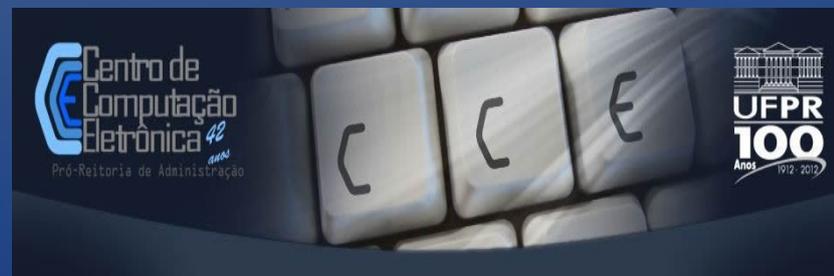


# *Gestão de Serviços de TI*

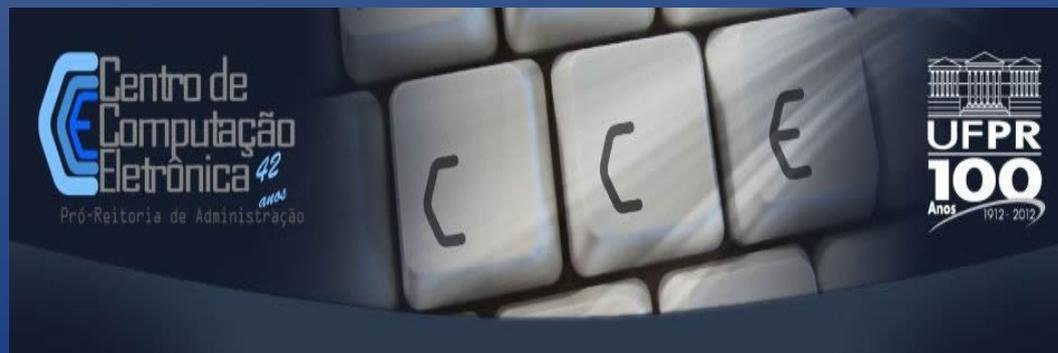
Apresentar nossa experiência obtida nos últimos anos, na  
Gestão de TI de uma IFES

Centro de Computação Eletrônica - 45 anos  
Édson Flávio de Souza – Diretor  
[direcao.cce@ufpr.br](mailto:direcao.cce@ufpr.br)



# Gestão de Serviços de TI

- Um pouco de história
- Como encontramos o Centro de Computação
- O que fizemos e continuamos fazendo
- Observações finais



# Gestão de Serviços de TI

Um pouco de história

- Centro de Computação – 10/09/1969 – 45 anos
- Histórico de aquisições de sistemas
- Manutenção de sistemas e infraestrutura
- Falta de pessoal e funções



# Gestão de Serviços de TI

Como encontramos o Centro de Computação

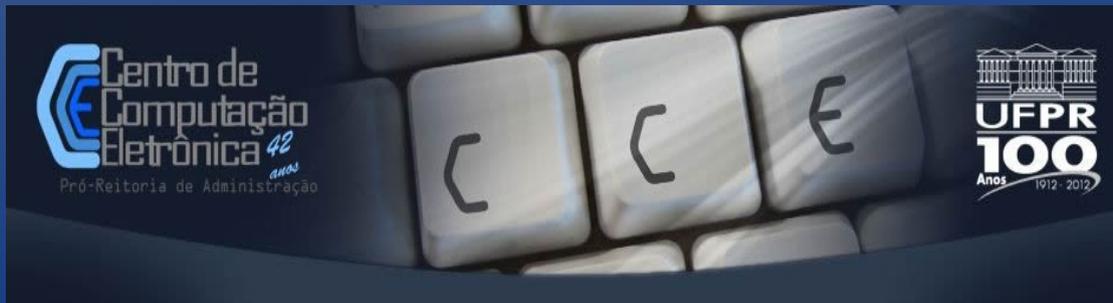
- Pessoas desmotivadas
- Falta de capacitação
- Desorganização e desestruturação das equipes
- Número insuficiente de servidores x projetos necessários



