

Trajetória dos serviços de TI no Centro de Processamento de Dados da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Márcia Carlotto

Centro de Processamento de Dados ó Universidade Federal do Rio Grande do Sul
(UFRGS)

marcia@cpd.ufrgs.br

Resumo. *Com a crescente demanda de serviços de Tecnologia da Informação (TI) na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), grande rotatividade de recursos humanos e organização dos processos do Centro de Processamento de Dados (CPD), foi detectada a necessidade de padronizar os procedimentos para inclusão ou alteração de serviços que atendam às demandas da Universidade. Este trabalho mostra a trajetória do serviço de TI no CPD, desde seu surgimento até sua disponibilização aos usuários, enfatizando o processo de suporte e divulgação do serviço para a Central de Serviços de Tecnologia da Informação (CSTI) e os recursos utilizados para sua execução.*

1. Introdução

As mudanças na área de Tecnologia da Informação (TI) da UFRGS tiveram sua origem no Plano de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação 2011-2015, o qual alavancou o desenvolvimento de projeto de Governança de TI, que resultou na criação de um novo *service desk*. O projeto inclui mudanças não só na gestão de serviços, como também na forma de trabalho e na estrutura organizacional do CPD, em alinhamento com as melhores práticas da ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

Com a reestruturação do CPD, ocorreu a realocação dos espaços físicos, entrada de técnicos concursados e de bolsistas, além de equipamentos mais adequados, que contribuíram para a migração da nova Central de Serviços de TI. A antiga Central de Atendimento, como era denominada até então, foi replicada gerando as Centrais de Atendimento dos *campi* Centro, Vale, Saúde e Litoral Norte, que passaram a desempenhar as mesmas tarefas de atendimentos via telefone, sistema, *e-mail* e presencial.

Este trabalho tem como objetivo apresentar a trajetória para a inclusão ou alteração de serviços de TI oferecidos pelo CPD da UFRGS.

2. Metodologia e resultados

Na atual estrutura do CPD da UFRGS existem três níveis de atendimento aos usuários, a saber:

- a) Nível 1 (N1) é o setor que realiza as tarefas de atendimento via telefone, sistema, *e-mail* e presencial, denominado Central de Atendimento, que estão localizadas nos *campi* Vale, Centro, Saúde e Litoral Norte;
- b) Nível 2 (N2) é o nível intermediário entre o atendente e o especialista, denominado Divisão de Produção e Suporte (DPS), composta por técnicos

oriundos de diversas áreas do CPD. Ela recebe orientações mais detalhadas sobre os serviços, executa inclusões e atualizações na documentação do Catálogo de Serviços de TI, administra a ferramenta de gerenciamento de *service desk*, treina e orienta as equipes das Centrais de Atendimento, realiza testes e configura serviços para o usuário;

- c) Nível 3 (N3) são os demais departamentos do CPD, que desenvolvem os sistemas e serviços de TI.

A CSTI compreende os setores do Nível 1 e do Nível 2.

Esta estrutura permite a unificação das demandas, proporcionando mais agilidade e rapidez no atendimento aos usuários.

A Figura 1 ilustra o fluxo dos atendimentos realizados no CPD, nos três níveis.

