



CLIENTE:
Ministério da Indústria,
Comércio Exterior e
Serviços (MDIC)

PROJETO:
alteração de processos de
gestão e sustentação do
ambiente tecnológico

MINISTÉRIO DA
INDÚSTRIA,
COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS (MDIC)



FAZENDO MAIS COM MENOS

CONTEXTO

Responsável pela formulação, execução e avaliação de políticas públicas para a promoção da competitividade, comércio exterior, investimento e inovação das empresas brasileiras, o MDIC é um órgão do Governo Federal com capilaridade nacional.

Para dar conta de sua missão institucional, o órgão dispõe de uma infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC) dimensionada para o atendimento de aproximadamente 1.500 usuários, que geram uma média superior a 2.100 solicitações de atendimento mensal.

Composta por 51 servidores, 2 storages SAS com 175 TB de capacidade total e 1.300 estações de trabalho, a infraestrutura de TIC disponibiliza serviços de correio eletrônico (MS Exchange), serviços de automação de escritório (MS Office), serviços de armazenamento de dados e backup (tanto para bancos de dados, quanto para arquivos de usuários), além dos demais serviços de TIC (WEB, serviços de diretório, banco de dados, segurança

1.500
usuários

2.100
solicitações de
atendimentos
por mês

51
servidores

1.300
estações
de trabalho

2 storages
SAS

da informação, conectividade, etc.) necessários à sustentação dos serviços negociais do MDIC, baseados nos principais sistemas aplicativos relacionados a seguir:

- » Balança Comercial
- » Decom Digital
- » Alice Web
- » Inovar Auto
- » Siscomex

DESAFIO

Na análise de ambiente para elaboração de seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2015-2016, a instituição identificou uma crescente necessidade de automação de processos e excessiva burocracia em seus processos internos. O contingenciamento orçamentário tornou esses itens ainda mais urgentes, exigindo uma reengenharia na estrutura de prestação de serviços na área de sustentação de forma a garantir a manutenção da operação a um custo razoavelmente melhor.

Era preciso encontrar uma nova forma de sustentação do ambiente tecnológico, com o atendimento aos usuários e ao parque instalado, com muitas limitações de recursos financeiros, humanos e tecnológicos. A solução foi encontrada em parceria com a Hepta, que já mantinha contrato de prestação de serviços de sustentação (1º e 2º nível) e apresentou uma proposta baseada na redução do custo do contrato, substituindo uma ferramenta de ITSM licenciada, por outra de software livre, direcionando recursos financeiros economizados à melhoria da sustentação da infraestrutura de TIC do MDIC, através de uma equipe de especialistas.

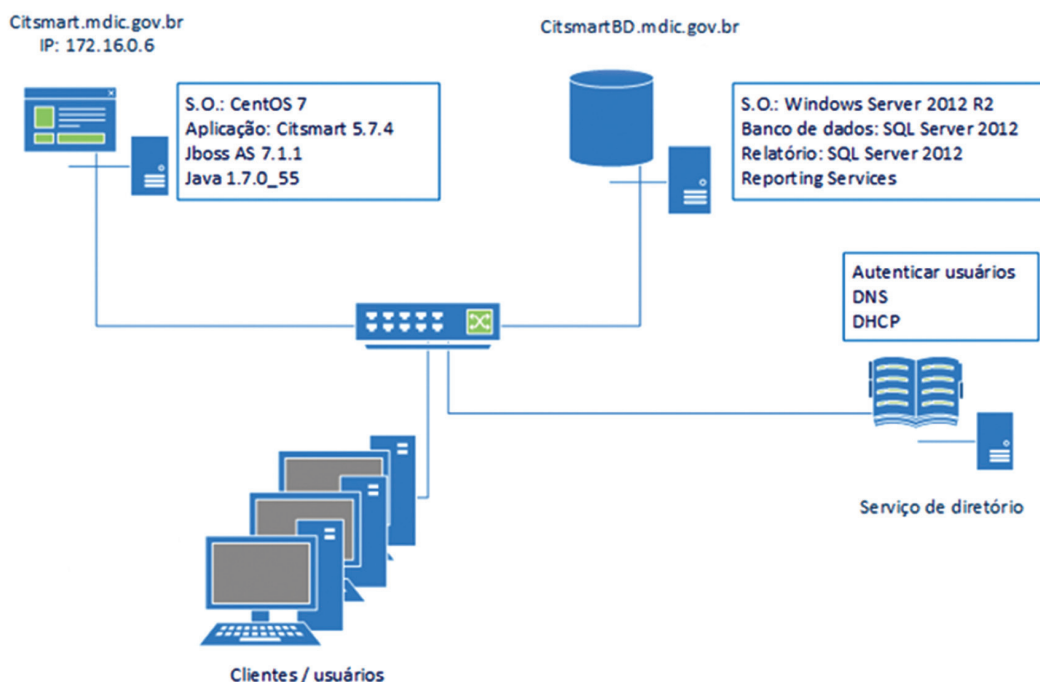
SOLUÇÃO

Substituição de uma ferramenta de ITSM licenciada por outra *free*, o CitSmart, de forma a reduzir os custos de contrato. Além da economia financeira resultante, ainda foi feita a otimização e modernização de processos, em conformidade com a ITIL v3-2011, elevando-se a qualidade dos serviços de sustentação da infraestrutura de TIC.

A implantação da nova ferramenta de ITSM teve como a premissa suportar minimamente os processos existentes.

O serviço de ITSM utiliza a ferramenta CitSmart, de licença livre publicado no portal de software público. Rodando em sistema operacional Linux CentOS e banco de dados MS SQL, o software foi desenvolvido em linguagem de programação JAVA e sua publicação se dá por meio de um servidor de aplicação JBOSS.

Diagrama Lógico - ITSM



Foram quatro meses de trabalho entre migração de ferramenta, adaptação e implementação de processos, incluindo 1.090 horas de consultoria da equipe de especialistas da Hepta.

RESULTADOS

A manutenção da saúde operacional do ambiente de TIC do Ministério, com redução de custos na contratação dos serviços de TIC, além disso, a nova estrutura de sustentação é exemplo de governança efetiva da tecnologia, com a implementação de um real e verdadeiro processo de melhoria contínua.

“No ambiente de intensa competição comercial em que hoje o Brasil está imerso, cabe ao MDIC a árdua tarefa de alavancar a competitividade do país dentro dos limites da administração pública federal. A Tecnologia da Informação neste contexto deve transcender o papel de mero insumo e fonte de risco operacional para tornar-se um ativo estratégico que diferencie a atuação do Ministério. Transformação como esta requer não só energia e foco por parte do Ministério como apoio e cumplicidade de seus parceiros. A implantação do CitSmart é uma ação emblemática neste sentido ao ampliar nossa capacidade de governança com baixo impacto orçamentário. A Hepta, por sua vez, destaca-se como parceira de primeira hora ao imbuir-se do mesmo zelo pela transformação TI no MDIC que hoje cultivamos.”

Alessandro Dantas

Coordenador Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) do MDIC