



**Diagnóstico de Pessoal**  
**Programa de Reestruturação Organizacional**  
**Elaboração e Implantação do Portal de Governança de TI da**  
**TERRACAP**  
**FASE I**

# **ANEXO III**

## SUMÁRIO

1. Introdução .....	3
2. Considerações .....	3
3. Análise .....	3
3.1 Situação Atual da Estrutura Organizacional da CODIN .....	4
3.2 Quadro de profissionais da Área Técnica .....	4
3.2.1 Profissionais da CODIN – Coordenação e Secretárias.....	5
3.2.2 Profissionais da DIDES – Divisão de Desenv. de Sistemas.....	6
3.2.3 Profissionais da DISUP – Divisão de Suporte Técnico.....	9
4. Considerações .....	10
5. Execução e Aprovação .....	12

## 1. Introdução

Apresentar-se-ão os resultados obtidos na Análise e Diagnóstico do processo de gestão dos recursos de TI da TERRACAP, levantamento contemplando cargos, funções e competências dos recursos humanos-chave de TI, descrição quantitativa e qualitativa dos profissionais alocados nas funções de TI além de uma proposta de estrutura organizacional que melhor contemple as estratégias de atuação da CODIN.

As informações reunidas neste documento serão utilizadas como insumo para a elaboração do relatório do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI.

## 2. Considerações

As informações de origem que embasaram este relatório foram extraídas do documento da CODIN/TERRACAP intitulado “Atividades desenvolvidas na Área de Informática” e retirado da Intranet da TERRACAP em 02/02/2012. Outras informações utilizadas também como base deste relatório foram coletadas em entrevistas ou aplicação de questionários.

## 3. Análise

Considerando que a atividade fim da CODIN é:

- Disponibilizar o ambiente tecnológico adequado aos negócios da TERRACAP por meio de:
  - ✓ Serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas;
  - ✓ Gestão de banco de dados;
  - ✓ Serviço de suporte e atendimento ao usuário;
  - ✓ Serviço de segurança da informação e
  - ✓ Serviço de rede de comunicação e demais serviços afins.

Na criação do PDTI, um dos elementos essenciais é o levantamento dos processos de gestão existentes que disciplinam as atividades acima, objetivando identificar o nível de alinhamento desses com a estratégia da instituição.

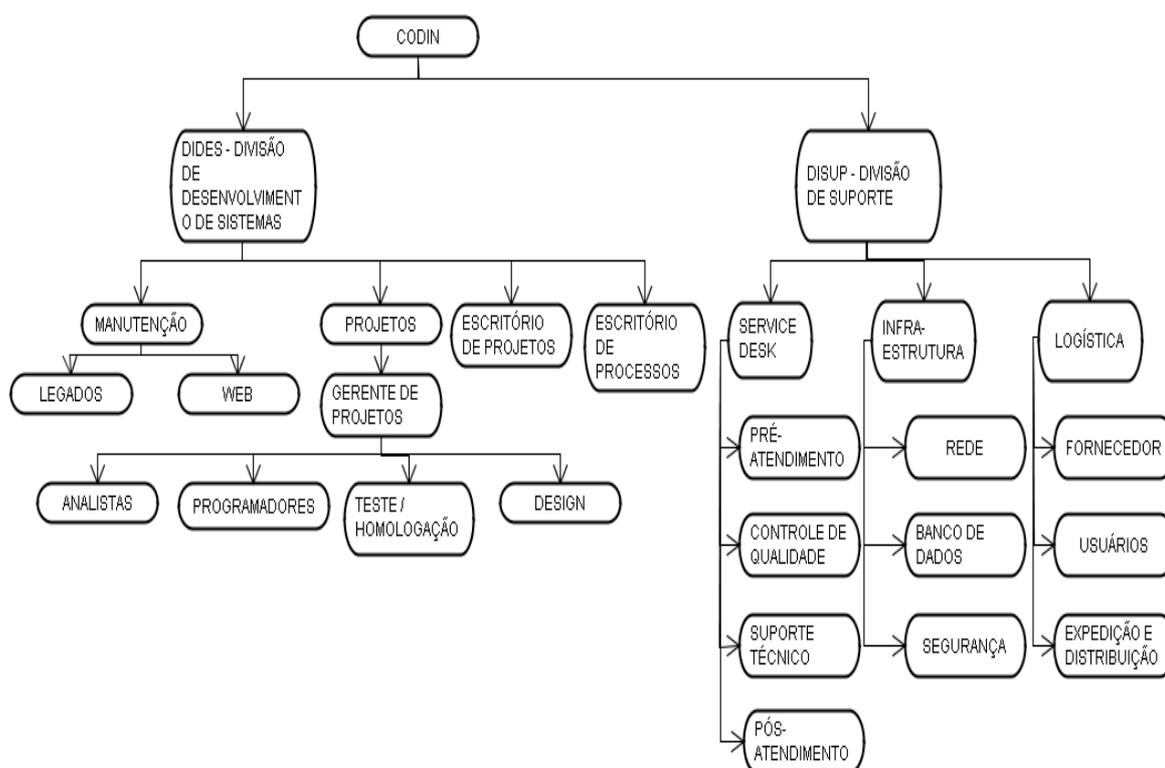
Visto que muitos de tais processos são executados pelo corpo técnico, ou seja, recursos humanos da área, torna-se necessário a análise junto com os processos de gestão da estrutura disponibilizada e o levantamento dos cargos, funções e competências dos recursos de TI no intuito de verificar se eles são adequados e permitem a execução de forma satisfatória dos processos definidos.

