

# Departamento de Tecnologia da Informação

---

## Objetivos

O DTI é o departamento responsável por toda a arquitetura tecnológica do CRF-SP, ou seja, compreende todo o conjunto de hardware/software necessário para manter em funcionamento todos os serviços do Conselho que se estende por todo o estado de São Paulo.

A tecnologia da informação está intimamente ligada aos objetivos estratégicos da empresa provendo subsídios e apresentando propostas para que o Conselho possa melhorar seus processos de trabalho e implementar novos projetos em prol da missão e visão definidos pela diretoria.

## Principais Atribuições

- ◆ Gerenciamento de toda a infraestrutura técnica do Conselho (incluindo seccionais);
- ◆ Gerenciamento físico / lógico de todas as redes que compõem a organização;
- ◆ Suporte técnico a todos os colaboradores do Conselho no uso das ferramentas corporativas;
- ◆ Análise e resolução de problemas de ordem técnica;
- ◆ Gestão de contratos de serviços de tecnologia;
- ◆ Apoio técnico aos eventos que o Conselho promove ou participa;
- ◆ Gerenciamento no controle de segurança da informação;
- ◆ Gerenciamento de serviços de mensageria (e-mail, comunicador interno);
- ◆ Controle de equipamentos de uso móvel (notebooks, modems);
- ◆ Pesquisa de novas tecnologias aplicáveis na melhora dos processos para o Conselho e para a população;
- ◆ Análise e desenvolvimento de novas soluções em software;
- ◆ Manutenção do parque de softwares proprietários;
- ◆ Levantamento de requisitos em apoio a projetos de desburocratização de processos;
- ◆ Elaboração de levantamento de dados para montagem de relatórios estratégicos;
- ◆ Reengenharia de software para adaptação às novas plataformas de tecnologia;
- ◆ Gerenciamento das bases de dados do Conselho;
- ◆ Apoio técnico a equipe responsável pelos serviços do portal;
- ◆ Esclarecimento de dúvidas a respeito da relação processos x sistema.

## Parque Tecnológico

Número de microcomputadores	415
Total de estações de trabalho*	327
Notebooks	33
Modems (3 / 4G)	16
Servidores (unidades físicas)	5
Servidores (unidades virtualizadas)	28

## Catálogo de aplicações

Aplicações desktop proprietárias	14
Aplicações desktop terceirizadas	4
Aplicações web proprietárias	12
Aplicações web terceirizadas	1
Aplicações mobile	2

## Principais ações em 2014

### 1) Infraestrutura e Suporte

#### a) Novos projetos

**Julho - Criação de política para uso da rede sem fio no CRF-SP** - o uso da rede wifi sem política proporcionava picos de uso de banda e acessos sem a segurança necessária. Com a implantação da política de acesso, toda a conexão e todos os equipamentos passaram a ser monitorados. Dessa forma conseguimos garantir o serviço de acesso à internet dos colaboradores e convidados através dos seus dispositivos móveis com mais segurança e disponibilidade.

Dados importantes:

- ◆ Colaboradores com acesso fixo à rede sem fio: 37.
- ◆ Quantidade de acessos à rede sem fio: 550.

**Agosto - Ampliação de espaço de armazenamento dos documentos** - A partir do que foi definido no plano de crescimento de arquivos do TI, no ano de 2014 deveríamos ampliar o espaço através da compra de mais um dispositivo (storage). Após a aquisição, instalação e configuração desse dispositivo, o Conselho consegue continuar mantendo o serviço do nosso servidor de armazenamento de documentos GED.

**Setembro - Infraestrutura para reuniões em formato de videoconferência** - com a entrega da nova sala de reuniões o TI pode, em conjunto com a Manutenção, elaborar

um esquema utilizando a nossa ferramenta corporativa Lync para proporcionar reuniões (principalmente das comissões assessoras) independentemente da localização física. Isso proporciona comodidade aos participantes e redução de custo ao Conselho, pois cada vez menos haverá o custo do deslocamentos dos integrantes a um lugar só.