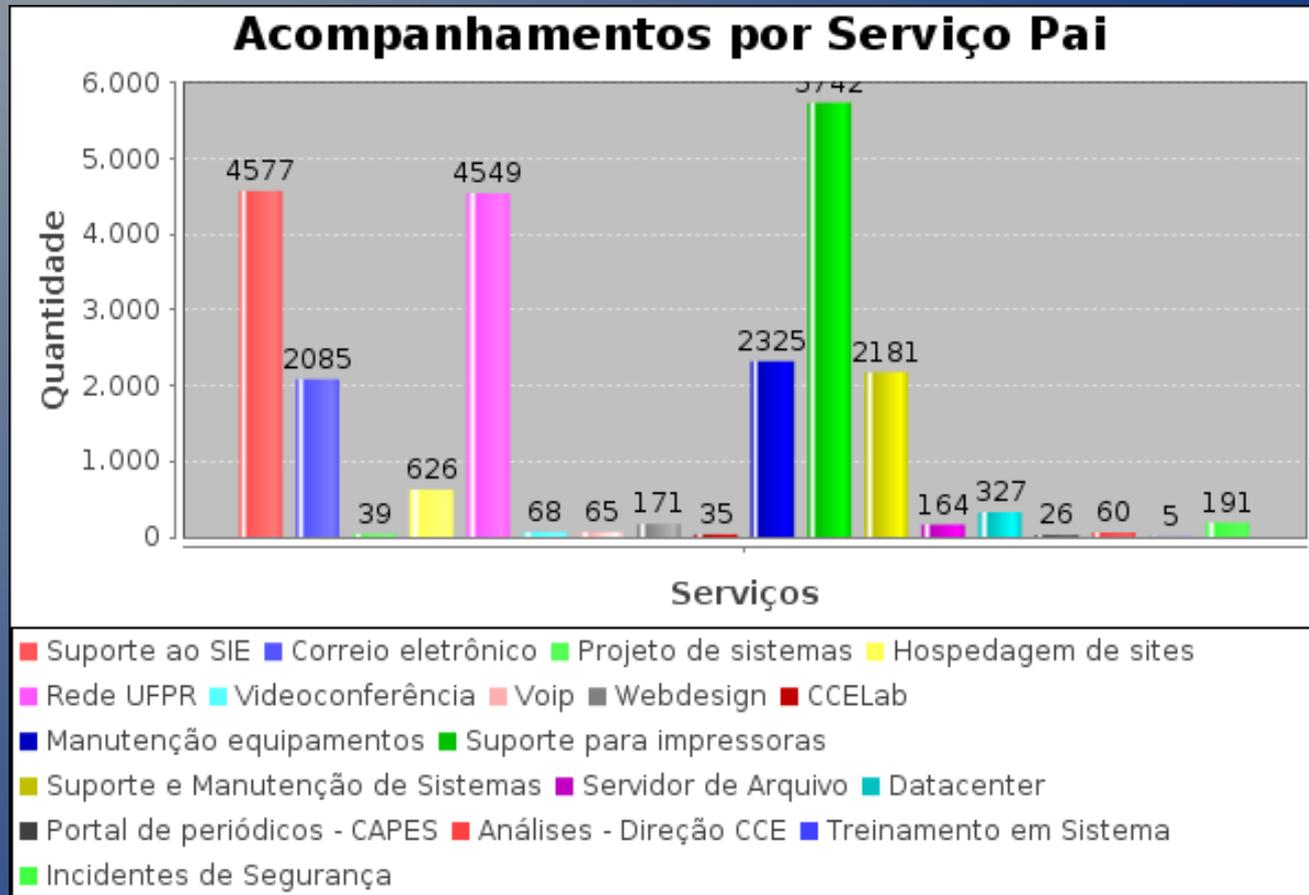
# Gestão de Serviços de TI

O que fizemos e continuamos fazendo

- Recebimento de novos servidores (07+03 TTI e 04+2 ATI)
- Reestruturação das equipes
- Capacitação das pessoas
- Confraternizações
- Criação de um Processo de Desenvolvimento de Software
- Criação da Carta de Serviços do CCE, com SLA's internos
- Definição clara de SLA's em Contratos
- Central de Atendimento – criação do Oráculo

