



PREFEITURA DE  
**VILA VELHA**  
Tempo de construir

# CHOQUE DE GESTÃO DE TI

Referência estadual quando o assunto é Infraestrutura e Segurança, a Subsecretaria de TI da Prefeitura Municipal de Vila Velha (ES) provocou uma revolução em seu ambiente ao estabelecer processos e boas práticas, apoiada por profissionais altamente qualificados



**allen**

# Ponto de apoio para o **Plano de Governo**

Tecnologia para garantir atividades e conquista de metas dos clientes. Este é o objetivo e o “combustível” para o trabalho desenvolvido pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação da Prefeitura de Vila Velha (ES).

Segundo o subsecretário de TI, Leonardo Pereira Carvalho, para que o Plano de Governo da atual gestão fosse plenamente executado era necessária uma revolução na área de tecnologia. Defasada e desestruturada, ela não atendia as demandas tanto da administração pública bem como as da população usuária de serviços públicos, que não podiam ficar indisponíveis. “O nosso cenário era de um parque defasado, tanto de software quanto de infraestrutura”, revela Leonardo Carvalho.

Leonardo avalia que manter uma equipe técnica de infraestrutura com recursos e cargos da administração causaria possíveis problemas com treinamento de profissionais e continuidade de crescimento. “A tecnologia de ponta de hoje empregada amanhã, torna-se obsoleta. Além disso, a terceirização de serviços fora do escopo do trabalho de uma prefeitura, administrar bens públicos, é uma tendência irreversível de mercado”, conclui o subsecretário.

Com esses fatores em foco, a Prefeitura de Vila Velha elaborou, em julho de 2010, um projeto para que uma empresa especializada em Gestão de Infraestrutura e Segurança de TI pudesse dar suporte as suas demandas e atender seus anseios, mantendo o ambiente estável e seguro. Após licitação para serviço de Outsourcing, vencida pela Allen, foi iniciado um projeto audacioso de modernização da TI da Prefeitura. Foram alocados cinco profissionais especializados, presentes “full time” no cliente e destacado um Gerente de Projeto da Allen para acompanhar, semanalmente, os projetos desenvolvidos.



## Início da **Revolução**

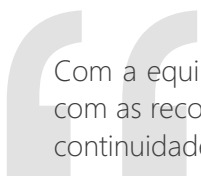
Em um primeiro momento, o Município adquiriu equipamentos, mas a equipe de TI existente não possuía o conhecimento exigido pelas mudanças desejadas e nem para a evolução necessária. Este cenário fez com que os ativos ficassem sem plena utilização até a chegada do novo time de profissionais, formado pela Allen, com a expertise exigida.

Com recursos reduzidos, era necessário um gerenciamento moderno que, com poucas ferramentas, possibilitasse a realização de muitas mudanças em um curto espaço de tempo. Era fundamental que os resultados fossem sentidos quase que imediatamente, em especial pelos clientes internos (colaboradores da Prefeitura e Secretarias).

As atividades a serem realizadas eram desafiadoras. As ferramentas existentes precisavam ser atualizadas ou implantadas. E tal trabalho deveria ser feito durante o horário de produção. Ou seja, pela mesma equipe responsável pelo monitoramento. A dupla função tornou o projeto mais complexo e trabalhoso, mas não impossível. Outro problema enfrentado foi ausência de documentação e padronização.

# Metodologia: O Segredo do Sucesso

Baseados na metodologia de gestão de projetos do Project Management Institute (PMI), conhecido com PMBOK – Project Management Body of Knowledge, somado ao ITIL – Information Technology Infrastructure Library, a nova equipe, com profissionais selecionados pela Allen, iniciou um “Choque de Gestão de TI”.



Com a equipe foi possível padronizar todos os processos e desenvolver os trabalhos de acordo com as recomendações dos fabricantes, como é feito em empresas privadas. Hoje, podemos dar continuidade aos serviços, pois temos tudo documentado.

