

MODERNIZAÇÃO TECNOLÓGICA NA CÂMARA DE SINTRA POTENCIA MELHOR SERVIÇO AO MUNÍCIPE

Entrevista realizada com:

MIGUEL ALMEIDA

Director do Departamento de Administração Financeira e Patrimonial da Câmara Municipal de Sintra

A Câmara Municipal de Sintra tinha um problema complexo nos seus sistemas de informação. Suportada por 59 servidores, alguns servidores de aplicações críticas, como o sistema SAP, tendiam a parar uma ou duas vezes por semana. Com cerca de 1.100 utilizadores do sistema em 53 edifícios, a situação era preocupante. Mais ainda porque alguns servidores estavam obsoletos ou não tinham suporte de manutenção.

Por isso, o Município de Sintra, um dos mais populoso do país com 20 freguesias e mais de 360 mil habitantes, a Câmara Municipal de Sintra (CMS), com mais de 1.700 colaboradores distribuídos por dezenas de edifícios, tem vindo a implementar uma estratégia de modernização e de incremento da qualidade do serviço prestado aos utentes.

E assim uma das principais decisões tecnológicas nos últimos meses foi pelo

outsourcing da infra-estrutura de servidores, tendo sido tomada a decisão de transferir as aplicações para um datacenter da PT-Prime. A urgência da decisão e a definição do modelo foram identificados no âmbito de um trabalho de análise da situação existente, para o qual a CMS contou com o apoio do Instituto Superior Técnico. Esta análise concluiu que a modernização dos servidores era urgente mas o investimento elevado.

Miguel Almeida, Director do Departamento de Administração Financeira e Patrimonial da Câmara Municipal de Sintra, recorda que existiam internamente 59 servidores, com idades diversificadas, alguns obsoletos e outros sem contrato de manutenção. “Por um lado, as salas onde os servidores estavam instalados não tinham as condições físicas suficientes; por outro, sentimos necessidade de renovar o parque para que os sistemas não parassem. No caso de uma das aplicações críticas na Câmara, o SAP, não era invulgar ocorrerem falhas de sistema uma ou duas vezes por semana”, afirma. A avaliação realizada evidenciou a necessidade de investir na renovação de equipamentos e potenciou uma análise do modelo de investimento.

Foram consideradas duas grandes hipóteses: ou a autarquia continuava a administrar

directamente os equipamentos e a investir nos mesmos, o que implicaria remodelar também as salas de alojamento das máquinas, ou optaria pelo outsourcing. Estava em causa remodelar a infra-estrutura tecnológica numa perspectiva alargada, envolvendo hardware, redes de comunicação e software.

Miguel Almeida especifica que o município optou pelo outsourcing da infra-estrutura de servidores porque, naquele contexto de pressão temporal, trazia evidentes vantagens, a começar pelo facto de o investimento inicial ser menos pesado do que seria em caso de aquisição de novos servidores.

Por outro lado, o acordo realizado com a PT envolveu outras vertentes de valor, como a implementação de um sistema de cópias de segurança, um requisito muito importante para a autarquia. Existindo aplicações sobre as quais anteriormente era realizado backup diário, outras havia em que este era mensal. Agora passou a ser realizado backup diário, centralizado, dos vários sistemas. E o impacto para os utilizadores é claro. “As pessoas sabem que actualmente o risco de perderem o seu trabalho é muitíssimo menor”, diz Miguel Almeida.

Ao nível de segurança também houve melhorias, nomeadamente pela criação de dois sistemas de firewall. Desta forma, a autarquia passou a ter uma garantia muito superior de disponibilidade dos sistemas, com impacto na produtividade e satisfação dos colaboradores, e na qualidade do serviço. A maior rapidez de acesso e utilização das aplicações também é notória, o que faz toda a diferença num contexto em que a CMS tem cerca de 1.100 utilizadores de informática. O armazenamento de dados é centralizado e os anti-vírus estão sempre actualizados, muito importante numa solução que envolve email corporativo para 500 caixas de correio e alojamento do site.

Essas vantagens foram potenciadas pela intervenção efectuada ao nível das comunicações, tendo sido remodelada a rede com a criação de uma arquitectura “cloud”, em que todas as ligações dos vários edifícios da Câmara são feitas directamente à central do edifício.

Os benefícios estendem-se igualmente à divisão de informática, integrada no Departamento de Administração Financeira e Patrimonial. Neste departamento, que inclui 16 pessoas, havia três técnicos inteiramente dedicados à gestão dos servidores.

Actualmente, estes fazem a ligação com a PT e resolvem internamente potenciais problemas. “Há um cockpit de monitorização do sistema que lhes cabe acompanhar, bem como monitorizar o cumprimento dos SLAs e avaliar se estamos a chegar aos limites da capacidade contratada, para tomar decisões em conformidade”, esclarece Miguel Almeida. Devido à diminuição da necessidade de suporte permanente, estes técnicos passaram a ter disponibilidade para desenvolver projectos de melhoria interna.

