



Patrick Mcilwee,  
guru na área de BCM

# Planear desastres é essencial

Os problemas não acontecem apenas aos outros. Patrick Mcilwee, guru na área de BCM, defende que antecipar cenários de desastre e planear o que fazer pode ajudar a ultrapassar situações mais complicadas

Claudia Sargento | claudiasargento@revistas.cofina.pt

**R**isk management e business continuity são conceitos so-  
bejamente conhecidos no  
mundo empresarial mas a ver-  
dade é que nem todas as empresas os le-  
vam a sério. Patrick Mcilwee, especialista  
na área de BCM, acredita que «a grande  
maioria das empresas pensa que os de-  
sastres só acontecem aos outros, pelo que  
não implementa planos eficazes nesta  
área». Em entrevista ao *Semana*, o espe-  
cialista, que esteve em Portugal a convite  
da *Glintt*, explicou que «quanto mais uma  
empresa pensa que não sofrerá problemas  
e que os seus dados, software e hardware  
estão seguros, mais provável será que  
aconteça uma disrupção».

Mcilwee diz não acreditar «que existam  
hoje mais perigos no mundo do que an-  
tigamente», o que se passa é que «temos  
conhecimento deles mais depressa devido  
à TV e aos media em geral». Actualmente,  
«ocorrem uma média de 33 desastres diá-  
rios, desde tremores de terra a vulcões ou  
a acidentes com a tecnologia, entre outros,  
e as notícias sobre estes problemas che-  
gam mais rapidamente ao nosso conhe-  
cimento».

Questionado sobre se este facto tornará  
as pessoas mais cautelosas, o especialista  
em BCM considera que «todos estão in-  
teressados até ao ponto em que percebem  
que têm de gastar dinheiro, depois disso  
o interesse diminui substancialmente e o  
discurso passa a ser “talvez isso nunca  
me aconteça”». Patrick Mcilwee defende  
que, em regra, «as pessoas só fazem as  
coisas porque a lei lhes impõe isso».  
Este responsável diz ainda que, se todas  
as empresas tiverem estratégias de busi-  
ness continuity, «será melhor», já que,  
«se ocorrer um desastre, quanto mais de-  
pressa for possível colocar o negócio no-  
vamente em andamento, mais rapida-  
mente se recupera e se ajuda a comunidade,

e mais depressa o dinheiro volta a cor-  
rer».

Mcilwee deixou dois exemplos em que  
o conceito de business continuity é enca-  
rado como muito importante: Croácia e  
Nigéria. Na Croácia, garantir a continui-  
dade de negócio em caso de desastre «é  
um imperativo legal que abrange desde  
as pequenas lojinhas de bairro até às gran-  
des multinacionais». Porquê? Porque  
o país «passou por uma guerra e rapida-  
mente se percebeu de que precisava deste  
tipo de regras para manter tudo em an-  
damento».

Também na Nigéria o business continuity  
é um imperativo legal. Na verdade, pen-  
sa-se que «os países africanos estão mais  
atrasados neste tipo de coisas, mas eles  
estão mais avançados em gestão de de-  
sastre do que nós estamos», refere Patrick  
Mcilwee. Isto porque «as suas instituições  
financeiras são tão importantes para a eco-  
nomia que a Nigéria não se pode dar ao  
luxo de as deixar falhar».

Os dois exemplos deixam perceber que  
os níveis de maturidade neste campo di-  
ferem de país para país: «Por exemplo,  
em África a guerra e os desastres são mais  
frequentes, o que torna os africanos tam-  
bém mais atentos a este tipo de problemas  
e lhes dá maior capacidade de adaptação  
e de resolução». Agora, este responsável  
considera ser importante «ter em conta  
que o facto de vivermos em locais seguros,  
onde regra geral nada de mal acontece,  
não nos torna imunes aos problemas».  
Veja-se o caso do Japão, onde «todos  
achavam que estavam seguros, até o sismo  
e o tsunami acontecerem».

