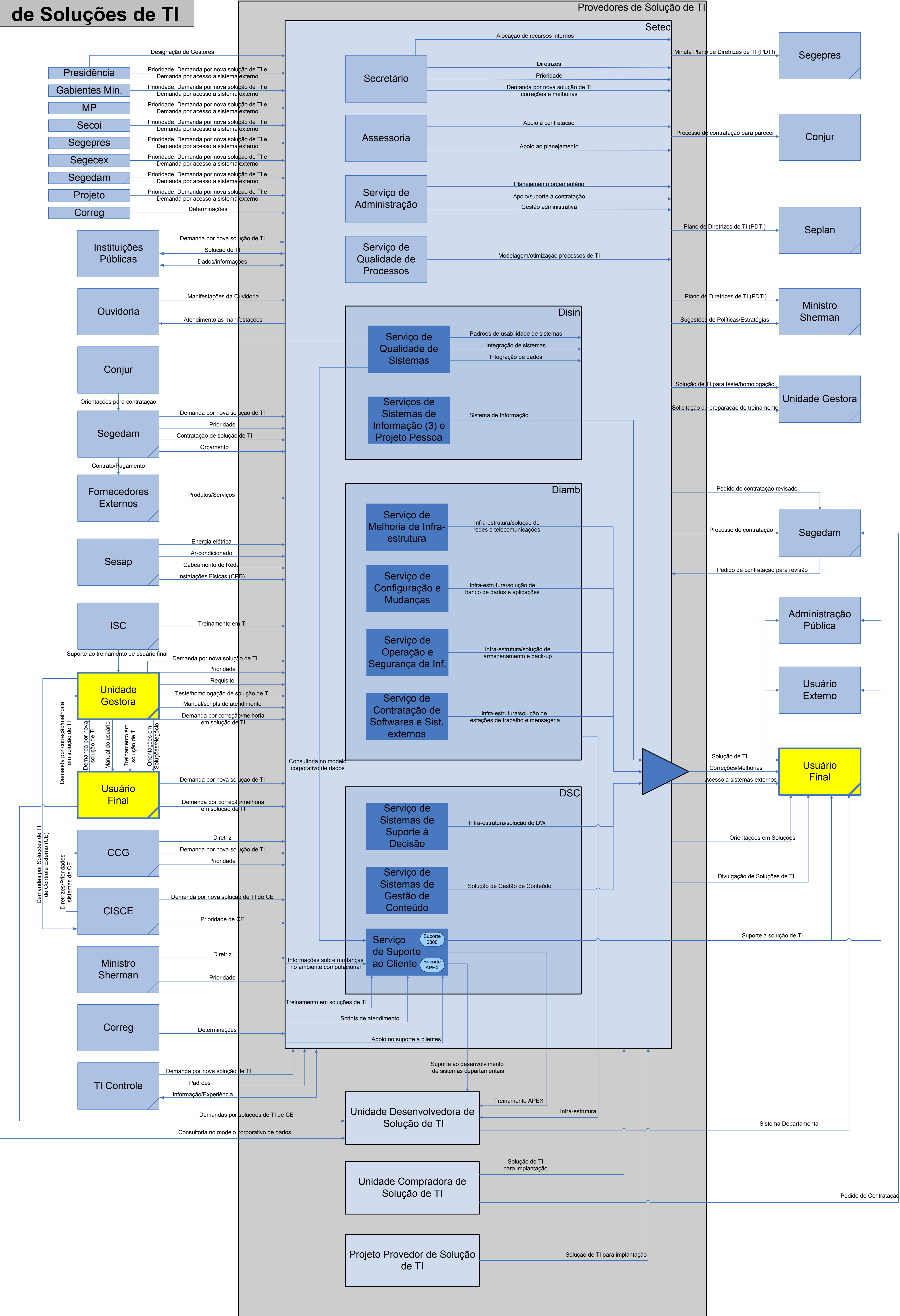


Contexto da Gestão de Soluções de TI



Problemas Levantados Grupo 1

- Treinamento
 - 1.1 Falta de conhecimento de uso das soluções pelo usuário final
 - 1.2 Não há sincronia entre o lançamento de novas soluções e o treinamento dos usuários e reciclagem
 - 1.3 Não há sincronia entre o registro de problemas/dúvidas na Central de Atendimento e o treinamento
 - 1.4 Falta de envolvimento dos gestores nos treinamentos (GPCE)
- Canais de Comunicação
 - 2.1 Existência de diversos canais de comunicação (0800, Setec, gestor, caixa suporte@, listas)
 - 2.2 Ineficiência da Central de Atendimento 0800 (Falha no registro, intempestividade, indefinição do papel)
- Terceirização
 - 3.1 Limitações e dificuldades para contratação (Lei, pregão, baixos salários)
 - 3.2 Perda de controle sobre processos terceirizados
- Papéis/Responsabilidades
 - 4.1 Acúmulo de responsabilidades dos gestores (Inadequação)
 - 4.2 Falta de critérios para definição dos gestores
 - 4.3 Excesso de segmentação e retrabalho (soluções individuais replicadas)
 - 4.4 Falta de definição de soluções comuns/padronização de soluções/uniformização de conceitos
 - 4.5 Falta de mediador (analista de negócio) – Problema de comunicação/entendimento
- Prioridades/Tomada de Decisão
 - 5.1 Falta de planejamento/definição de prioridades/diretrizes para tecnologia
 - 5.2 Falta de alinhamento estratégico TI x Negócio
 - 5.3 Processo decisório ineficaz
 - 5.4 Concorrência de prioridades
- Integração/Alinhamento
 - 6.1 Falta alinhamento entre os processos de trabalho (negócio) e as soluções de TI
 - 6.2 Baixa integração/padronização das soluções
 - 6.3 Multiplicidade de soluções para o mesmo problema
- Soluções Departamentais
 - 7.1 Falta de definição(critérios) clara para atendimento às necessidades departamentais
 - 7.2 Falta de tratamento aos sistemas departamentais
 - 7.3 Uso de soluções não homologadas/sem licença de software
 - 7.4 Suporte precário
 - 7.5 Soluções departamentais concorrentes com corporativas/desconhecimento
- Estrutura da Setec
