



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA
Núcleo de Sistemas

Plano de Trabalho - TERRACAP/DIRAF/GEINF/NUDES

ORGANIZAÇÃO DA TI

Fase: Diagnóstico

A Gerência de Informática está subordinada à Diretoria de Administração e Finanças (DIRAF) e está dividida em dois núcleos: Núcleo de Sistemas (NUDES) e Núcleo de Suporte (NUSUP).

1. GEINF - GERÊNCIA DE INFORMÁTICA

Dentre as competências da GEINF encontram-se a coordenação e controle de seus núcleos subordinados, a priorização de demandas, o asseguramento da qualidade, confiabilidade, disponibilidade e segurança de dados e informações processadas, de forma que haja um desenvolvimento contínuo dos métodos de trabalho e das tecnologias utilizadas pela equipe de desenvolvimento.

2. NUDES - NÚCLEO DE SISTEMAS

Dentre as competências do NUDES encontram-se a implantação de uma metodologia de desenvolvimento de sistemas, bem como o acompanhamento do desenvolvimento e implantação dos sistemas em produção, além da manutenção de sua documentação.

3. NUSUP - NÚCLEO DE SUPORTE

Dentre as competências do NUSUP encontram-se a avaliação de desempenho, instalação, atualização e configuração de equipamentos, bem como o controle do uso de licenças de software, além da execução de procedimentos de segurança, monitoramento de serviços de comunicação e de transmissão de dados na rede e suporte técnico.

A GEINF possui em seu corpo técnico, um quantitativo de 13 pessoas, entre analistas, técnicos e comissionados. Esse corpo é distribuído entre áreas de infraestrutura, suporte, desenvolvimento de sistemas e gestão contratual, além do apoio técnico necessário por meio do assessoramento de atividades administrativas rotineiras.

Esse quantitativo de pessoas não é suficiente para a quantidade de demandas existente. Para efeito de comparação, utilizamos a Resolução 211/2015 do CNJ (https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_211_15122015_18122015173345.pdf), que é utilizada como referência pelo TCU para análise da estrutura de recursos humanos nos setores de TI das organizações da Administração Pública Federal (<https://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A8182A25232C6DE0152A26699517504>). Considerando que a Terracap possui 655 empregados (<http://transparencia.terracap.df.gov.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=painel%2FTranspar%C3%Aancia.qvw&host=QVS%40dm13&anonymous=true>, conforme consulta realizada em 23/12/2020), a referida Resolução define que o mínimo da força de trabalho de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC (efetivos, comissionados e terceirizados) para essa quantidade de usuários de recursos de TIC deve ser de 4,00% + 15, ou seja, 41 empregados (655*0,04 + 15).

Dado o quantitativo relativamente baixo de funcionários que fazem parte da tabela de empregos permanentes, o acúmulo de funções ocorre, e, por vezes, um mesmo analista compete sua atenção em atividades de gestão e técnicas para manter o funcionamento os processos de trabalho. Por conta disso, a GEINF possui um corpo técnico terceirizado com a finalidade de suprir o déficit de pessoal interno. As equipes terceirizadas auxiliam a GEINF, basicamente, em atividades de infraestrutura, suporte, segurança e desenvolvimento de sistemas.

Dentro da área de infraestrutura, suporte e segurança, tem-se uma equipe que auxilia no monitoramento do ambiente de redes, segurança, banco de dados e suporte ao usuário interno, além de atividades de troca de equipamentos. Com relação ao desenvolvimento de sistemas, tem-se uma fábrica de software que presta serviço de manutenção corretiva/evolutiva no parque de sistemas atuais além do desenvolvimento de novos sistemas.

Uma atividade que é executada de forma conjunta com a equipe de fábrica de software é a mensuração de sistemas. Atualmente, no processo de desenvolvimento e manutenção tem-se uma etapa de mensuração de software (tanto mensuração estimada quanto detalhada). Apesar de ser feita em conjunto com a fábrica, é importante que haja uma fábrica de métricas para executar tal função, ou manter um corpo técnico interno para tal.