**Novembro - Atualização do parque tecnológico** - na medida em que os equipamentos se tornam obsoletos é necessário realizar a atualização do hardware e o descarte de equipamentos que não atendem mais aos requisitos mínimos. O plano envolve a escolha de um modelo ideal, o processo de compra e o planejamento de distribuição desses equipamentos entre sede e seccionais. Dessa forma continuamos mantendo equipamentos de qualidade para uso dos colaboradores.

**Novembro - Gerenciamento de inventário** - o Conselho possui um contrato para gestão de licenças de uso de software. Esse contrato é importante pois assegura que o CRF está totalmente legal com relação a uso de softwares em todas as suas estações. Em novembro, é feita uma avaliação junto a Microsoft e obtivemos resultados que continuamos com 100% de softwares legalizados.

#### **b) Projetos em andamento**

**Adequação das impressoras locais para ambiente de rede nas seccionais** - O objetivo desse projeto é de tornar as impressoras independentes dos computadores num projeto de rede organizado. Isso permite maior organização e menos falhas nos ambientes das seccionais.

**Estudo de alternativas para gestão de uso dos nobreaks** - realização de estudos e pesquisas de mercado em equipamentos que possam aumentar a autonomia de energia para uso no Conselho

**Reestruturação do servidor de autenticação** - atualização de equipamento de hardware para desativação de servidor antigo (E-mail) e utilização para outros serviços técnicos.

**Aquisição de equipamentos de infraestrutura** - na medida em que o Conselho cresce, também é necessário ampliar a sua infraestrutura de rede para mantermos um ambiente organizado e padronizado tanto na sede como nas seccionais. Para isso

estamos elaborando um documento para compra de equipamentos como switches e racks.

**Estruturação de rede sem fio nas seccionais** - trabalho realizado em conjunto com o departamento de administração para disponibilizar acesso a rede sem fio nas seccionais. A rede wifi é uma boa alternativa para utilização em lugares com dificuldade para a passagem de cabo nas seccionais.

**Aumento de link de internet nas seccionais** - trabalho realizado em conjunto com o departamento de Gestão e Patrimônio para melhorar a comunicação entre sede e seccionais.

**Estudo sobre sistema de gerenciamento centralizado de serviços** - Realização de estudos e pesquisas de mercado para encontrar uma solução que combine processos de balanceamento de carga de rede, filtro de conteúdo e controle de priorização de banda de internet.

#### **c) Novos contratos**

**Outsourcing de Impressão** - o serviço de impressão já é realizado de forma terceirizada, entretanto, no ano de 2014 houve a necessidade de alteração da estrutura desses equipamentos (principalmente por conta de alterações no código de ética da profissão que prevê cópias para os processos éticos nas seccionais). Foi realizado o trabalho de análise de volume de impressão e um nova licitação.

#### **d) Contratos em andamento**

**Licenciamento e compra de software** - contrato responsável por auditar os softwares e realizar aquisições de acordo com a necessidade do Conselho

**Serviços de hospedagem** - o contrato de serviço de hospedagem de sites assegura que serviços Web importantes como Portal, PAF, Academia de Farmácia funcionem de maneira confiável e escalável por se tratar de um serviço externo.

**Links dedicados de Internet** - contrato que assegura o direito a conexão direta de rede de internet com garantia de tamanho de banda e fluxo de velocidade. O link

dedicado é fundamental para que o CRF continue oferecendo todos os serviços que fazem uso da Internet tais como utilização de sistemas, acessos à Internet, serviços de mensageria, etc.