 - 8.1 Dedicção de mão-de-obra a atividades não relacionadas diretamente com soluções de TI (ex: contratos)
 - 8.2 Falta de dedicação à prospecção (pesquisa) de TI
 - 8.3 Falha no atendimento das regionais (centralização)
 - 8.4 Demanda superior à capacidade de resposta
- Infra-estrutura
 - 9.1 Indisponibilidade dos serviços
 - 9.2 Lentidão/baixa performance
 - 9.3 Efeitos colaterais de mudanças em diferentes sistemas
- Gestão da Informação
 - 10.1 Inconsistência de dados (cadastramento)
 - 10.2 Dificuldades para localização/recuperação das informações (gestão)
 - 10.3 Falta de informações gerenciais/apoio ao processo de trabalho

Problemas Levantados Grupo 2

- Falta de mecanismos de priorização
- Falta de continuidade das ações nas transições de gestão
- Falta de transparência na tomada de decisão de TI (Atendimento de demandas e Alocação de Recursos)
- Falta de análise de viabilidade das demandas antes do envio à Setec
- Falta de alinhamento de expectativas (custo/benefício estimado da demanda x custo/benefício estimado pelo usuário)
- Velocidade de evolução do mercado
- Complexidade na contratação/fiscalização dos contratos
- Falta de divulgação adequada das soluções de TI (falha nos canais de comunicação)
- Falta de treinamento no modelo e nas ferramentas de negócio
- Demora no apoio da solicitação de treinamento
- Setec como gestora de soluções de apoio ao negócio
- Inexistência de política de acesso para usuários não-servidores
- Indefinição de gestores para soluções geradas em projetos
- Gestores sem autoridade e/ou conhecimento e/ou comprometimento
- Fragmentação excessiva das soluções de TI
- Definição de requisitos restritos à Seda
- Instrumentos inadequados para levantamento de requisitos
- Alocação insuficiente de recursos de gestão
- Usuário final não participa da homologação
- Manual de usuário não é instrumento adequado
- Despreparo do atendimento de suporte ao cliente
- Deficiência no acompanhamento das demandas passadas pelo usuário
- Alocação de recursos para melhoria de sistemas é deficiente
- Dificuldade de identificar melhorias nas versões dos sistemas
- Desenvolvimento de soluções fora da Setec