### 3.1 Situação Atual da Estrutura Organizacional da CODIN

A área de Tecnologia de Informação da CODIN da TERRACAP é composta formalmente de uma Coordenação Geral que possui duas coordenações subordinadas:

- **DISUP** – Divisão de Suporte Técnico e;
- **DIDES** – Divisão de Desenvolvimento de Sistemas.

As duas divisões possuem subdivisões informais com cargos não previstos na estrutura oficial da TERRACAP que executam as diversas atividades finalísticas de cada divisão, como exemplificado na figura a seguir:



**Figura 1 – Organograma e estrutura Organizacional da CODIN**

### 3.2 Quadro de profissionais da Área Técnica

O quadro de profissionais da área de tecnologia da informação da CODIN/TERRACAP é composto de servidores e em grande parte mão de obra terceirizada. De um total de 50 funcionários desempenhando funções técnicas, 33 são terceirizados e apenas 17 colaboradores são servidores públicos da CODIN.

A dependência da área de tecnologia da informação da TERRACAP, em relação aos funcionários contratados da empresa CTIS, vencedora da licitação, é altíssima, visto que somam 66% de todos os funcionários da área técnica. Outro fator

considerado preocupante é a falta de gestão dentro das boas práticas de governança de contratos de terceirização dos serviços técnicos (mão de obra) de TI.

A empresa CTIS é responsável por alocar o total de colaboradores terceirizados na CODIN na área de desenvolvimento e suporte aos diversos sistemas informatizados da TERRACAP, além de fornecer atendimento ao usuário com 19 pessoas do total dos funcionários da área técnica da CODIN. A atividade desenvolvida pela empresa CTIS é estratégica para o negócio da TERRACAP. Isso significa que a informação e o conhecimento disponíveis nas bases de dados dos sistemas são gerenciados por pessoas externas à TERRACAP, podendo colocar em risco a segurança e o sigilo das informações e comprometer a continuidade e disponibilidade das mesmas.

A empresa CTIS também é responsável pela gestão do ambiente *ORACLE* e pela manutenção de toda infraestrutura computacional da CODIN, incluindo servidores, rede local, firewall, backup, switches, configuração de estações de trabalho além de *service desk* com 14 pessoas do total dos profissionais da área técnica da CODIN. Segue abaixo relação dos colaboradores da CODIN (informações fornecidas pela TERRACAP):

### 3.2.1 Profissionais da CODIN – Coordenação e Secretárias

Cargo	Vínculo	Colaborador	Papel na CODIN
<b>Coordenador</b>	TERRACAP	Geraldo Rodrigues Soares	Definir as diretrizes e metas, patrocinar os projetos, assegurar a qualidade, garantir o gerenciamento do conhecimento e coordenar as atividades da área de informática da TERRACAP, com base no planejamento estratégico da Companhia e no Plano Diretor de TI – PDTI.
<b>Chefe da DIDES</b>	TERRACAP	Romildo Ribeiro dos Santos	Definir as diretrizes e metas da área de Desenvolvimento de Sistemas da TERRACAP, coordenar o Escritório de Projetos de TI, supervisionar, acompanhar e implantar os sistemas de TI da TERRACAP.