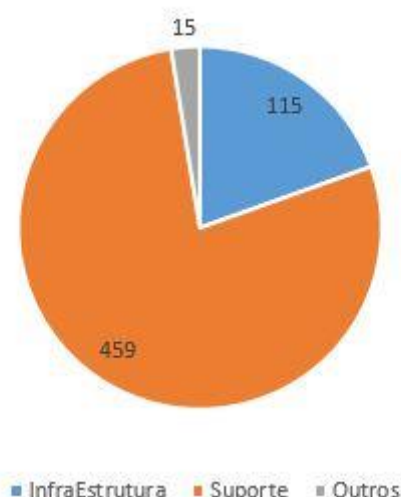
**Guarda de documentos** - contrato responsável pelo armazenamento de todo o volume de backups gerados pelo CRF. A importância de realizar a guarda externa é a segurança em caso de desastres.

**Manutenção preventiva de scanners** - contrato que prevê a manutenção dos equipamentos responsáveis pelo processo de digitalização interna realizada pelo Conselho. O processo de digitalização é uma alternativa de baixo custo e maior eficácia para o Conselho.

#### e) Atividades habituais

Além de implementar novos projetos e realizar a gestão dos contratos, a Infraestrutura trabalha no atendimento aos usuários nos mais diversos problemas. Desde inclusão de usuários na rede até configuração de servidores e novas estações de trabalho. Para controle e organização dessas solicitações utilizamos um sistema de controle de chamados técnicos. Abaixo segue um panorama dos atendimentos técnicos realizados em 2014

Chamados Técnicos Finalizados



**Total de chamados técnicos atendidos em 2014: 589**  
**Média de chamados por analista/mês: 10 chamados**

**Chamados técnicos de infraestrutura:** chamados que envolvem montagem e restauração de backups, criação de imagens de PCs, correções de erro em servidores, gestão de CFTV, instalação de sistemas operacionais, configurações de rede entre outros. São demandas mais complexas e que demandam horas ou até dias para a resolução.

**Chamados técnicos de suporte:** chamados de apoio técnico aos colaboradores do Conselho (sede e seccionais). Essas atividades podem ser instalação de software, criação de usuário, configuração de contas de e-mail, tratamento de microcomputadores com vírus, liberação de acessos de rede, credenciamento de usuários na rede wireless, entre outros. Esses chamados são resolvidos tanto pelos analistas quanto pelos estagiários.

**Outros:** são atividades que o TI realiza de participação em eventos promovidos pelo Conselho (interna ou externamente). Essa participação pode ser apoio na escolha da infraestrutura envolvida do evento ou até mesmo montagem de equipamentos e apoio técnico.

## **2) Desenvolvimento e Manutenção de Software**

### **a) Novos projetos**

**Fevereiro - Aplicativo CRF-SP** - Lançamento de app para dispositivos móveis com serviços mais importantes ao alcance dos farmacêuticos como Comunicado de Ausência e Bolsa de Empregos.

Número de dispositivos tem apresentam o app instalado: 6610

**Agosto - Adaptação ao novo modelo de cédula de identidade profissional** - Adaptação dos sistemas e dos processos do CRF-SP ao novo proposto pelo CFF para geração e controle das cédulas de identidade profissional.

Total de solicitações de cédulas enviadas ao CFF: 2347.

**Agosto - Atendimento Eletrônico - Comunicado de Baixa de Responsabilidade** - Criação de serviço para protocolar o comunicado de Baixa de Responsabilidade pela Internet (atendimento às alterações apresentadas no novo código de ética do farmacêutico).

Total de protocolos realizados: 2306.

**Setembro - SISDIA 3ª fase** - implementação de pacote de alterações (corretivas e evolutivas) estruturadas em escopo previamente definido. Alterações que trouxeram maior controle a processos, como a inclusão de diárias internacionais, e registro de uso de logs.

**Setembro - Aplicativo Farmacêutico** - Lançamento de um novo app com foco na população. Serviços de busca de farmácia integrado ao GPS e acesso a campanhas de saúde promovidas pelo Conselho são os pontos diferenciais desse aplicativo.

Número de dispositivos móveis que tem o app instalado: 1386

**Outubro - Ética Parecer de Viabilidade** - implementar de forma eletrônica o processo anterior a geração do processo ético, trazendo agilidade e confiabilidade ao processo.