Problemas Levantados Grupo 3

- Nem todas as unidades gestoras entregam manual
- Nenhuma unidade gestora entrega roteiro de atendimento para o 0800
- Unidade gestora está limitada na definição de prioridades
- Setec elabora roteiros de atendimento para o 0800
- Setec é gestora de algumas soluções de TI
- "Sistemas órfãos": Dificuldade de identificar gestores leva a Setec a assumir a gestão de soluções de TI
- Indefinição/inadequação da responsabilidade para elaborar scripts
- Capacidade de atendimento da Setec inferior à demanda
- Falta definição estratégica de prioridades
- Centralização excessiva de TI
- Desperdício de recursos com: iniciativas paralelas, requisitos indefinidos, soluções supérfluas
- Falta integração/coordenação entre as subunidades da Setec responsáveis pelo desenvolvimento de soluções
- Definição inadequada de requisitos de infra-estrutura no desenvolvimento de soluções de TI
- Gestão de mudanças/configuração inadequada/insuficiente
- Falta visão sistêmica na formulação de demandas e no desenvolvimento de soluções
- Demanda de sistemas para resolver problemas gerenciais
- Desenvolvimento de soluções corporativas de TI para processos de trabalho indefinidos ou pouco maduros
- Suporte inadequado para desenvolvimento de sistemas departamentais
- Plataforma pouco conhecida/muito específica para o desenvolvimento de sistemas departamentais
- Levantamento de requisitos muito restrito a codificação em Java
- Falta de critério para avaliar se um sistema deve ser corporativo ou departamental
- Falta de método que se adapte ao desenvolvimento com requisitos imaturos (que mudam no decorrer do processo)
- Processo de desenvolvimento não leva em consideração os dados existentes nos outros sistemas da Adm. Pública
- Falta conhecimento dos sistemas da Adm. Pública (pela Setec)
- Falta continuidade administrativa (mudanças nas prioridades)
- Falta de estratégia institucional de médio/longo prazo
- Postura excessivamente reativa da Setec em relação às demandas
- Priorização do novo desenvolvimento em relação à manutenção das soluções
- Usuário insatisfeito com os requisitos do Sistema (Definidos pelo gestor)
- Usuário não comunicado das mudanças nos requisitos do sistema
- Falta de acordo de nível de serviço entre a Setec e seus clientes
- Demandas equivocadas para a Setec chegando via ouvidoria (conflito de prioridades)
- Conjur é apontadora de problemas e não assessoria para solução jurídica
- Falta de definição de responsabilidades entre Setec e Sesap
- Falta de acordo de nível de serviço entre a Setec e provedores internos de serviço (Ex: Sesap)
- Estrutura formal da Setec diferente da estrutura de fato (Dificuldade de identificar responsáveis)
- Falta de responsável na Setec para contratação de sistemas de informação
- Usuários não são treinados a contento nas soluções de TI (falta de treinamento contínuo)
- Usuários não respondem a contento no uso de sistemas em função da baixa disponibilidade, sobrecarregando os gestores (Adm. De problemas)
- Falhas no processo de homologação (Demora, não homologação, falta de resposta)
- Falta dimensionamento de custo das soluções
- Falta dimensionamento do esforço para atendimento às demandas x capacidade de atendimento
- Falta de definição dos reprocessos internos da Setec