<b>Chefe da DISUP</b>	TERRACAP	Clayton Carneiro de França	Definir as diretrizes e metas da área de Suporte e Infraestrutura de TI da TERRACAP.
<b>Assistente Padrão</b>	TERRACAP	Marlene Maria Pereira	Assessorar a CODIN, a DIDES e DISUP na análise e instrução dos processos administrativos em trâmite.
<b>Secretária</b>	TERRACAP	Emília Luna de Oliveira	Receber, distribuir, organizar e coordenar os processos e documentos em trâmite na CODIN.

### 3.2.2 Profissionais da DIDES – Divisão de Desenvolvimento de Sistemas

<b>Cargo</b>	<b>Vínculo</b>	<b>Colaborador</b>	<b>Papel na DIDES</b>
<b>Analista de Sistema</b>	CTIS	Antônio Aureliano dos Santos	Analista de Requisitos Implementador
<b>Analista Sênior</b>	CTIS	Carlos Kefren Silva da Rocha	Analista Sênior Analista de Requisitos Implementador Atendente do GTI
<b>Projetista de sistemas</b>	CTIS	Crisléia Pereira	Analista Sênior Analista de Requisitos Implementador Revisor
<b>Projetista de sistemas</b>	CTIS	Cristiane Michele	Analista de Processos

<b>Cargo</b>	<b>Vínculo</b>	<b>Colaborador</b>	<b>Papel na DIDES</b>
<b>Projetista de Sistemas Júnior</b>	CTIS	Eder Araújo Souza	Implementador Revisor
<b>Desenvolvedor de Sistemas Sênior</b>	CTIS	Edmilson Ferreira Borges Júnior	Implementador Revisor
<b>Analista de Sistemas</b>	TERRACAP	Gustavo Menezes Souza	Analista de Requisitos Analista BPM
<b>Projetista de sistemas</b>	CTIS	Henriette Carvalho	Analista de Requisitos Implementador Revisor
<b>Desenvolvedor</b>	CTIS	José Sabino	Implementador
<b>Analista de Sistemas</b>	TERRACAP	Laesse Canuto de Araujo Júnior	Analista Sênior Analista de Requisitos Analista de Teste Implementador Revisor
<b>Analista de Sistemas</b>	TERRACAP	Júlio Cezar	Analista Sênior Gerente de Projetos
<b>Projetista de Sistemas Júnior</b>	CTIS	Leonardo Antônio Limeira Ribeiro	Análise, modelagem e implementação de Sistemas.
<b>Desenvolvedor</b>	CTIS	Lidiane Helena de Lima	Analista de Teste Revisor
<b>Projetista de sistemas</b>	CTIS	Luiz Marcilio	Implementador Web Designer
<b>Analista de Sistemas</b>	TERRACAP	Marcelo Liberato Souza	Gerente de Projeto Analista BPM

<b>Cargo</b>	<b>Vínculo</b>	<b>Colaborador</b>	<b>Papel na DIDES</b>
<b>Consultor de Sistemas</b>	CTIS	Nilcéia Rezende	Analista Sênior Analista de Requisitos Analista de Teste Implementador
<b>Apoio Auxiliar 03 da Presidência – Comissionado</b>	TERRACAP	Paulo Eduardo Vasconcelos de Oliveira	Implementador
<b>Projetista de Sistemas</b>	CTIS	Pedro Amaral Aresta	Implementador Documentador Analista BPM
<b>Analista de Sistemas Pleno</b>	CTIS	Pedro Henrique Werneck Vercillo Pimentel	Analista Sênior Analista de Requisitos Implementador Atendente do GTI
<b>Analista de Sistemas</b>	CTIS	Renata de Souza Luis	Gerente de Projeto Analista Sênior
<b>Analista de Sistemas</b>	TERRACAP	Rodrigo Teixeira	Analista de Requisitos Analista Sênior
<b>Assistente Especial DIDES – Comissionado</b>	TERRACAP	Tatiana Tagama de Oliveira Negry	Analista Sênior Analista de Requisitos Analista de Teste Implementador
<b>Desenvolvedor</b>	CTIS	Waleska Christiane F. Nunes	Analista de Teste Revisor
<b>Assistente Especial DISUP – Comissionado</b>	TERRACAP	Wellington Rodrigues	Analista de Requisitos Implementador

