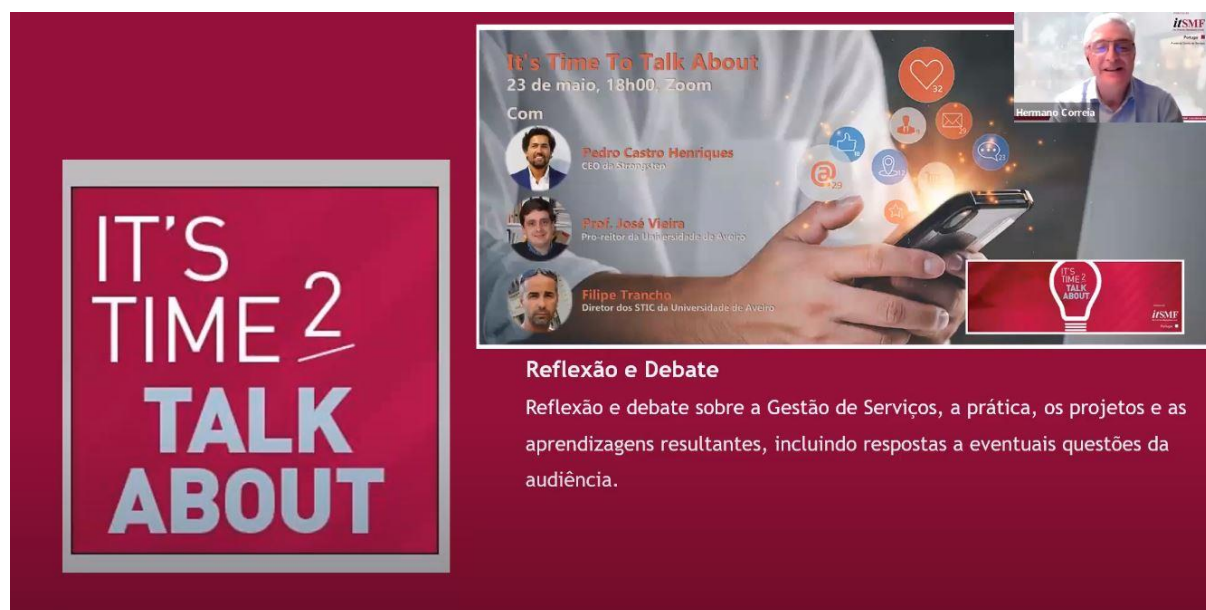


IT2TA de maio: Gestão de serviços nos STIC da Universidade Aveiro - desafios e conquistas



IT'S TIME 2 TALK ABOUT

It's Time To Talk About
23 de maio, 18h00, Zoom

Com

- Pedro Castro Henriques**
CEO da Strongstep
- Prof. José Vieira**
Pro-reitor da Universidade de Aveiro
- Filipe Trancho**
Diretor dos STIC da Universidade de Aveiro

Reflexão e Debate

Reflexão e debate sobre a Gestão de Serviços, a prática, os projetos e as aprendizagens resultantes, incluindo respostas a eventuais questões da audiência.

Em maio o itSMF Portugal realizou mais um It's Time To Talk About.

Desta vez foi analisado o processo desenvolvido na área de Sistemas de Tecnologias de Informação e Comunicação da Universidade de Aveiro em parceria com a Strongstep, que se dedica à Engenharia de Software, Gestão de Serviços e Segurança da Informação. A empresa trabalhou em conjunto com a Universidade de Aveiro com o objetivo de ajudar a melhorar os seus processos, nomeadamente na relação tecnologia-cliente e na forma como lida com as suas ferramentas, sistemas e metodologias.

Os nossos oradores convidados desta sessão IT2TA foram Pedro Castro Henriques, CEO da Strongstep, Prof. José Vieira, Pro-reitor da Universidade de Aveiro, e Filipe Trancho, Diretor dos STIC da Universidade de Aveiro.

Como garantir a entrega e qualidade dos serviços IT? Pedro Castro Henriques explicou que o “segredo” passa pelos processos, estratégias e políticas bem definidas, com equipas multidisciplinares e bem orientadas. O CEO da Strongstep notou que, lamentavelmente, pequenas e médias empresas têm poucos ou nenhuns *standards* de trabalho. Processos e *standards* são a chave para ajudar, sempre de uma forma que tem de ser muito clara e simples.

A ISO 20000 garante a incrementar o nível de qualidade ao trazer regras, formas de fazer e soluções, além de certificar a organização como um todo, numa abordagem integrada de serviços. Esta ISO funciona como uma catalisadora de cultura de

serviço, sendo atualmente um requisito básico de negócio que ajuda a impor conformidade aos processos de gestão de serviços.

No caso concreto da Universidade de Aveiro os desafios passaram por adaptar a metodologia interna de gestão e entrega de STIC de forma alinhada com os requisitos da ISO 20000, com formação das Pessoas, em pouco mais de um ano. Para o sucesso contribuiu o comprometimento de todos: gestores de área, membros dos STIC e Strongstep. As métricas de satisfação dos utilizadores foram altamente tidas em conta.

A Universidade de Aveiro foi a primeira Universidade em Portugal e das primeiras do mundo a estar certificada de acordo com a ISO 20000.

A UA

A Universidade de Aveiro tem cerca de 17 mil alunos de 85 nacionalidades. Os serviços de ação social da UA já se regem pela ISO 9001.

Os STIC, com 60 colaboradores, prestam apoio informático a cerca de 20 mil pessoas no total. A ISO 20000 foi uma forma de sistematizar e melhorar este serviço.

A estratégia das TIC na Universidade de Aveiro assenta em:

- Potenciar o capital humano;
- Um login, num único site, para todos os serviços;
- Mobilidade total, dados para todos e *business intelligence*;
- Procedimentos 100% digitais;
- Preparação para a *cloud*;
- Sustentabilidade das TIC (carbono zero).

As vicissitudes da contratação pública de recursos humanos foram um desafio importante e que obrigou a um ainda maior controlo de custos, reconheceu o professor José Vieira. A UA mantém parcerias com outras empresas ao nível do desenvolvimento das TIC.

Filipe Trancho apontou como benefícios de um sistema de gestão de serviços a eficiência operacional, o melhor atendimento ao utilizador, transparência, priorização de tarefas (através de um portal), apoio à tomada de decisão, padronização de processos (para implementação de boas práticas), redução de custos, satisfação dos utilizadores, conformidade, segurança e apoio ao planeamento estratégico.

As métricas aplicadas à “nova” gestão de serviços foram a evolução do número de *tickets* emitidos em todas as áreas TIC, a satisfação média dos utilizadores, auditada mensalmente numa escala de 1-5, e os pedidos não resolvidos.

Concluído o processo, **o balanço é muito positivo com os seguintes objetivos cumpridos: melhoria na qualidade dos serviços prestados e satisfação dos utilizadores, redução de riscos e custos, transparência e responsabilidade, e, finalmente, o reconhecimento da equipa porque a certificação também reconhece o compromisso e a competência dos recursos humanos envolvidos.**

A sessão de perguntas e respostas teve moderação de Hermano Correia, da Direção do itSMF Portugal.