

Gestão de serviços de TI aproxima cliente da empresa

Comunicação Itec

A realidade do mercado tem demonstrado o quanto à informação é considerada um dos patrimônios mais preciosos das empresas. Dessa forma, o desafio do Chief Information Officer (CIO) tem sido gerenciar a área de TI de forma a agregar valor e atender a evolução dos negócios, buscando soluções que proporcionem retorno sobre o investimento, segurança e proximidade com os clientes. Mas como tudo isso é possível? A resposta apontada como uma das mais acertadas é a gestão de serviços de TI, por meio de boas práticas como a ITIL. Information Technology Infrastructure Library – ITIL é um conjunto consistente de melhores práticas que objetiva alinhar os serviços de TI aos requisitos de negócios, por meio da gestão de qualidade de seus componentes e serviços.

Desenvolvida na Inglaterra pela Central Computer and Telecommunications Agency - CCTA -, órgão do governo inglês, no final da década de 80, a ITIL tinha como objetivo organizar processos na área de tecnologia da informação e comunicações. Mas foi apenas em 2000 que esta prática chegou ao Brasil.

O mestre em Qualidade, consultor em Governança de TI e instrutor, Jorge Luiz de Castro, explica que a ITIL não é uma metodologia, e sim uma oportunidade de traçar o caminho a ser seguido, pois apenas sugere as melhores práticas já utilizadas em outras situações. “Estamos em um processo de transição, com a formação de profissionais capacitados para lidar com as práticas do ITIL”, diz Castro.

Entre as principais vantagens em implantar as práticas de ITIL, Castro aponta o controle e a transparência: “Com a governança corporativa, as informações devem ser transparentes e corretas”. Outros benefícios merecem ser destacados: - Melhor qualidade de serviço – suporte mais confiável para os negócios;

- Maior disponibilidade e estabilidade dos serviços em TIC;
- Visão clara da capacidade das áreas vinculadas a prestação de serviços em TIC;
- Melhor informação sobre os serviços atuais;
- Aumento da flexibilidade e adaptabilidade dos serviços;
- Diminuição dos custos operacionais;
- Aumento da eficiência;
- Maior satisfação do cliente e
- Melhorias na segurança, precisão, velocidade e disponibilidade dos serviços comercializados.

Quarta onda

Pesquisa realizada pelo Center for Information Systems Research (CISR) constatou que as empresas mais lucrativas do mundo implementam, de alguma forma, Governança de TI. Para tanto, o setor de TI deve estar alinhado com os negócios da empresa. É o que afirma o coordenador da área de Gestão e Tecnologia da Informação do Itec, Stéfano Angioletti: “Os gerentes de TI devem conhecer os parâmetros que suas empresas levam em conta para proporcionar o alinhamento entre a empresa e sua área de TI”, afirma. Felizmente, um cenário totalmente favorável para o desenvolvimento da boa gestão de TI tem se apresentado. Para o mestre em Qualidade, consultor em Governança de TI e instrutor, Jorge Luiz de Castro, estamos vivendo a quarta onda, que tem como característica a valorização da tecnologia da informação. “As empresas estão deixando de olhar para o setor de tecnologia como simples gerador de gastos, mas sim como peça fundamental para gerenciar a informação”, conta Castro.

Não é por menos que o gerente de tecnologia da informação do Grupo Plantar, empresa de reflorestamento e siderurgia, Bruno Coelho Proença, afirma que o setor de tecnologia não deve se limitar apenas a dar suporte técnico, mas também a criar soluções inteligentes para as atividades

da instituição. “Em determinadas situações é melhor gastar mais tempo planejando uma ação, ao invés de cair em erros que podem tornar as informações da empresa vulneráveis”, diz Proença.



PÓS-GRADUAÇÃO

Gestão de Projetos

[CLIQUE AQUI PARA MAIS INFORMAÇÕES](#)