ANEXO II

(Encaminhar para o e-mail: fg2019.suzano@ifsp.edu.br)

Descrição da proposta de trabalho para consulta para cargos/ funções do IFSP.

Nome Legível: Fernando Mendes Tiago Prontuário: 5713466 1

Cargo Função Petendida: Coordenador da CTI

Segmento que pertence: (X) Técnico Administrativo ( ) Docente

"Utilizar Fonte 10 Times New Roman, espaçamento simples entre linhas. Máximo de 3 laudas."

Pretendo continuar na coordenação da CTI. Nos dois anos em que exerci esse cargo, entregamos os seguintes serviços e melhorias para o campus:

- Implantação de sistema de gerenciamento HelpDesk GLPI – No período desta coordenação, resolvemos mais de 1700 chamados técnicos com índice de satisfação de 99% e aproximadamente 70% desses chamados com prazo de resolução de até 1 dia. Essas estatísticas estão disponíveis para consulta por qualquer servidor, basta nos procurar na CTI;
- Elaboração, implementação e gerenciamento do contrato de outsourcing de impressão – Conseguimos sair da dependência de compra de equipamentos e insumos de impressão e geramos economia e eficiência com a contratação de serviço de impressão. Hoje somos capazes de gerar relatórios de impressão por usuário e gerenciar cotas.
- Atualização de parque de informática – Realizamos projetos para compra de novos computadores para os administrativos e para os laboratórios de informática. Ambos os itens em parceria com a CLT.
- Expansão da telefonia e instalação de ramais – Conseguimos levar ramais de telefonia para os pontos distantes da instituição. Essas instalações apresentaram problemas de baixa vida útil dos cabos devido à infraestrutura precária que o projeto do campus oferece (as caixas de passagem são subterrâneas e vivem alagadas), o que leva ao próximo ponto;
- Projeto para adequação da infraestrutura de redes – em parceria com a CAP, realizamos projeto para adequação da infraestrutura de redes, por meio aéreo no corredor principal do campus. O projeto está pronto e aguardando disponibilidade orçamentária e permitirá a passagem de cabos para telefonia de forma mais duradoura e também a passagem de fibra óptica para expansão da largura de banda da rede local.
- Aprimoramento com trabalhos de virtualização – Gerenciamos diversos serviços em um servidor de virtualização. Esses serviços auxiliaram na estruturação de outros setores como por exemplo a CRA que possui sistema online de solicitações dos alunos e diminuiu consideravelmente as filas no balcão de atendimento;
- Estabelecimento de rotina de Backups – Hoje realizamos backups diários das VM's utilizadas. Em caso de problemas em um servidor, podemos subir rapidamente a última versão, restabelecendo o serviço em até duas horas.
- As rotinas de manutenção dos laboratórios e a documentação oferecida pela CTI durante avaliações de cursos conquistaram pontuações positivas e auxiliaram na obtenção de notas altas para os cursos da instituição.
- Implantação do sistema do restaurante, que permite a correta fiscalização do contrato por parte dos responsáveis;
- Possuímos boa relação com todos os setores da instituição e auxiliamos nos processos propondo soluções eficientes, como é o caso do processo de cadastro e renovação do auxílio permanência da CSP;

Fernando Mendes Tiago
Técnico em Tecnologia da Informação
IFSP / SZN

- Os projetos da CTI estão documentados na ferramenta kanboard, disponibilizada no site para uso por parte dos servidores. É possível consultar os projetos da CTI a qualquer momento, diretamente com o setor.
  Em relação ao que foi proposto na última consulta de coordenador, cumpri a maioria dos itens expostos e o que não foi possível cumprir está encaminhado aguardando disponibilidade orçamentária.

<u>As novas propostas para os próximos dois anos são as seguintes:</u>

- Implantação de novo Firewall, com políticas e tecnologias atualizadas, que permitirão maior controle do tráfego na rede pela CTI. Com a divisão das redes físicas em redes virtuais, será possível a criação de regras e bloqueios de acesso a sites específicos por seguimento da rede. Também será possível o controle de acesso à rede por visitantes e também os alunos, que receberão uma pequena fatia limitada da banda para utilização. Com os logs por usuário, erá possível identificar acessos por usuários. Com os controles de assinatura de aplicação, erá possível bloquear torrents e downloads indesejados, ou acesso a jogos. Essa mplantação já está em andamento.

- Aquisição de antenas wifi adequadas – Hoje ainda utilizamos roteadores domésticos. Realizaremos projetos para aquisição de access points corporativos que garantem maior cobertura, qualidade de sinal e segurança.

- Aumento na eficiência das atualizações dos laboratórios – hoje já possuímos um serviço chamado FogProject na rede. Trata-se de um servidor de imagens. Ainda existem recursos adicionais que devem ser configurados que nos permitirão atualização constante dos laboratórios. Serão definidos ciclos de atualizações e inclusão de novos softwares nas imagens dos laboratórios e essas poderão ser realizadas de forma automática, com boot pela rede, durante a madrugada por exemplo.

- Governança de TI – Criação de um calendário de serviços, elaboração de SLA's (Acordos de nível de serviço), atualização da página da CTI e adição de manuais do usuário. Com essas alterações, ficará mais transparente a relação entre os usuários e a CTI, pois ficará claro o prazo para cada tipo de solicitação.

- Sistema de Monitoramento da Rede – Hoje já possuímos uma instalação do Zabbix, software de monitoramento da Rede. Com o devido estudo e configuração da ferramenta, seremos capazes de monitorar em tempo real o fluxo de dados na rede, agindo rapidamente em caso de quedas e na identificação de gargalos.

- Foco no desenvolvimento – Pretendo iniciar um programa de capacitação dos servidores da CTI no padrão de desenvolvimento do SUAP – IFSP que consiste na dupla Python + Django. Quando estivermos prontos seremos capazes de desenvolver as ferramentas necessárias para auxiliar os setores. Já possuímos uma lista de sistemas a serem desenvolvidos: Auxílio Permanência do CSP, para gerenciar de inscrições a pagamentos e autorizações, a versão 2 do sistema do Restaurante, um sistema de gerenciamento de eventos e geração de certificados e sistema de consulta e justificativas do relógio de ponto. Como o padrão é o mesmo de desenvolvimento do SUAP, podem se tornar módulos no futuro, agregando funcionalidades ao sistema.

Fernando Mendes Tiago
Técnico em Tecnologia da Informação
IFSP / SZN