*Leonardo Carvalho*  
Subsecretário de TI

De acordo com o Gerente de Projetos da Allen, Pedro Ceolin, a equipe atuou na seguinte ordem: implantação do sistema, determinação das melhores práticas e ferramentas, treinamento, culminando na criação do Escritório de Projetos – PMO.

Com ambiente adaptado à realidade do cliente, assim como as práticas e formulários importadas do PMI, a equipe adotou ferramentas para auxiliar o trabalho. A solução adquirida, no mesmo processo licitatório, foi o iVirtua Cycle, responsável pela gestão de chamados. Ela ainda é capaz de gerir contratos, fazer análises e mapeamento, apontar tendências e realizar pesquisas.

“No começo do ano, definimos 47 projetos. Hoje, 70% deles já foram entregues. Sem contar outros que surgiram ao longo do ano e que serão finalizados ainda em 2012”, conta Ceolin.

## O QUE É PMBOK?

O Project Management Body of Knowledge, o PMBOK, é um conjunto de práticas em gestão de projetos ou gerência de projetos, publicado pelo Project Management Institute (PMI). Ele constitui a base do conhecimento em gerência de projetos do PMI e suas práticas são compiladas na forma de um guia, chamado de o Guia PMBOK. Estas podem ser adaptadas a realidade de cada cliente.

## O QUE É ITIL?

O Information Technology Infrastructure Library, conhecido como ITIL, é um conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI. Desenvolvido no final dos anos 80, o ITIL promove a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços. A ITIL dá condições para que uma organização desenvolva sua gestão tática e operacional com objetivo de se alinhar, estrategicamente, com os negócios.

## iVIRTUA CYCLE – TZO CYCLE

Solução de gestão de processos focada em resultados, permitindo um investimento cada vez menor em tempo e dinheiro. Com o iVirtua Cycle, os processos são programados e o workflow monitorado. Ele gerencia não só projetos, mas também contratos em execução. Permite tomar decisões gerenciais com segurança, através de dados estatísticos e das informações coletadas, constantemente, da base de dados, o que forma uma base de conhecimento do ambiente de TI.

### Benefícios:

- Gerenciamento de Knowledge;
- Interface intuitiva;
- KnowledgeBase – Avançado recurso de busca de informações.



Panorama da produtividade da empresa, com gestão e monitoramento dos softwares utilizados



Acompanhamento, em tempo real, do fluxo de informações da empresa, evitando sobrecargas ou perda de dados

## Casa arrumada. Hora de Expandir

Conforme a nova equipe organizava, internamente, a gestão da infraestrutura e dos servidores, foi possível oferecer novos serviços para os clientes da Prefeitura. Essa “expansão” contribuiu consideravelmente para o crescimento da necessidade de monitoramento e gerenciamento.

“Os usuários passaram a ter mais confiança nos nossos serviços, aumentando a frequência de utilização. Posso dizer que a demanda triplicou para usuários internos e externos [comunidade]”, explica Leonardo Carvalho. A mudança de hábito gerou uma dependência de ferramentas de gestão que, hoje, são indispensáveis para o trabalho. “Elas permitem que, com a mesma quantidade de colaboradores, possamos dar conta de toda demanda”, destaca o Subsecretário.

A solução escolhida foi o Microsoft System Center Operations Manager e Configuration Manager. A equipe personalizou a ferramenta, assim como criou as telas para o DashBoard, que permitem monitorar todos os serviços e ativos da rede em tempo real. Para Leonardo, “os ganhos são imensuráveis”.

## Referência em todo estado



De um trabalho classificado como “reativo” por Pedro Ceolin, o time de Gestão e Segurança da Subsecretaria de TI passou a ser proativo e referência em todo estado do Espírito Santo. “Recebemos visitas todos os meses de outros municípios e mesmo de empresas”, conta Leonardo. O projeto é um dos poucos, em todo Brasil, que trabalha com gerenciamento de acordo com o PMBOK.