Mas, numa situação dessas, será que existe  
algo que se possa fazer? Patrick Mcilwee  
foi um dos especialistas que se deslocaram  
àquele país depois dos desastres naturais  
para aconselhar os empresários nipónicos.  
Embora sublinhe que estes são casos de

grandes desastres, e «quando temos aquilo  
a que chamamos “perda total” ou “im-  
possibilidade de acesso”» o mais provável  
será «ter mesmo de começar do zero, co-  
mo aconteceu em muitos locais no Japão».  
Mcilwee considera que «poderá haver  
matérias nas quais a tecnologia pode dar  
uma ajuda, se as estratégias estiverem  
bem pensadas».

E pensar bem as estratégias também inclui  
«testar os planos de continuidade de ne-  
gócio e ver se eles funcionam». Em casos  
de desastres mais pequenos, «o plano po-  
derá ter de ser despoletado até pelo pessoal  
da limpeza, que não percebe de informá-  
tica mas deve entender o que fazer, to-  
mando contacto com estratégias explica-  
das em linguagem simples». De resto,  
Patrick Mcilwee considera mesmo que  
este «é um dos passos mais importantes  
a ter em conta nesta área».

O guru do BCM defende ainda que os  
planos de business continuity se aplicam  
a todo o tipo de empresas, «desde a loja  
da esquina às grandes multinacionais»,  
e revela que a grande maioria dos gover-  
nos «prefere não ter de legislar neste cam-  
po». Mcilwee deixa um conselho: «Seria  
importante os países terem algo como o  
que existe no Reino Unido e que obriga  
as empresas de determinados sectores,  
mais vitais para a comunidade, como o  
eléctrico ou da distribuição alimentar, a  
garantir que nada falha no seu negócio».  
A forma como o conseguirão fazer «é  
problema deles», sendo que aqui o go-  
verno «já não impõe caminhos».

Antes de terminar, Patrick Mcilwee deixou  
um aviso: «Na minha profissão aprendi  
que não há locais mais seguros do que  
outros. Os problemas e os desastres acon-  
tecem em todo o lado, pelo que nunca é  
uma questão de saber se vai acontecer,  
mas antes uma questão de saber quando  
é que vai acontecer.»

## FUJITSU RENOVA CERTIFICAÇÕES

Esta foi a primeira grande auditoria efectuada após a consolidação da operação da **Fujitsu Technology Solutions**, que implicou a integração da **Fujitsu Siemens** com a **Fujitsu Services**. As múltiplas vertentes e valências da organização que foram avaliadas pela **DQS** (associação alemã para certificação de sistemas de gestão) neste processo vão desde a qualidade (ISO 9001) à gestão de serviços TI (ISO 20000) ou à segurança da informação (ISO 27001), passando pelo ambiente (ISO 14001), tornando-se uma das poucas empresas portuguesas certificadas nestas quatro normas.

«A renovação destas certificações demonstra o compromisso da empresa com a qualidade dos serviços prestados aos clientes, nomeadamente ao nível da gestão de serviços TI», campo em que «a equipa local tem assegurado os mais elevados níveis de satisfação junto dos clientes», afirmou **Pedro Rocha Pires**, director de Recursos Humanos da Fujitsu Technology Solutions. O responsável referiu ainda que a filosofia **Lean** seguida pela empresa, assente no permanente combate ao desperdício e na procura de melhores níveis de serviço, «sai reforçada com esta certificação independente em valências tão basilares como a segurança da informação ou a responsabilidade ambiental».

## T-SYSTEMS OBTÉM CERTIFICAÇÃO CMMI CL3

A **T-Systems** recebeu a certificação internacional **CMMI – Capability Maturity Model Integration** (nível 3) pelos progressos obtidos ao longo de 2011 no que toca ao desenvolvimento de software.

O CMMI é um modelo destinado à melhoria e à avaliação dos processos de desenvolvimento de sistemas de software, e abarca um conjunto de boas práticas para cada uma das áreas de processo de desenvolvimento, tanto de gestão de projecto como de engenharia de software. A empresa finalizou o processo de melhoria com o *appraisal* classe A, tendo alcançado o nível máximo de capacidade (*capability level* 3 ou CL3) nas áreas de processo respeitantes a planificação do projecto, controlo e seguimento do projecto, gestão de necessidades e de configuração, garantia de qualidade do processo, produto, medição e análise (nível de maturidade 2). O mesmo ocorreu em todas as áreas de processo relacionadas com engenharia de software, como desenvolvimento de necessidades, solução técnica, integração do produto, verificação e validação (nível de maturidade 3).