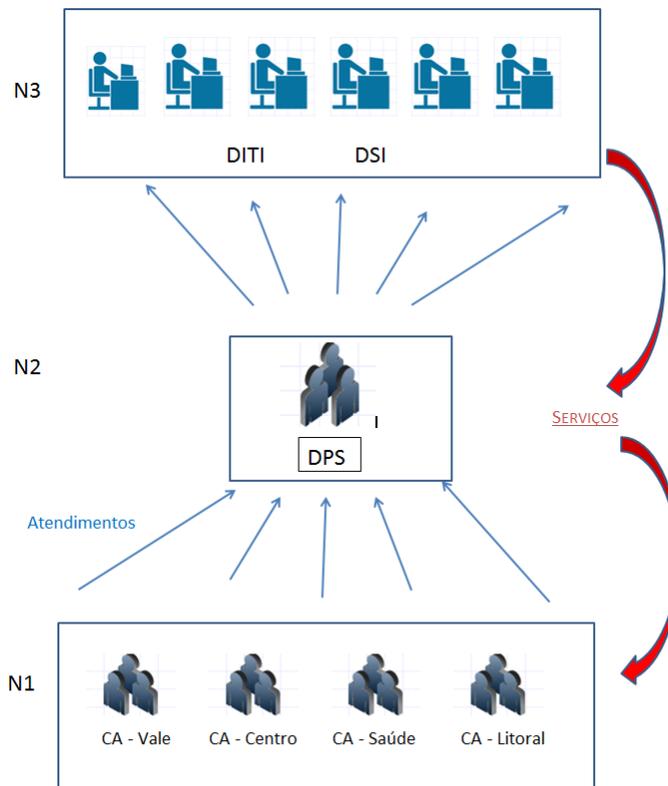


Figura 1. Fluxo dos atendimentos no CPD da UFRGS.

A implementação de um serviço novo ou alteração de um serviço já existente pode ser feita por solicitação dos próprios técnicos do CPD ou por demanda decorrente do planejamento estratégico da UFRGS, descrito no Plano de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação (PDTI), e, também, por usuários externos ao CPD, ou seja, por professores, servidores técnico-administrativos e alunos.

O processo de inclusão ou alteração de um serviço começa com a análise da demanda, durante a reunião semanal de diretores dos departamentos e direção do CPD, que avalia sua procedência e viabilidade. Se a demanda procede, é realizado um estudo de viabilidade do serviço pelo(s) setor(es) envolvido(s). Caso o estudo conclua que é viável, os integrantes do Conselho homologam o desenvolvimento do mesmo. O serviço é encaminhado para o(s) setor(es) responsável(is) pelo seu desenvolvimento. Se requer suporte da CSTI, é feita a transferência e divulgação do serviço para a mesma. Após a

aprovação da direção do CPD, o serviço é disponibilizado aos usuários. A Figura 2 ilustra o processo de inclusão/alteração de serviço.

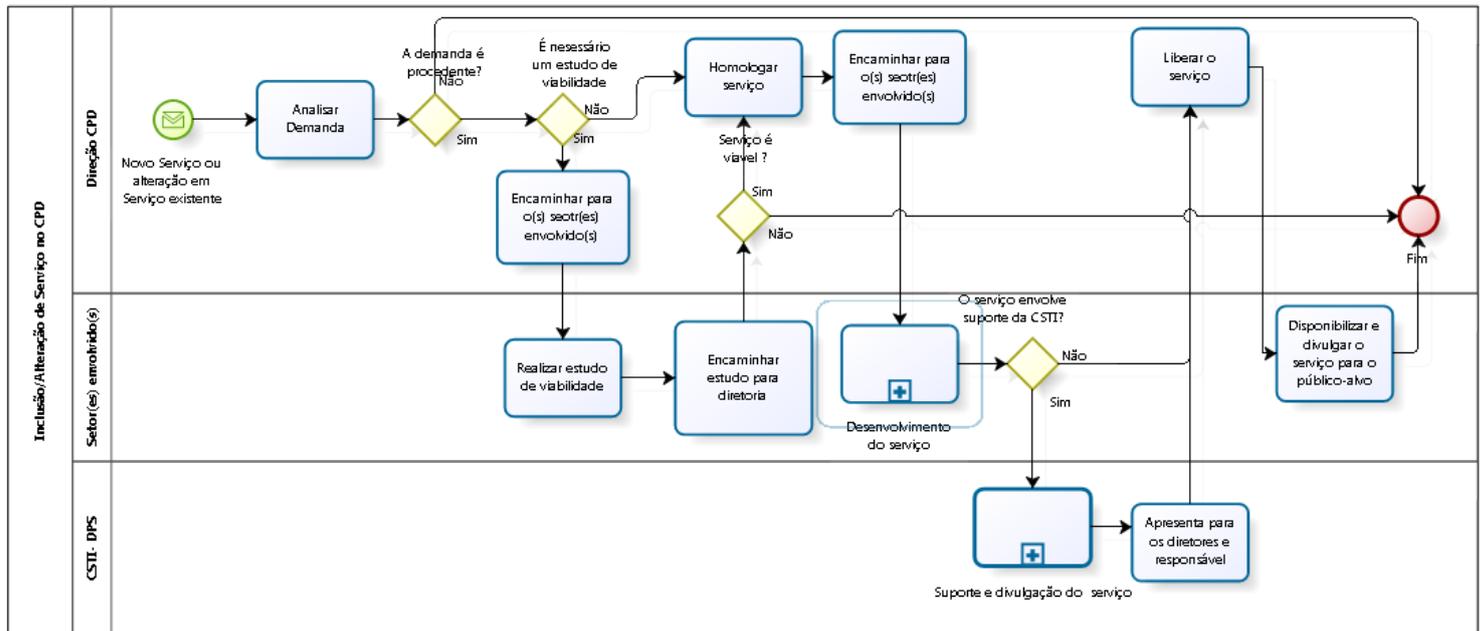


Figura 2 É Processo de inclusão/alteração de serviço no CPD.