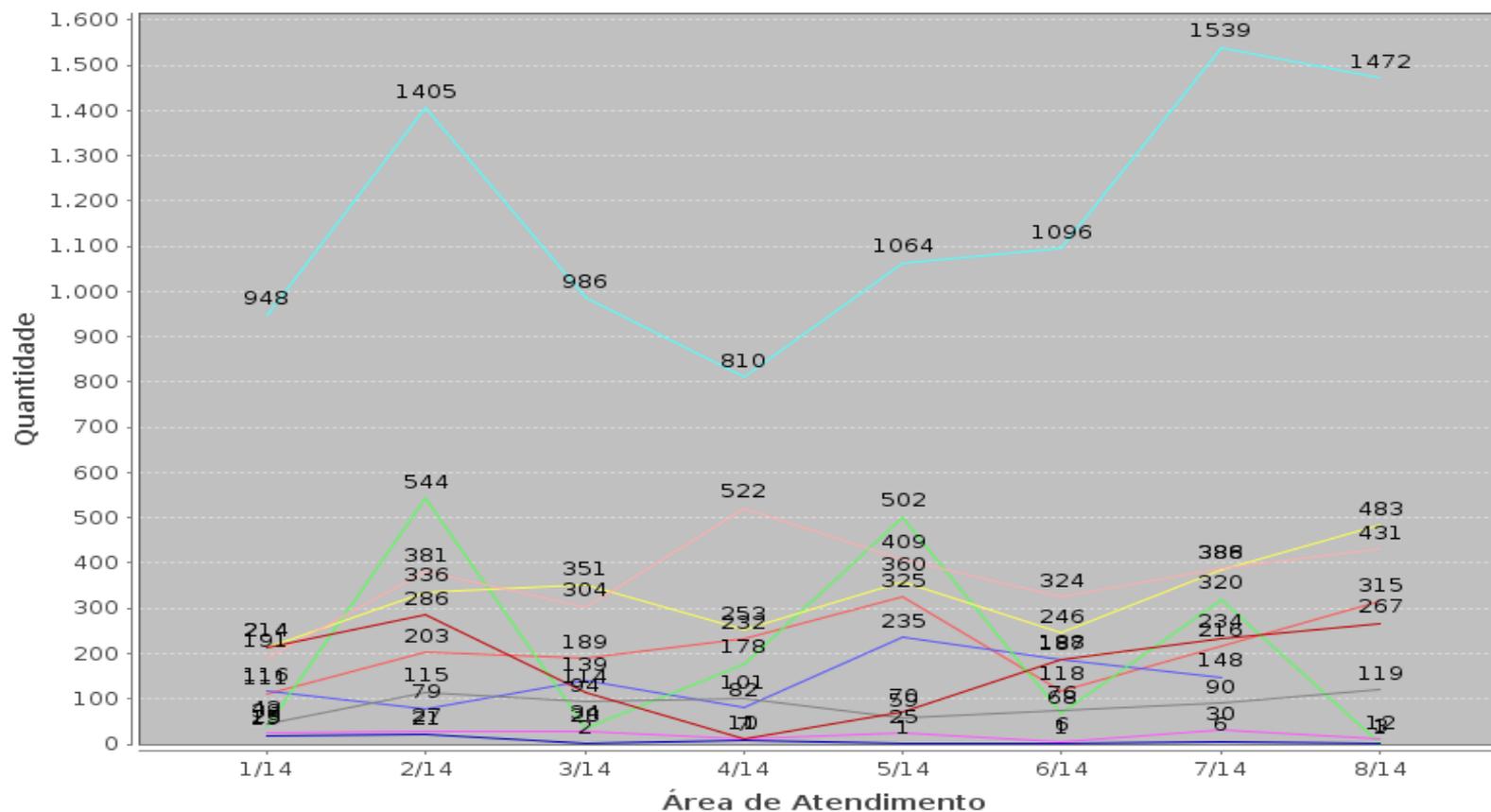


# Gestão de Serviços de TI

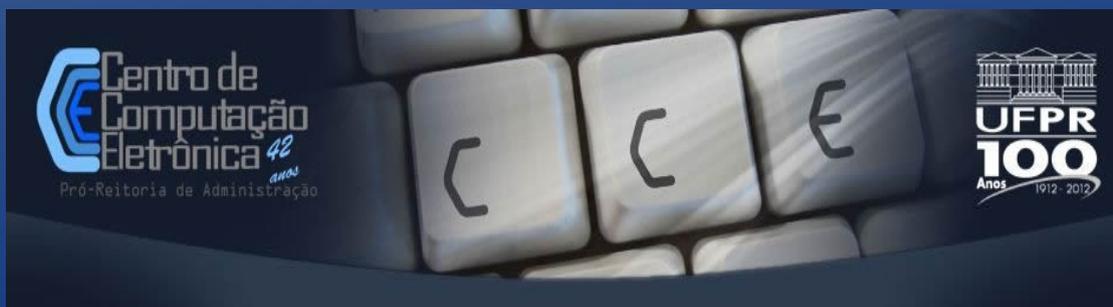


# Gestão de Serviços de TI

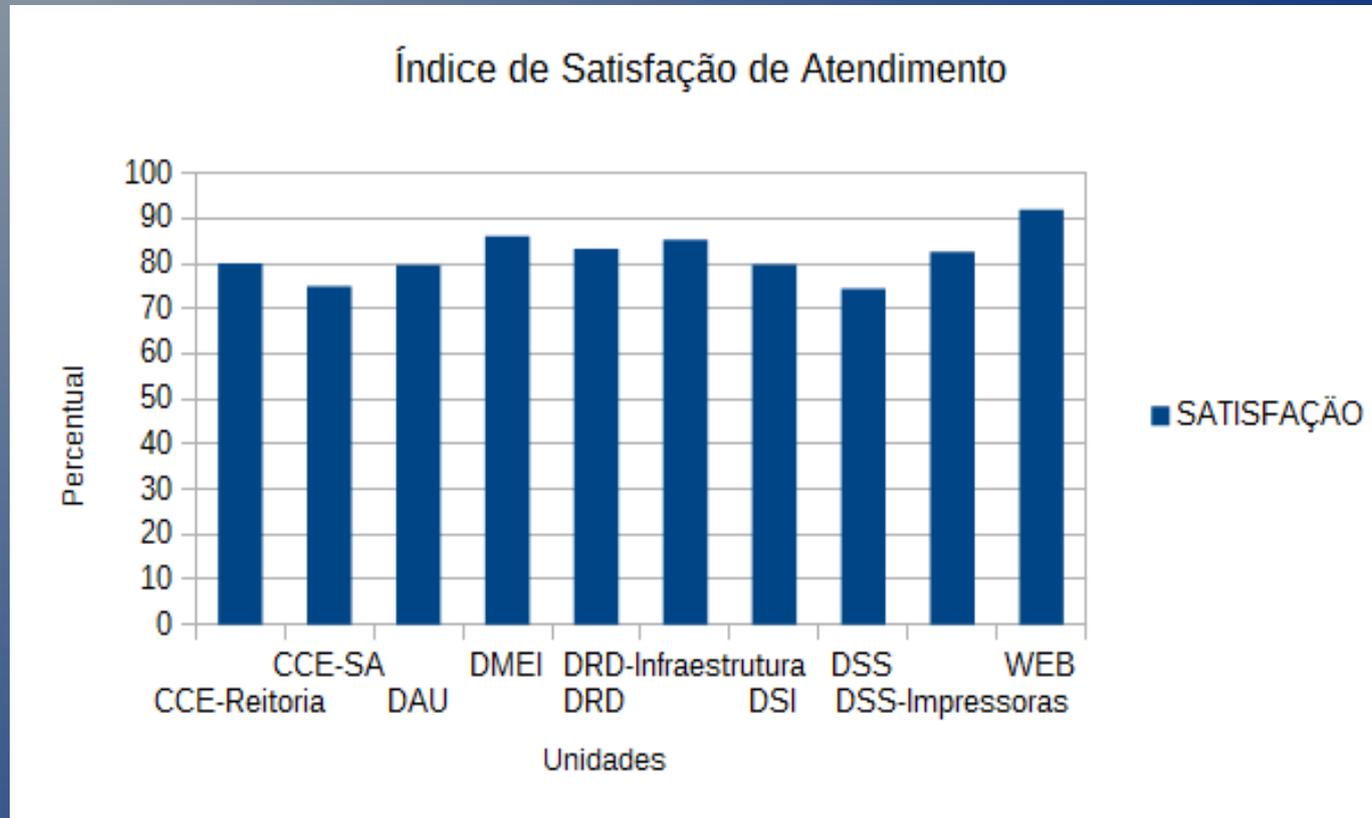
## Evolução de acompanhamentos por Área



— DRD — CCE-Reitoria — DRD-Infraestrutura — DSS — WEB — DAU — DSS-Impressoras — DMEI — DSI — CCE-SA



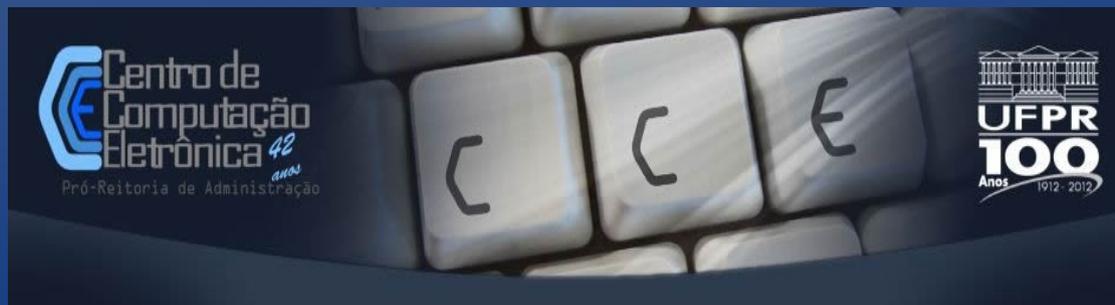
# Gestão de Serviços de TI



# Gestão de Serviços de TI

O que fizemos e continuamos fazendo

- Planejamento ainda informal (interno)
- Inventário de necessidades e matriz GUT