Cargo	Vínculo	Colaborador	Papel na DIDES
<b>Técnico em Redes</b>	CTIS	William Ricardo	Análise, modelagem e implementação de sistemas, Gestor do Controle de Acesso.
<b>Consultor</b>	CTIS	Wendell Kill	Analista Sênior Analista de Requisitos Implementador Analista BPM Gestor de Conteúdo Atendente do GTI

### 3.2.3 Profissionais da DISUP – Divisão de Suporte Técnico

Cargo	Vínculo	Colaborador	Papel na DISUP
<b>Técnico em Processamento</b>	CTIS	Núbia Lopes Costa	Pré-Atendimento
<b>Técnico em Processamento</b>	CTIS	Luciane Vieira de Pontes	Pré-Atendimento
<b>Técnico de Redes</b>	CTIS	Roby Stênio	Pré-Atendimento
<b>Técnico de Redes</b>	CTIS	Fernando Clemente da Silva	Suporte técnico
<b>Apoio Auxiliar – Comissionado</b>	TERRACAP	Genival Paulino dos Santos	Supervisão Logística/Suporte
<b>Técnico de Redes</b>	CTIS	Gilson Costa	Suporte técnico
<b>Técnico de Redes</b>	CTIS	Márcio Neves	Suporte técnico
<b>Técnico de Redes</b>	CTIS	Roberta Moreira Pinto	Pós-atendimento

<b>Cargo</b>	<b>Vínculo</b>	<b>Colaborador</b>	<b>Papel na DISUP</b>
<b>Técnico de Redes</b>	CTIS	Tobias Henrique Carvalho de Oliveira	Suporte técnico
<b>Analista de Suporte de Redes</b>	CTIS	Bruno Carvalho de Godoy	Gestão da Rede
<b>Analista de Suporte de Redes</b>	CTIS	Claudio Marcio Araujo Oliveira	Gestão da Rede
<b>Apoio Auxiliar – Comissionado</b>	TERRACAP	Edson Ferreira	Gestão da Rede
<b>Analista de suporte de Redes</b>	CTIS	Luciano Júnior Rodrigues Soares	Gestão da Rede
<b>Administrador de Dados (AD) e de Banco de Dados (DBA)</b>	CTIS	Alessandro José dos Santos	Administrador de Dados (AD) e de Banco de Dados (DBA).
<b>Administrador de Dados (AD) e de Banco de Dados (DBA)</b>	CTIS	Júlio Cesar Nascimento de Albuquerque	Administrador de Dados (AD) e de Banco de Dados (DBA).
<b>Técnico de Redes</b>	CTIS	Vinicius Correia Leão	Suporte Técnico

A concentração de informações com empresas terceirizadas é um ponto que consideramos crítico para as atividades desempenhadas pela TERRACAP, visto a falta de garantia de continuidade e disponibilidade das informações em caso de rompimento de contrato com as empresas terceirizadas.

#### **4. Considerações**

A avaliação geral do quadro de pessoal da CODIN, tanto servidores quanto prestadores de serviço, demonstra ser necessária a modernização de conceitos, premissas, técnicas e ferramentas para gerir suas pessoas, para atender não só as carências de desenvolvimento delas como da própria TERRACAP.

Mudar a forma de gerenciar pessoas não é uma tarefa simples dentro de uma organização. Trata-se de um processo de longo prazo, pois envolve uma autêntica

mudança da cultura organizacional e requer a participação ativa da alta administração e todos os componentes.

Além disso, é preciso conhecer quais mudanças devem ocorrer e os momentos adequados para aplicá-las, de maneira que cada passo desse processo sustente o seguinte e alcance os efeitos desejados pela organização.

A complexidade dessa ação faz com que o desejo sincero da organização pela mudança não seja suficiente. Para seu sucesso, e para não deixá-lo em segundo plano, é necessário o planejamento, o treinamento, o patrocínio da alta direção e o gerenciamento adequado, uma vez que o dia a dia das organizações tende a absorver praticamente todos os recursos disponíveis.

Todo esse cenário que envolve a gestão de pessoas suscitou a preocupação com a modernização e o surgimento de ferramentas, técnicas e modelos.

## 5. Execução e Aprovação

Executado por:

---

Luciano Simões de Almeida  
Consultor de TI  
Allen Rio Informática

Aprovado por:

---

Geraldo Rodrigues Soares  
Coordenador de Informática/CODIN

---

Romildo Ribeiro dos Santos  
Chefe da Divisão de Sistemas  
Executor do Contrato 135/2011

Data da emissão: 04/05/2012