Quantidade de pareceres incluídos no sistema: 161

**Novembro - Inscrição em eventos para acadêmicos** - Adaptação do sistema de Eventos ao processo de geração de boletos / controle de baixas / retorno bancário para não inscritos no CRF-SP

**Dezembro - Academia de Farmácia /Atendimento Eletrônico** - Adaptações de layout no Atendimento Eletrônico para aperfeiçoar o processo de inscrição online dos cursos oferecidos pela Academia de Farmácia.

Total de inscritos para cursos da Academia de Farmácia:154

#### **b) Projetos em andamento**

**Reestruturação dos ramos de atividade** - desenvolvimento de nova estrutura de dados que possa atender à proposta de reformulação de ramos proposta pela área de fiscalização do CRF-SP. Análise de viabilidade realizada e apresentada aos envolvidos

**Reestruturação dos campos de contato** - adequação dos campos de contato da base antiga do CRF-SP a um padrão de mercado, fazendo com que as campanhas de marketing sejam mais efetivas. Foram definidos planos de ação e prazo para alteração dos sistemas. Previsão de entrada no ar em Fevereiro /2015

**Reestruturação da Intranet** - Adaptação dos principais sistemas de informação do CRF-SP a uma nova plataforma técnica que possibilite permanecer com as funcionalidades existentes, e implementar novas funcionalidades que foram levantadas junto aos departamentos. Fase de análise das empresas interessadas.

**Controle de chamados técnicos** - Criação de interface de controle de chamados técnicos para o departamento de TI com possibilidade de expansão para outros departamentos

**Substituição de boletos BB para CEF** - Substituição gradativa em todos os sistemas do CRF dos boletos do Banco do Brasil pelos da Caixa Econômica Federal (Taxas/Multas/Parcelamento/Execução Fiscal). Essa alteração proporciona uma economia de mais de 50% em cada boleto emitido hoje pelo Banco do Brasil.

**Atendimento Eletrônico - Certidão de Regularidade** - Criação de serviço no Atendimento Eletrônico que permita que estabelecimentos que tenham informações a alterar possam realizar diretamente sua solicitação pelo site, aumentando a agilidade e diminuindo o fluxo de atendimento nas seccionais.

#### **c) Principais manutenções evolutivas de software**

**Criação de identificador para microempreendedores individuais** - criação de um novo identificador de modo que o sistema possa separar para futuros fins de isenção de taxas.

**Criação de novos códigos de multa** - a partir de decisões tomadas em RD, se fez necessário criar novos códigos de multa para especificação de dados de NPA (não prestação de assistência).

**Criação de planilha dinâmica para controle das Diárias** - montagem em planilha Excel de fácil acesso e totalmente integrada com o banco de dados do sistema. Possibilitou ao departamento consultas em modo instantâneo e flexível.

**Registro de informação sobre folguistas** - para que o Conselho tivesse um maior controle sobre as informações dos folguistas, tornou-se necessária a criação de novos campos nos sistemas envolvidos do cadastro.



**Inclusão de novos códigos de fiscalização** - na medida em que os processos de fiscalização se tornam mais específicos, os sistemas devem acompanhar. Nessa manutenção os novos códigos foram incluídos tanto no sistema de uso interno do Conselho quanto no sistema que envia dos dados ao Conselho federal.

**Adaptação das petições ao novo modelo das varas federais** - a partir de uma decisão da justiça federal, as varas de cunho estadual não poderiam mais realizar as execuções fiscais propostas pelo Conselho. Os sistemas internos e a estrutura de dados foram adaptadas de forma que toda a vara estadual seria relacionada a vara federal.

#### **d) Novos contratos**

**Contrato de licença de uso para o App do Congresso** - montagem de projeto para contratação de empresa para fornecimento de aplicativo para uso no XVIII Congresso Paulista de Farmacêuticos.