- Criação da Visão e da Missão do CCE



# Gestão de Serviços de TI

O que fizemos e continuamos fazendo

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1		<b>Inventário de Necessidades de TI</b>								
2	N-ID	Necessidade	Área Temática	Origem	Gravid	Urgê	Tendê	GUT	Prior	
3	9	Adequar o Processo de Contratação de TIC	Governança TIC	Recomendação da CGU, Levantamentos do CCE, Comissão de Reestruturação do CCE, IN 04/2010-SLTI/MPOG, IN 01/2010-SLTI-MPOG	5	5	5	125	1	
4	50	Criação de uma Política Institucional de Pessoal para a Área de TI, com levantamentos a respeito da necessidade de melhorias das funções existentes, distribuição de pessoal, número de servidores necessários, processos que podem ser terceirizados, remuneração e formas de melhorá-las.	Pessoal e Governança de TI	PDI 2012-2016, Comissão de Reestruturação do CCE, Comissão de STI	5	5	5	125	1	
5	2	Instituir o Planejamento Estratégico de TIC	Governança TIC	Recomendação da CGU, IN 04/2010-SLTI, Decreto 200/67	4	5	5	100	2	
6	5	Adequar a Estrutura de Pessoal de TIC	Pessoal	SISP, EGTI/MPOG	5	5	4	100	2	