As ferramentas adotadas para suporte e divulgação do serviço para a CSTI são:

- 1) Serviços Internos do CPD - é um espaço de solicitação de serviços de cada departamento do CPD;
- 2) Redmine - é uma das ferramentas de gerência de projeto utilizada pelo CPD;
- 3) Projetos CSTI - DPS é um quadro branco que usa metodologia Kanban no formato manual para controle de projetos da CSTI;
- 4) Avisos - CSTI - são televisores que usam a metodologia Kanban, no formato digital, adaptado para informar os atendentes sobre falhas, interrupções, problemas e, também, sobre os serviços disponíveis;
- 5) Catálogo de Serviços de TI - é um *site* que contém a relação dos serviços, as orientações básicas, a documentação, as perguntas mais frequentes e os serviços relacionados de cada serviço de TI, disponibilizado pelo CPD. Proporciona ao usuário uma interatividade ao solicitar o serviço, acompanhar o atendimento, alterar opções do serviço, esclarecer dúvidas e relatar os problemas.

A transferência do serviço para a CSTI é feita pelo responsável do mesmo, de outro departamento do CPD (N3), que utiliza os formulários de solicitação de serviços na ferramenta de gerenciamento do *service desk*, na opção Serviços Internos do CPD.

Ao receber a solicitação, a DPS (N2) marca uma reunião com a equipe do serviço para estabelecer o cronograma do projeto, a entrega das orientações e a respectiva documentação. Um funcionário da DPS é selecionado para assumir a gerência do projeto e passa a registrar o seu andamento na ferramenta Redmine. São realizadas reuniões regulares para acompanhamento da execução do cronograma estabelecido previamente. A coordenação acompanha os projetos por meio de um quadro denominado Projetos CSTI - DPS, afixado na sala de reuniões.

Após a aprovação do projeto, pela equipe responsável pelo serviço, a DPS executa os testes, recebe treinamento, orienta as Centrais de Atendimento, inclui o serviço no Catálogo de Serviços de TI e no Avisos - CSTI. Tão logo o serviço é disponibilizado aos usuários, os níveis de atendimento passam a dar suporte e a divulgá-lo, conforme ilustrado na Figura 3.

