

ATA DE REUNIÃO – 13/09/17 – Grupo de Relacionamento com a PRODAM

Data: 13/09/17

Hora Início: 10:30

Hora Fim: 11:50

Integrantes: Alexandre (SMIT), Alexsander (SMPR), Cauê Mariano (PR Jabaquara), Daniel Isola (PRODAM), Marcelo* (SMT), Rafael Sandalo*(SMVA), Sarah (SMIT), Soraia Rosa** (SF)

*Integrantes que não puderam comparecer à reunião.

** Integrante adicionada ao grupo de trabalho recentemente.

Alexandre (SMIT) iniciou a reunião informando os itens de maiores reclamações por parte dos usuários da Prefeitura, tanto no Fórum Técnico como no Fórum de Governança, e que seriam de um tratamento mais a curto prazo:

- Status e comunicação prévia de manutenção nos serviços
- Sistema de abertura de chamado e seu respectivo prazo e status.

Em seguida, Daniel Isola (PRODAM) explicou que há um projeto na PRODAM para o desenvolvimento de Dashboards, por meio de uma plataforma chamada Grafana (integrado ao Zabbix), e que as informações seriam disponibilizadas para as áreas de TI. Além disso, informou que já há um protótipo de um Dashboard na Secretaria da Fazenda.

Alexsander (SMPR) indagou sobre a possibilidade da própria área de TIC personalizar seu Dashboard. Daniel Isola ficou de levantar a informação, mas destacou que provavelmente poucos usuários teriam capacidade técnica para efetivamente fazê-lo.

Posteriormente, Cauê Mariano (PR Jabaraquara) comunicou que as Prefeituras Regionais não são avisadas das manutenções dos sistemas, quando realizadas pela PRODAM, causando transtornos ao atendimento da população pela indisponibilidade das principais aplicações, quais sejam: Atendimento, Atendimento CPDU e Atendimento Obras.

Sarah (SMIT) concordou com a necessidade da comunicação prévia para manutenções nos sistemas, de forma não causar transtornos às áreas de TIC da ponta.

Em seguida, Cauê Mariano (PR Jabaquara) noticiou que além da falta de comunicação, a capacidade dos links são inadequadas para a demanda e não há formas de contactar a PRODAM para obter informações sobre o chamado aberto.

O Daniel Isola (PRODAM) informou que há a comunicação, mas ela não deve chegar nas “pontas”. No que tange à capacidade dos links, comunicou que há uso inadequado dos links MPLS por muitos órgãos. Entretanto, está em andamento na PRODAM e na SMIT uma atualização da capacidade dos links e que, obtendo sucesso, haverá um ganho significativo para as Prefeituras Regionais.

Após isso, Alexandre (SMIT) informou que a SMIT possui a lista atualizada dos responsáveis pela área de TI dos diversos Órgãos Setoriais e que iria verificar a possibilidade de repassá-la à PRODAM.

Como sugestão, Cauê Mariano (PR Jabaquara) afirmou que deveria haver um sistema único que seria responsável tanto pela verificação do status dos sistemas e infraestrutura, como possibilitar a

abertura de chamado.

Flávio (SMIT) e Alexander (SMPR) concordaram com a sugestão do Cauê Mariano (PR Jabaquara), mas consideraram que esta estratégia (construção de um novo sistema) demandaria mais tempo e esforço da equipe, e que deveria existir um tratamento mais de curto prazo.

No tocante ao status do serviço e comunicação, ficou decidido pelos presentes que deveria haver **duas formas de comunicação de indisponibilidade** : Dashboards e E-mail.

Entretanto, Alexandre (SMIT) advertiu que há necessidade de um prévio mapeamento dos sistemas de cada Órgão, objetivando a criação de um “perfil“ de sistemas para órgãos similares (ex: Prefeituras Regionais). Daniel Isola (PRODAM) comunicou que a área de sistemas da PRODAM está realizando o mapeamento dos sistemas críticos. Alexander (SMPR) e Sarah (SMIT), complementando, opinaram que seria necessária a criação de um catálogo de sistemas de todos eles, não apenas dos sistemas críticos.

Ademais, no que tange ao sistema de abertura de chamados, Cauê Mariano (PR Jabaquara) comunicou que tomou ciência do sistema de chamado da PRODAM denominado CA e que, aparentemente, atenderia às necessidades. Daniel Isola afirmou que o sistema está em produção e é uma alternativa ao 0800, entretanto os órgãos não possuem ciência. Alexandre solicitou que haja uma maior divulgação da ferramenta para as áreas de TI.

Alexandre solicitou acesso à ferramenta CA para avaliação pelo Grupo de Trabalho. Daniel Isola (PRODAM) disse que é possível o acesso pelos integrantes e vai verificar o acesso.

No encerramento, ficou combinado entre os presentes que os próximos passos a serem tomados seriam:

- 1 – Alexandre (SMIT) irá entrar em contato com o Luiz Basílio (PRODAM), que demonstrará a ferramenta Grafana para os usuários do grupo de trabalho.
- 2 – Alexandre (SMIT) entrará em contato com os Diretores de Sistemas da PRODAM, buscando o status do mapeamento dos sistemas existentes, com a finalidade da criação do Dashboard de Monitoramento. Caso seja identificada uma grande dificuldade, o mapeamento inicial seria restrito a entrevistas, visitas e demandas específicas dos usuários das áreas de TIC.
- 3 – PRODAM dará continuidade à melhoria dos links, seja por meio de um QoS mais efetivo e/ou aumento da capacidade por meio de uma nova ATA.
- 4 – Daniel Isola (PRODAM) informou que a PRODAM buscará melhorar a comunicação das manutenções previstas para os sistemas, de forma que as áreas de TI tenham conhecimento de forma prévia e com antecedência.
- 5 – Alexandre (SMIT) irá verificar a possibilidade repassar à PRODAM a lista dos responsáveis das áreas de TIC.
- 6 – Daniel Isola (PRODAM) ficou responsável de responder aos seguintes questionamentos:
 - Qual a solução para substituir o sistema GDS, utilizado pela fazenda para as demandas?
 - Há documentação das janelas de manutenções por sistemas?
- 7 – Daniel Isola (PRODAM) dará acesso ao grupo de trabalho à ferramenta CA com a finalidade de testar suas funcionalidades, além de comunicá-la como forma oficial para abertura de chamados às áreas de TI.

