



UNIVERSIDADE
DE ÉVORA

Prova superada

UM CAMINHO A PERCORRER

Com o apoio da Axians, os Serviços de Informática da Universidade Évora iniciaram, no passado, um processo de evolução da maturidade das suas práticas de gestão de serviços de TI.

O crescimento da equipa e a necessidade de prestar um serviço cada vez mais exigente motivou os responsáveis deste departamento a manter ativo um caminho de otimização organizacional, consolidando e evoluindo para um próximo nível da maturidade, o seu modelo de prestação de serviços de TI.

A base desta transformação foi a norma internacional de gestão de serviço ISO/IEC 20000 que exige um conjunto de requisitos e práticas cuja adaptação carece de assessoria técnica. À primeira fase do projeto, determinante para estabelecer novos procedimentos, seguir-se-ia uma mudança de paradigma, vital para a modernização dos serviços de gestão daquela Universidade. Para introduzir, numa entidade com características tão particulares como a de um estabelecimento de ensino universitário, as normas de gestão de serviço ISO/IEC 20000, foi necessário proceder a adaptações. Foi essa a primeira preocupação da Axians.

MUDANÇA DE PARADIGMA

Depois de desenhar os processos para um sistema de gestão de serviços adequado às necessidades do cliente, a equipa da Axians procedeu à sua implementação. O resultado foi uma

verdadeira rutura com o passado: “Um dos principais benefícios deste sistema é o usufruto de um modelo de serviços de TI orientado a critérios de eficiência, planeamento e pensamento preventivo em termos de risco e proatividade, assegurando a antecipação de issues, necessidades e expetativas – são estes os efetivos resultados deste trabalho”, confirma Paulo Miranda, Business Manager da Axians.

Joaquim Godinho, Diretor dos Serviços de Informática da Universidade de Évora, que há muito ansiava por uma mudança na metodologia de trabalho do seu departamento, assume que não lhe faltava motivação para adotar novos procedimentos: “Como uma Universidade tem características particulares do ponto de vista da gestão, pois não se trata de uma empresa, e como entidade pública tem características especiais, foi importante criar um modelo de gestão

mais normalizado, baseado nos princípios da metodologia ITIL® e na norma ISO/IEC 20000. Há muito que sentia a necessidade de

“Um dos principais benefícios deste sistema é o usufruto de um modelo de serviços de TI orientado a critérios de eficiência, planeamento e pensamento preventivo em termos de risco e proatividade, assegurando a antecipação de issues, necessidades e expetativas (...)”



modificar alguns procedimentos na organização, nomeadamente ao nível dos serviços móveis e da comunicação de dados. E esta mudança veio dar uma resposta rápida a estas questões, assegurando aspetos como maior segurança na gestão da informação, maior eficiência no registo de indicadores e estatísticas e na gestão de incidentes. Em suma, conseguimos, desta forma, melhorar muito ao nível da qualidade, eficiência e capacidade de resposta dos nossos serviços”.

NOTA MÁXIMA PARA A AXIANS

Para apoiar a equipa dos Serviços de Informática da Universidade de Évora, a Axians apostou num programa de formação que incluiu ações de sensibilização onde todos os processos implementados foram apresentados de forma visualmente apelativa e simples de apreender. Feita num ambiente sempre descontraído, a intervenção terminou com um quizz.

Esta abordagem também sensibilizou Joaquim Godinho, que elogia a forma como a Axians “motivou todos os colaboradores

para a mudança, algo que internamente seria, certamente, mais difícil de conseguir”.

Joaquim Godinho
elogia a forma
como a Axians
“motivou todos os
colaboradores para
a mudança, algo que
internamente seria,
certamente, mais
difícil de conseguir”

Finda esta operação, foi ainda solicitada pela Axians uma auditoria externa para que todo o projeto fosse submetido a escrutínio e pudesse ser aprovado por uma fonte credível e independente.

Hoje, nos Serviços de Informática da Universidade de Évora, existe um entendimento comum dos conceitos de gestão e operação dos serviços de TI, permitindo uma melhor capacitação da equipa para a operação do novo modelo implementado. Está estabelecida uma procura contínua em estruturar e caracterizar a oferta de serviços de TI da Universidade, proporcionando um melhor serviço aos seus clientes e utilizadores, e melhorando incrementalmente a sua satisfação. A equipa dos Serviços de Informática ficou orientada a uma postura de maior proatividade, proporcionando maior produtividade e menor esforço

imprevisto na prestação dos serviços de TI à comunidade académica da Universidade de Évora.