Levantamento de Necessidades de TI | Legenda

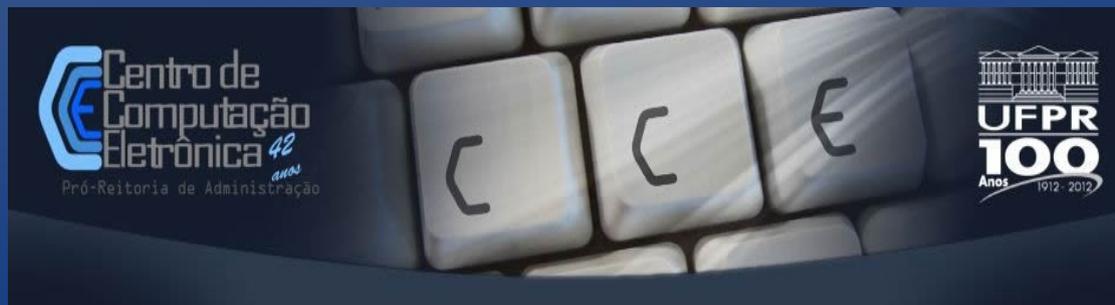
13:11 02/09/2014

# Gestão de Serviços de TI

O que fizemos e continuamos fazendo

## Missão

Propor, entregar e suportar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação de forma confiável, segura, inovadora e alinhada aos pilares de ensino, pesquisa e extensão da UFPR, apoiando-se nas melhores práticas, normas e legislação, com excelência, ética, sustentabilidade, moralidade e respeito à Comunidade Universitária, o cidadão e o ambiente.

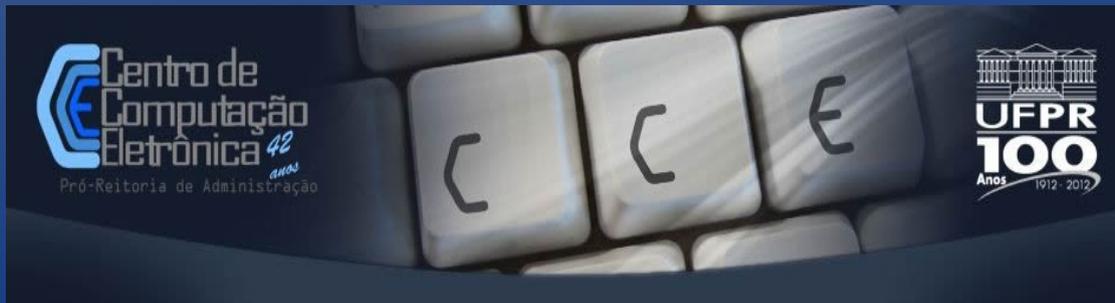


# Gestão de Serviços de TI

O que fizemos e continuamos fazendo

## Visão

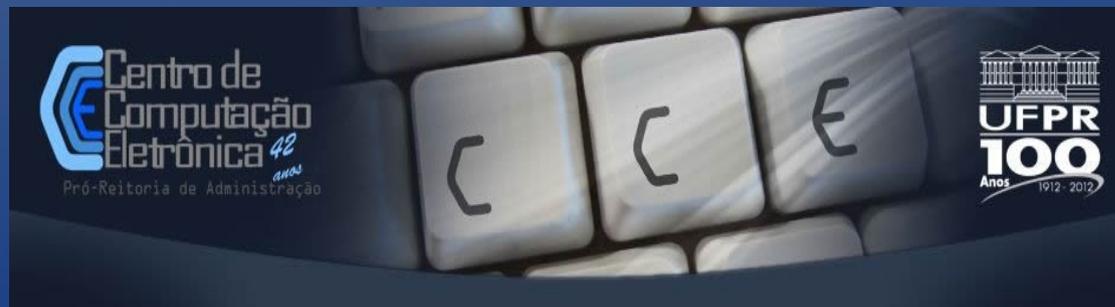
Ser reconhecido interna e externamente pela excelência, qualidade e inovação na proposição, entrega e sustentação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.



# Gestão de Serviços de TI

## Observações Finais

- IN 04/2010-SLTI
- Aprovação do PDTI – definição de metas
- Criação de SLA's com nosso usuário
- Elaboração de Plano de Gestão de Riscos
- CGU, TCU
- Pessoas



Obrigado a todos pela oportunidade.

Édson Flávio de Souza

[direcao.cce@ufpr.br](mailto:direcao.cce@ufpr.br)