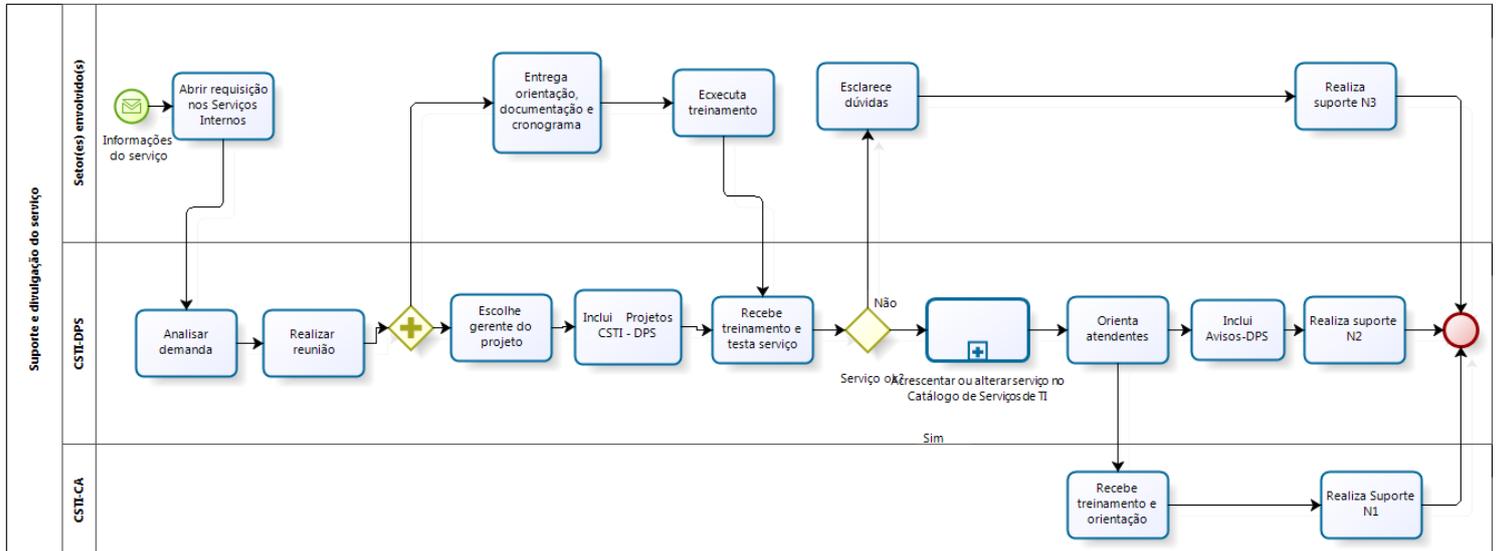


Figura 3 É Processo de suporte e divulgação do serviço na CSTI.

Para divulgação dos serviços aos usuários, além do Catálogo de Serviços de TI, o CPD conta com a seção Notícias do seu *site*; organiza e participa de feiras realizadas periodicamente nos *campi*; promove o Encontro de TI, evento realizado anualmente para os gerentes de rede das Unidades Regionais e Acadêmicas e de outros órgãos da Universidade e, também, durante os atendimentos via telefone.

O período de implantação do processo de inclusão de serviços foi gradativo, visto que o CPD precisou fazer um levantamento de seus sistemas e serviços e a reorganização dos mesmos.

A criação do novo Catálogo de Serviços de TI foi impactante, pois envolveu técnicos de todos os setores do CPD e de outros órgãos da UFRGS, para atualizar sua estrutura, seu conteúdo e torná-lo mais informativo e interativo para o usuário. Para isso, a DPS criou um projeto interno denominado Documentação, cujo objetivo principal é atualizar e refazer, em outros moldes, toda a documentação dos serviços em uma plataforma única na linguagem Plone e atualizar as informações da Base de Conhecimento na ferramenta de *service desk*.

Em alguns casos houve resistência por parte dos que tinham o domínio do serviço e não seguiam o processo de transferência e divulgação do mesmo para CSTI. Para solucionar isto, a DPS criou projetos com o nome do serviço e o acompanhou passo a passo, criou o processo em Bizagi, elaborou a documentação necessária, interagiu no atendimento e treinou a equipe da CSTI para o suporte.

Importante mencionar a padronização e documentação dos serviços internos do CPD, que agilizou a demanda interna, proporcionando mais organização, unificação dos serviços prestados e conhecimento das equipes executoras.

Os Avisos - CSTI passaram adaptações ao longo do tempo, motivados pela experiência e sugestão dos atendentes. Num primeiro momento, quem colocava os

avisos era somente a DPS (N2), no entanto, após os treinamentos para os demais departamentos do CPD (N3), eles passaram a inserir as informações e, logo em seguida, a CA (N1) demonstrou interesse em fazê-lo também, a fim de agilizar o processo.

3. Conclusão

O mapeamento e organização dos processos de criação ou alteração de serviços norteou a CSTI no estabelecimento dos fluxos e rotinas a serem seguidas na resolução das demandas de serviços do CPD e na execução das tarefas, trazendo mais conhecimento e interação entre as diferentes equipes. Permitiu a unificação e a padronização de procedimentos para todos os integrantes da equipe de atendimento, garantindo assim a qualidade operacional e o cumprimento dos padrões de atendimento estabelecidos pelo CPD.

Dentre as atividades previstas para a equipe da CSTI, a partir de agora, destacam-se: treinar as equipes do CPD nas ferramentas de gerenciamento de conteúdo, tais como, Kanboard, Plone, Redmine, Wordpress e Qualitor; criar um laboratório de testes dos serviços de TI em todas as versões de sistemas utilizados na Universidade, para auxílio nos atendimentos, e realizar a verificação periódica da validade do conteúdo dos serviços de TI.