Vale lembrar que as orientações e treinamento na utilização dos novos processos deverá ocorrer ao decorrer do período de amadurecimento deste primeiro momento de implantação.

A implementação do modelo ITIL não é uma ação que ocorre da noite para o dia, muito menos é realizada em 2 semanas, nem em 1 mês. Ao longo do processo de implementação recomenda-se a insistência na utilização do modelo para aqueles que não se enquadraram com facilidade, amadurecimento constante dos processos já em produção, acompanhamento dos resultados alcançados evitando a obsolescência dos mesmos, constantes ajustes nos mais variados níveis, percepção e pró atividade para atender os requisitos de adaptação que certamente serão necessários para adoção do novo modelo.

A implementação do modelo ITIL deve ser encarada como um grande projeto tendo bem claro as metas, os prazos e os resultados que devem ser alcançados. Se o processo não for encarado desta forma, as etapas de implementação podem não ser cumpridas em sua totalidade dificultando a implementação das etapas posteriores ou até mesmo inviabilizando o projeto como um todo. A detecção de um erro em um momento em que a sua correção se torne inviável (financeiramente, operacionalmente, politicamente, gerencialmente entre outros) ou possa gerar qualquer desconforto para aqueles que estão à frente do projeto pode ser fator crítico para que o projeto seja abortado.

As melhores práticas em gestão de TI envolve equipe especializada em programação, web-design, redes, manutenção e principalmente uma pessoa com conhecimento em Gerência de Projetos de Tecnologia da informação.

O fator crítico para o sucesso é estabelecer as métricas e os processos do modelo ITIL em seu primeiro momento para que a organização como um todo perceba os benefícios de forma clara e transparente

Para este projeto ter sucesso, é necessário planejar cuidadosamente cada etapa e organizar a mudança de forma planejada para que a iniciativa seja aderente à cultura da organização e seus valores. A Gestão de Mudança desempenha papel fundamental para aglutinar os esforços das diversas partes envolvidas no processo com um foco especial no usuário final.

RESULTADOS ALCANÇADOS:

A atualização dinâmica em portais vem a fortalecer a credibilidade da informação, pois os dados são atualizados rapidamente, há um grande ganho na manutenibilidade dos portais, além da facilidade de controle das informações e o direcionamento destas para quem realmente precisa.

As páginas estáticas aos poucos estão sendo, substituídas por sistemas de gerenciamento de conteúdo (CMS) é conhecido pela característica de possuir uma grande quantidade de funções presentes em seus módulos.

Em nossas páginas utilizamos o Joomla que são integrados com os sistemas desenvolvidos em linguagem php com um banco de dados com MySQL.

Fácil de usar é uma das principais características destes sistemas.

Acesso de qualquer lugar com estes sistemas você poderá acessá-los de qualquer lugar de onde estiver seja no trabalho ou em casa.

A intranet permitirá que colaboradores de uma organização tenham acesso às tecnologias já disponíveis na internet, como é o caso do portal corporativo, o qual se constituiu em um ponto único de acesso a todos os recursos de informação e conhecimento organizacionais.

A permissão de acesso à intranet permite a gerência dos grupos de acesso dos Alunos, Funcionários. Professores e outros, garantindo a segurança necessária na utilização dos sistemas. Cada usuário poderá ter exclusividade de acesso à determinadas funcionalidades do sistema. Através do Administrador do sistema da Instituição poderá adicionar, alterar ou excluir usuários.

7) Metodologia:

As opções metodológicas adotadas neste trabalho fundamentam-se no estudo exploratório a partir de uma abordagem qualitativa. A opção foi pela abordagem que permitisse o estudo exploratório para a construção de um modelo mínimo que atenda às necessidades de melhores práticas de TI, utilizando o modelo ITIL que atenda uma Unidade de Ensino Federal (Faculdade de Agronomia).

A metodologia de pesquisa adotada para a elaboração do presente trabalho foi um levantamento bibliográfico e experiência profissional do autor e de sua equipe de trabalho. Com isso, foram utilizados os seguintes procedimentos no processo de pesquisa desse trabalho dentro de cada fase:

- Levantamento bibliográfico:

realizado ampla pesquisa bibliográfica de autores e especialistas no tema abordado.

- Reuniões e conversas informais:

Reuniões com a direção no primeiro momento, definindo os pontos principais e depois uma reunião administrativa com chefes de departamentos, coordenadores de cursos de pós-graduação e com o coordenador do núcleo de informática para traçar os objetivos das melhores práticas de TI.

Essa alternativa de conversa informal permitiu que houvesse exposição sem crítica de todos os pontos negativos mencionados pelos funcionários e professores sendo estes livres também para a sugestão de soluções para os problemas ligados as suas respectivas áreas.

- Metodologia de Delineamento e Resolução de Problemas Organizacionais:

A partir da obtenção do ponto chave (Melhores Práticas de TI), do levantamento dos "Objetivos Desejados", da verificação das soluções possíveis chegaremos à conseqüente proposta de ação para a implementação de um modelo ITIL.

8) Carga Horária (duração mínima de 1h30min e máxima de 3h): 1h30min.

9) Público-Alvo: Diretores, Chefe de Departamentos, Professores e Técnico-Administrativos

10) Número de vagas: Ilimitado