A mudança de modelo, com a passagem da infra-estrutura para o Data Center da PT em modelo de outsourcing, foi preparada ao longo de 2009 e ocorreu em Novembro desse ano.

Miguel Almeida considera que o projecto foi bem sucedido pois o orçamento foi respeitado integralmente, apesar de ter existido derrapagem em termos temporais. O planeamento foi sendo ajustado e os atrasos face ao planeado foram sempre controlados. Dada a sua complexidade, o processo decorreu de forma normal, tendo sido necessário mudar os utilizadores de domínio, devido à existência de computadores obsoletos e muitas versões e configurações em uso. Por outro lado, foi preciso envolver

os fornecedores das várias aplicações existentes. “O profissionalismo da PT agradou-me bastante. Tínhamos reuniões semanais onde discutíamos os pontos em aberto e procurávamos a solução. Houve sempre um acompanhamento permanente e mesmo no alargamento de prazo definido tudo foi feito com grande controlo”, acentua Miguel Almeida.

Ao sucesso do projecto não foi também alheio o modelo de migração das aplicações. “Era criada uma cópia no Data Center, eram realizados os testes (tipicamente ao fim de semana) e posteriormente as aplicações passavam a ser disponibilizadas a partir do Data Center.

A maior parte dos utilizadores nem se apercebeu da mudança, a não ser no que respeita ao aumento da rapidez com que acedia aos sistemas e à Internet”, afirma. As reacções foram, por isso, muito positivas.

Solução TI para a gestão de licenciamentos das actividades económicas

Outro dos projectos de modernização e melhoria da qualidade do serviço prestado baseou-se no desenvolvimento de uma solução global para os licenciamentos das

ARTIGO: OUTSOURCING TI- in Market Report**Novembro 2010**

actividades económicas. A solução, desenvolvida pela PT, entrou já em fase em produtiva e as vantagens esperadas são de vária ordem.

Na CMS existiam vários tipos de licenças na área das actividades económicas, desde horários de funcionamento, à publicidade, passando pela ocupação do espaço público e pelas máquinas de jogos. Existiam também vários sistemas informáticos para emissão e gestão das licenças, conforme o seu tipo, abrangendo desde soluções baseadas em Excel ou Access, até aplicações mais específicas. Não existindo integração nos sistemas, era difícil integrar e coordenar toda a informação de um mesmo estabelecimento, até porque este podia estar identificado de forma diferente nas várias bases de dados.

Antes de avançar com uma solução, a CMS realizou uma avaliação de todos os procedimentos desenvolvidos ao nível dos licenciamentos das actividades económicas, tendo sido identificados, otimizados e redesenhados os 81 processos existentes.

Restaram assim apenas quatro tipos de processo/modelo, que foram organizados de acordo com 2 critérios principais: existência ou não de espaço físico fixo e tratar-se de

novas licenças ou renovações. Assim, qualquer licença a solicitar é enquadrada neste modelo e o software desenvolvido, que apresenta campos iguais, normaliza os pedidos e a informação recolhida.

Na base deste novo modelo esteve uma definição conceptual. Miguel Almeida sublinha que “o negócio de qualquer autarquia é o território” e assim uma das mais valias da solução desenvolvida pela PT, para a qual foram migrados os dados das bases de dados existentes, é a ligação ao Sistema de Informação Geográfica, “O sistema permite, a partir da identificação do local, zoom no mapa ou introdução de morada, identificar todas as licenças daquele local assim como todo o histórico, disponibilizando também o workflow do processo”.

Quando o Portal do Município entrar em funcionamento, no início de 2011, vai ser possível disponibilizar alguns serviços via web e o município poderá conhecer, por exemplo, o estado do seu processo. “O que se pretende é desmaterializar por completo o licenciamento”, acentua. Quando o município se desloca ao Gabinete de Apoio ao Município e entrega o requerimento e a documentação necessária, os documentos são digitalizados ao balcão, o que significa que o seu processo

ARTIGO: OUTSOURCING TI- in Market Report**Novembro 2010**

é tratado electronicamente. “Contamos que esta solução tenha impacto na diminuição dos tempos de atribuição das licenças e retirar quase metade do prazo de emissão de cada uma”, antecipa. Há mesmo licenças que podem passar a ser emitidas na hora, como a renovação de horários de funcionamento. A disponibilidade do portal do munícipe trará vantagens acrescidas para quem pretenda

tratar de licenças. Globalmente, na CMS a solução de licenciamento das actividades económicas permite ter uma visão simultaneamente global e detalhada desta área, potenciando maior controlo de receitas. “A integração da informação é uma mais valia quer para os serviços camarários quer para os munícipes”, considera Miguel Almeida.