

MISSÃO

Prover soluções inovadoras de Tecnologia da Informação e da Comunicação para a comunidade universitária, atuando de forma socialmente integrada e comprometida, em consonância com a missão da universidade.

VISÃO

Possuir eficiência e eficácia administrativa e tecnológica, sendo um centro de referência em TIC na UFBA e na sociedade, observando os princípios de valorização humana, inovação tecnológica, excelência de atendimento e compromisso social.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Desenvolvimento tecnológico, gerencial e pessoal do corpo funcional
- Melhoria da qualidade do atendimento do CPD em todas as suas áreas de fronteira com a universidade
- Desenvolvimento de convênios, projetos, parcerias e cooperações para transferência de tecnologia e captação de recursos
- Concepção e implantação de Sistemas de Informações Operacionais, Gerenciais e Estratégicas para a Universidade
- Consolidação e revisão de ações estratégicas e de infra-estrutura de Tecnologia da Informação na UFBA
- Aproximação do CPD das esferas de decisão da Universidade
- Custeio da infra-estrutura de serviços essenciais do CPD

Sem limites para crescer

O pioneirismo tecnológico e a qualificação de ponta dos profissionais proporcionaram ao CPD um ambiente institucional diferenciado. Porém, nos últimos anos, faltava ao órgão uma cultura de planejamento consolidada. Em meio a um clima de desmotivação, assumiu a direção, em 2002, um experiente analista de suporte da casa, João Gualberto Araújo, que havia acabado de concluir um mestrado profissional em administração, com propostas para o CPD da UFBA.

Assim que se familiarizou na função, João Gualberto priorizou a definição de objetivos estratégicos por meio de processo participativo, extinguiu setores, criou outros, remanejou a equipe e resgatou o papel da liderança. "A cultura da organização não privilegiava o planejamento. Havia pouca colaboração entre os profissionais e pouca disponibilidade para mudanças. E, como não conseguiam mensurar o resultado do que produziam, os profissionais estavam desmotivados", conta João Gualberto.



Funcionários passaram a repensar o sentido do trabalho em suas vidas

Coube a uma psicóloga contratada, estimular o autoconhecimento entre os funcionários, que passaram a repensar o sentido do trabalho em suas vidas. Novos cursos também foram oferecidos, como Gestão de Projetos, preparando os profissionais para o novo momento do CPD.

Entre as mudanças estruturais, foram criados o Núcleo de Documentação e Informação (responsável pelo mapeamento de processos organizacionais, normatização dos padrões de documentos e processos e gestão do conhe-

cimento), a Assessoria de Projetos Especiais (capta projetos e parcerias que promovam desenvolvimento para o CPD, universidade e comunidade), a Assessoria de Planejamento, a Divisão de Atendimento, além de a Operação e o Suporte terem sido unificados.

Uma outra conquista recente do órgão foi a criação do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFBA, que tem como missão discutir questões estratégicas, como políticas de informática e de utilização dos recursos de

CPD/UFBA em números (referente à 2004)

Chamados confirmam expansão da rede

■ Chamados atendidos entre o Helpdesk e as áreas internas do CPD

11.609

■ Contas de email ativas

7.185

■ Contas cadastradas na rede UFBA

10.361

■ Volume de emails trafegados na rede UFBA

127,2 Gb

grande nas pessoas que compõem a organização e que, muitas vezes, não conseguem perceber que este desconforto é fruto exatamente desta conjuntura na qual estão inseridos. Nos últimos anos, o CPD da UFBA tem realizado um grande esforço de evolução organizacional, marcado por um conjunto de mudanças estruturais, de processos e, principalmente, de cultura.

Com o desenvolvimento e a implantação de um modelo de gestão baseado nesta necessidade natural de evolução, tem sido possível alcançar um maior nível de comprometimento da comunidade interna, não com a sua atividade técnica diária, pois esta nunca faltou, mas com o CPD como um todo. Existe hoje uma compreensão muito maior dos impactos de cada atividade, por menor que possa parecer, no trabalho do colega e na imagem da organização frente à comunidade. Há um maior reconhecimento de que cada atividade é importante para que o todo possa ser ressaltado.

Criou-se uma percepção do trabalho mais orientada a

processos organizacionais que perpassam os diversos setores e onde cada um é responsável pela qualidade do resultado final. A busca da organização do trabalho baseada nos conceitos da gestão de projetos tem permitido, ainda que timidamente, a criação de equipes de trabalho para projetos específicos compostas por pessoas de vários setores. Cria-se uma percepção natural da necessidade de interação e coordenação de atividades entre as diversas áreas.

Outras ações complementares têm ajudado a desenvolver a realização de trabalhos coletivos, como o de Busca da Eficácia Administrativa, têm permitido ao CPD perceber o seu ambiente interno e externo e, a partir daí, definir os seus caminhos e objetivos. Um dos resultados mais marcantes deste trabalho foi a construção de definições estratégicas, como de missão e visão, que norteiam as ações e definem as prioridades de atuação do CPD.

A implantação do processo de planejamento e acompanhamento de objetivos tem gerado uma

percepção melhor da nossa própria capacidade de realização.

Mensurar estes resultados tem sido extremamente positivo para reduzir o nível de insatisfação gerado pela sensação de trabalho improdutivo.

Todo este esforço tem sido realizado de forma consoante com modelos conhecidos de forma que, no futuro, seja possível caminhar no sentido de certificações formais de qualidade de processos organizacionais e de desenvolvimento de softwares, tais como ISO-9000 e MPS.BR (Melhoria de Processo de Software Brasileiro).

Estamos no meio deste processo de evolução e em busca de uma maior maturidade organizacional. Há ainda um longo caminho a ser percorrido, o que é bom, pois nos dá perspectivas de evolução e de criação de novas oportunidades de trabalho, além da satisfação de ver os resultados deste processo no nosso dia-a-dia.

JOÃO GUALBERTO RIZZO ARAÚJO é Mestre em Informática pela UFPE (1994) e Mestre em Gestão Empresarial pela UFBA (2001).

PRODASAL

Cia. de Processamento de Dados do Salvador



Salvador



Prefeitura
de Participação
Popular

*Soluções de Tecnologia da Informação e
Comunicação para a Administração Pública*

www.prodasal.ba.gov.br

RUA MACAPÁ, 271, ONDINA, SALVADOR - BA, CEP 40.170.150 TEL.: (71) 3339-4000 / FAX: (71) 3339-4080