4. PLANEJAMENTO DE TI

O planejamento de TI é feito por meio do Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI. Não existe um prazo específico para execução do PDTI, porém os últimos planos tiveram uma duração de 2 anos. O planejamento é feito em conjunto com os membros do Comitê Executivos de TI - CETI -, que é constituído por um membro de cada diretoria da Terracap.

Periodicamente, reuniões com o CETI são feitas tanto para dar visibilidade às atividades feitas pela GEINF (acompanhamento dos projetos do PDTI), quanto para decisões acerca de mudanças na prioridade de projetos estratégicos ou inserção de projetos novos.

Da mesma maneira, por meio do evento chamado Café com TI, as atividades que estão sendo executadas pela TI (projetos do PDTI ou outras atividades de cunho não estratégico) são externalizadas para os colaboradores. Esse evento, apesar de não ser normatizado, tem uma periodicidade de ocorrência de 3 meses.

Apesar de existirem atividades com a finalidade de comunicar as ações da TI, o processo de execução e monitoramento do PDTI ainda é falho, necessitando mais atenção por parte da GEINF.

Um outro ponto que foi apontado como problemático pelo processo de planejamento da TI foi o baixo envolvimento da TI em debates estratégicos. Esse baixo envolvimento pode gerar problemas ao longo da vida da organização, principalmente na ação tardia tecnológica, visto que a área é envolvida momentos posteriores, onde o desenho de uma solução já foi pensado, porém ignorando possíveis amarrações tecnológicas entre sistemas ou informações.

5. PROJETOS DE TI

Os projetos de TI podem ser estratégicos ou não. Quando se tratar de projetos estratégicos, as ações que compõem um ou mais projetos, devem constar no PDTI. Cada um desses projetos considerados estratégicos deve ser gerenciado dentro da ferramenta corporativa GPP, que permite a extração de dados para alimentar indicadores estratégicos. Para projetos que não são considerados estratégicos, não existe obrigatoriedade de utilização do GPP, por outro lado não existe outra ferramenta a ser utilizada pela equipe de TI.

6. CONTRATOS DE TI

Uma das atividades que muito é executada pela área de TI é a de execução contratual. Dado o baixo quantitativo de funcionários da tabela de emprego permanente (TEP), a atividade de execução contratual acaba por permear uma das funções que os colaboradores da GEINF devem executar.

Dado o nível de complexidade, importância e relevância que os processos que envolvem tanto a execução contratual, como a contratação de bens e serviços de TI necessitam, além da quantidade de contratos necessários para a manutenção da empresa, nota-se a falta de um controle mais sistemático no tocante à gestão contratual. Da mesma maneira, nota-se a falta de padronização e utilização de boas práticas de gestão contratual na empresa como um todo ou replicação daquelas consideradas boas práticas, em outros contratos.

7. SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS

Os sistemas da Terracap são mantidos por meio de um contrato de fábrica de software. Basicamente, 3 serviços podem ser executados quando se referem ao envolvimento da fábrica de software, a correção de sistemas, a evolução de sistemas ou o desenvolvimento de novos sistemas.

A correção de sistemas é feita por meio da abertura de chamado em um sistema interno. Ao ser recepcionado, o chamado passa por uma avaliação prévia de algum dos analistas disponíveis que repassa a correção a ser feita para a fábrica de software. O serviço de correção de sistemas não necessariamente necessita de passar por esse rito, visto que a intenção é manter uma atividade pró-ativa da fábrica de software em manter os sistemas livres de erros.

A evolução de sistemas é feita por meio da abertura de chamado em um sistema interno. Ao ser recepcionado, o chamado passa por uma avaliação prévia de algum dos analistas que, então, solicita uma contagem estimada da evolução a ser feita. Desde junho/2020, esse processo solicita que todos os chamados sejam aprovados pela diretoria no qual foi originado.