A padronização dos processos é vista como um dos maiores ganhos, pois abre caminho para o planejamento estratégico. A documentação também é colocada em destaque ao permitir uma visão concreta do ambiente e facilitar a continuidade das atividades.

“Precisávamos entregar um diferencial. Com uma equipe extremamente qualificada e a metodologia adotada pudemos entregar mais do que o cliente esperava. É primordial superar suas expectativas”, ressalta Ceolin.

Ele ainda lembra que o conhecimento do parque permite identificar novos projetos para melhorar a usabilidade. “Hoje a equipe faz mais do que as atividades de rotina, pode planejar e propor soluções que integrem e proporcionem a gestão total da prefeitura”, observa.

As transformações provocadas pelo “Choque de Gestão de TI”, como apelidou o subsecretário, influenciaram outros contratos e áreas, como o Help Desk, por exemplo. “Viabilizamos uma melhoria na TI como um todo. O nosso tempo de resposta ficou quatro vezes mais rápido com qualidade e segurança”, orgulha-se Leonardo. Ele segue, “os nossos clientes não confiavam no serviço. Uma conta, por exemplo, levava, em média, uma semana para ser criada. Hoje, é feita em seis horas”.

Pedro Ceolin adianta que a ideia é levar os 44 processos inseridos na metodologia adotada para todas as áreas de TI da Prefeitura. Para ele, a criação do Escritório de Projetos foi um divisor de águas ou “a cereja do bolo”, como disse. Em reuniões semanais, a equipe avalia os projetos em andamento e traça novos objetivos como, em breve, monitorar todos os ativos com o Operation Management.

# Evolução contínua

Apesar do sucesso já alcançado, Leonardo Carvalho segue traçando metas de excelência. O objetivo para 2012 é ser referência nos serviços disponibilizados diretamente para a população, melhorando com tecnologia a agilidade no atendimento, qualidade do ensino, e resposta a sociedade.

“Apesar de termos reconhecimento, a comunidade ainda não percebeu as melhorias conquistadas. Eles até sentem, indiretamente, em serviços de atendimento à população, mas não conhecem o trabalho por trás disso. Queremos atingir a população diretamente”, determina Leonardo.

Em termos operacionais, Pedro Ceolin aguarda a implantação de uma ferramenta de EPM, o que irá aperfeiçoar ainda mais o controle e a identificação de prioridades pelo Escritório de Projetos. “Nosso trabalho tende sempre a melhorar, ainda mais com a boa integração que temos com toda equipe da prefeitura. Acredito que estamos no rumo certo e, à vezes, é até difícil identificar o que pode melhorar. É deixar próximo dos 100%”, destaca.

E para tornar esse projeto realidade, o subsecretário ressalta o papel do prefeito da atual gestão, Neucimar Fraga. “Graças ao seu apoio que conquistamos este padrão de qualidade. Ele entende e acredita na TI. Investe e obtém retorno, pois acredita na tecnologia para melhorar a gestão pública”, conclui Leonardo Carvalho.





CARTÃO-POSTAL, **O CONVENTO DA PENHA** é um monumento arquitetônico, no Centro de Vila Velha (ES), onde o tempo parece ter parado no século XVII. Cercado pela Mata Atlântica, ele fica a alguns metros da região urbana com vista panorâmica da Barra de Vitória e do Oceano Atlântico. Uma reunião de história e natureza



***allen***

[www.allen.com.br](http://www.allen.com.br)

BA (71) 2201-4800 | DF (61) 3533-0003 | ES (27) 3223-7777 | MG (31) 3264-9400 | MT (65) 3052-1866 | PE (81) 2128-3800  
RJ Petrópolis (24) 2103-0300 | RJ Rio de Janeiro (21) 3184-9570 | RS (51) 3072-4177 | SP (11) 5502-2911