

CIO da Uniube fala sobre experiência com cloud computing

Karen Ferraz

Conscientização e orientação. Essas foram as palavras-chave para a instituição superar desafios internos e migrar mais de 14 mil usuários, entre alunos e funcionários, para a nuvem, sem abrir mão da segurança

Com um modelo de gestão com baixa aderência à terceirização, a equipe de TI da Universidade de Uberaba (Uniube) conta com 80 profissionais, voltados principalmente para o desenvolvimento interno de sistemas de gestão e educação. Mas com desafios crescentes, era hora de repensar algumas estratégias e avaliar outras possibilidades como o uso da computação em nuvem. E foi o que fez o diretor de TI da instituição, Luciano Lopes.

Com mais de 66 anos, a Uniube possui cerca de 3,5 mil funcionários e 36 mil alunos, sendo metade destes matriculados em programas de ensino a distância, ou seja, conectividade e disponibilidade de espaço para armazenamento em e-mail são críticos. Assim, o departamento investiu na migração da plataforma de correio eletrônico – tanto de usuários administrativos como de estudantes -, dentro de um amplo projeto que começou a ser pensado em 2007. Entre os problemas enfrentados pela plataforma antiga estavam: limitação de espaço a somente 400Mb, falta de disponibilidade e redundância e contínua elevação de custos com backup e storage.

Ao falar sobre o caso em uma das sessões do Intercâmbio de Ideias sobre Cloud Computing, durante o IT Forum+ 2013, na Praia do Forte (BA), Lopes contou que, ao pesquisar as soluções oferecidas no mercado que mais atenderiam ao perfil da universidade, encontrou como opção o Google, que disponibilizava gratuitamente seu serviço de e-mail para instituições de ensino públicas e sem fins lucrativos. Por ser uma instituição filantrópica cujos resultados são revertidos para a sociedade por meio de atendimento prestado em hospitais e clínicas ortodônticas, a Uniube se enquadrava nas exigências.

No entanto, a resistência dos gestores da universidade quanto à terceirização de serviços, consequente de uma experiência malsucedida no passado, representava uma barreira para a evolução do projeto. Entretanto, ao demonstrar que tal iniciativa geraria uma economia estimada na ordem de US\$ 250 mil por ano, o diretor de TI teve argumento mais que suficiente para avançar com a ideia.

Assim, em 2008, iniciou-se a migração de 12 mil contas de e-mail de estudantes para o Google Apps e, um ano depois, as contas dos dois mil usuários corporativos. Lopes explicou que apesar da quantidade de usuários corporativos ser menor, a massa de dados era muito maior, já que as contas de alunos não tinham um grande volume de informações. “Primeiro decidimos testar com alunos, para sabermos se enfrentaríamos indisponibilidade e outros problemas e, então, migrar no ano seguinte os e-mail corporativos.”

Questão cultural

Os dois processos de migração levaram 48 horas, quando foi preciso interromper os serviços, porém, não houve registro de grandes complicações. Além disso, o link que a instituição já possuía, de aproximadamente 20 Mb, foi o suficiente para suportar a conectividade com a nuvem. Apesar de o departamento de TI não ter enfrentado problemas durante a migração, o maior desafio foi a resistência cultural por parte dos usuários.

Como ressaltou Lopes, muitos funcionários não aprovaram o modelo de organização de pastas do Google, dificuldade que foi solucionada pela TI a partir da demonstração de benefícios e facilidades, como os recursos de busca proporcionados pelos marcadores do e-mail. Além disso, a migração para o Google Apps proporcionou a expansão da capacidade de armazenamento de 7 Gb para 30 Gb, redução do tráfego de entrada e aumento do tráfego de saída e, sobretudo, a eliminação de possíveis custos com storage e backup.

Quatro anos após a implantação e com mais de 2,5 mil usuários corporativos, a instituição enfrentou poucos problemas de indisponibilidade do serviço, totalizando menos de dez interrupções ao todo, que duraram menos de 15 minutos. O novo serviço de e-mail também agregou a possibilidade de utilização de novas funcionalidades, especialmente através de ferramentas de colaboração como Google Drive e Hangouts, e a opção de acesso móvel por meio de múltiplas plataformas.

Muitos CIOs que assistiram à discussão questionaram a questão da segurança e privacidade dados na nuvem e, também, sobre o fato de o Google hospedar informações nos Estados Unidos. "É difícil confiar no que está fora de casa. No entanto, enquanto ainda não temos uma legislação definida sobre isso, o que estamos tentando fazer é orientar e conscientizar, pois só a política de controle não resolve", comentou o diretor de TI.

Para aumentar a segurança dos usuários e das informações armazenadas, a Uniube conta com os recursos disponibilizados pelo Google, como autenticação dupla, criptografia e gerenciamento de dispositivos móveis. "Conscientizar os usuários e utilizar esse tipo de autenticação pode até resolver problemas com senhas de baixa segurança escolhidas pelos professores, o que ajuda também a reduzir o risco de fraudes. Por isso, para implantar um projeto como este, a TI precisa de apoio da direção e do RH, além de uma política de segurança."

Fonte: Information Week. [Portal]. Disponível em:
<<http://informationweek.itweb.com.br/15747/cio-da-uniube-fala-sobre-experiencia-com-cloud-computing/>>. Acesso em: 3 out. 2013.

A utilização deste artigo é exclusiva para fins jornalísticos