O desenvolvimento de novos sistemas não possui um fluxo de criação bem definido, podendo ser fruto de várias ações como reuniões, novas necessidades organizacionais, novas necessidades tecnológicas, etc. Este é um ponto de destaque, visto que o seu processo necessita de revisão, além de não existir uma forma de análise e avaliação dos resultados de um sistema colocado em produção, verificando se o mesmo está de acordo com o que foi solicitado ou mesmo alinhado estrategicamente com o que foi pedido.

Um ponto também que vale o apontamento é a necessidade de revisão dos critérios de priorização de demandas. Atualmente, todas as solicitações de manutenção de sistemas são encaminhadas à diretoria originária para ratificação e, posteriormente ao Presidente para prosseguimento ou não da demanda, ou seja, tudo que é solicitado é encaminhado.

8. SERVIÇOS DE TI

Os serviços de TI envolvidos no atendimento ao usuário são catalogados por meio da ferramenta ITSM ORTS. Com relação ao restante dos serviços como e-mail, impressão e digitalização, internet, Wifi (dentre outros) não existe um catálogo que os contemple, sendo cada um tratado em dentro de sua realidade contratual.

9. REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS

A Terracap possui uma central de atendimento composta por técnicos responsáveis pelos atendimentos aos funcionários da empresa. A equipe de atendimento é composta por funcionários terceirizados e divididos em níveis N1, N2 e N3.

Os chamados são abertos via e-mail ou telefone e são documentados na ferramenta ITSM ORTS.

10. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

O Gerenciamento de Incidentes da Terracap segue as melhores práticas e o processo do ITIL. Atualmente, cada incidente passa por um escalonamento dependendo da sua criticidade e é geralmente atendida por um dos técnicos N3.

As soluções dos incidentes são documentadas no Terradocs e servem como insumo para o processo de Gerenciamento de Problemas.

11. DOCUMENTAÇÃO

Os procedimentos executados internamente, seja para documentação de sistemas, rotinas ou mesmo conhecimentos referentes à infraestrutura são armazenados no portal Terradocs e na ferramenta ITSM ORTS.

As informações auxiliam algumas tomadas de decisão e implementações para questões de ordem técnica. Ao envolver usuários ou gestores, as informações podem não ser de grande auxílio. Esse ponto, referente à gestão do conhecimento, foi, inclusive, objeto de comentários em reuniões de levantamento de necessidade de informação, onde foi colocado a dificuldade em compartilhar conhecimento acerca de questões internas entre áreas, seja de conhecimento comercial, seja com relação a sistemas.

Julio Cesar Schettini Henriques

Gerente de Informática - GEINF

Romildo Ribeiro dos Santos

Chefe de Núcleo de Desenvolvimento de Sistemas - NUDES/GEINF

Rafael Scofield Sardenberg

Chefe de Núcleo de Suporte - NUSUP/GEINF

Eliclelson Melo da Costa

Técnico Administrativo - GEINF

Rodrigo Teixeira dos Santos

Analista de Sistemas - NUDES/GEINF



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL SCOFIELD SARDENBERG Matr. 2785-5, Chefe da Divisão de Suporte**, em 06/01/2021, às 10:43, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ROMILDO RIBEIRO DOS SANTOS - Matr.0002394-9, Chefe da Divisão de Sistemas**, em 18/01/2021, às 10:46, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ELICLELSON MELO DA COSTA Matr. 2774-0, Técnico(a) Administrativo(a)**, em 18/01/2021, às 10:49, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **JÚLIO CEZAR SCHETTINI HENRIQUES - Matr.0002401-5, Gerente de Informática**, em 18/01/2021, às 14:11, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=53375436)
[verificador= 53375436](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=53375436) código CRC= **4DF62809**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAM BL F ED SEDE TERRACAP S N - Bairro ASA NORTE - CEP 70620-000 - DF

33422402