#### **e) Contratos em andamento**

**Contrato de digitalização de documentos** - controle de envio e recebimento dos processos digitalizados pela empresa externa. Esses arquivos são importados para o nosso servidor de armazenamento de documentos CRFSPGED.

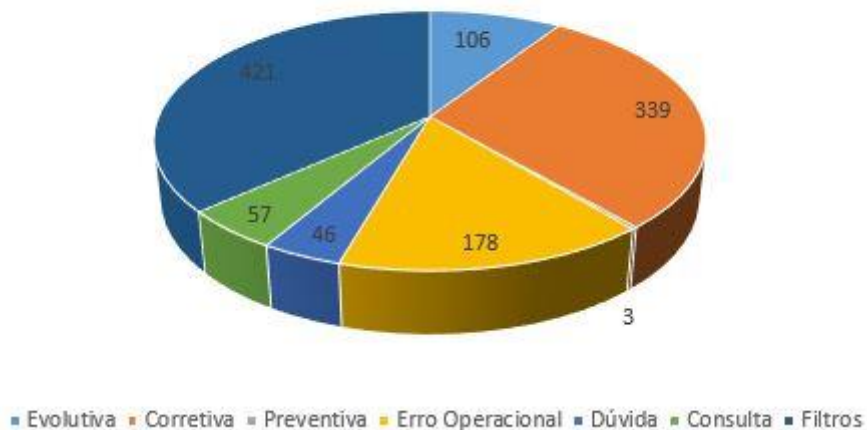
**Contrato de serviço de chat para o Atendimento** - contrato que assegura o serviço de utilização de uma ferramenta para atendimento ao público através da internet.

**Contrato de serviço de software dos aplicativos móveis** - contrato de prestação de serviços da empresa desenvolvedora dos aplicativos CRF-SP e Farmacêutico.

#### **f) Atividades habituais**

Além das atividades de elaboração de novos sistemas, manutenção das plataformas existentes e correção de eventuais problemas encontrados no software ou base de dados, os desenvolvedores também realizam atividades diárias registradas no sistema de chamados interno. Abaixo segue um panorama de todos os atendimentos realizados em 2014 e suas subdivisões explicadas logo a seguir:

## Chamados Técnicos Finalizados



**Total de chamados técnicos finalizados em 2014: 1150**  
**Média de chamados por analista/mês: 32 chamados**

**Manutenções evolutivas:** são ajustes finos que são realizados diretamente no código-fonte dos sistemas. Normalmente se caracterizam por criação de campos novos, novos relatórios ou adaptação de um fluxo de trabalho já existente.

**Manutenções corretivas:** são todos os ajustes realizados a partir de uma inconformidade apresentada no sistema. Esses chamados tem prioridade porque em algumas situações o processo de trabalho fica interrompido até que o problema tenha sido corrigido.

**Manutenções preventivas:** são ações tomadas pelos analistas para evitar que possam ocorrer futuros problemas. Isso é possível pelo vasto conhecimento que os analistas possuem dos processos de negócio.

**Erro operacional:** nesse tipo de chamado os analistas precisam corrigir problemas de software ocasionado por erros dos usuários durante o seu processo de trabalho. Isso ocorre muito por haver uma falta de conhecimento das regras de negócio e como essas regras interagem com os sistemas do Conselho.

**Dúvidas:** como o desenvolvimento de sistemas conhece muito do Conselho e de como os processos devem ocorrer, diversas vezes atendemos chamados de dúvidas sobre procedimentos e a melhor maneira de trabalhar com casos fora do padrão.

**Consultas:** consultas são chamados de verificação de dados. Normalmente os solicitantes precisam de respostas rápidas e não sabem a melhor forma, solicitando auxílio dos desenvolvedores que conseguem obter as respostas de uma forma mais rápida.

**Filtros:** realização de levantamento de dados para todo e qualquer tipo de relatório. Cruzamento de informações de plataformas diferentes e montagem de estrutura para exibição clara e simples para os usuários.

## Estrutura do departamento



