

A minimalist line-art illustration in the background. It depicts a person from the chest up, wearing round glasses and holding a large folder or book with both hands. The person's face is partially visible on the right side. The background is decorated with a large semi-circle at the top and several small diamonds scattered around.

Processos do centro de suporte

Melhores práticas e automação da área de suporte e gestão de serviços de Tecnologia da Informação (TI)

Profª. Priscila Granato da Silva Castro Fleischhauer

Propósito

Apresentar o conjunto de boas práticas e automação da área de suporte e gestão de serviços de TI necessárias a uma organização, criando acordo de nível de serviço (SLA) e acordo de nível operacional (OLA) e ressaltando a importância da gestão do conhecimento.

Objetivos

- Descrever as melhores práticas em suporte.
- Analisar a criação de acordo de nível de serviço (SLA) e acordo de nível operacional (OLA).
- Definir a automação do gerenciamento do serviço.
- Reconhecer a gestão do conhecimento.

Introdução

Os avanços tecnológicos trouxeram inúmeras possibilidades para as empresas otimizarem os processos e aumentarem a capacidade produtiva. Além disso, muitos investimentos são realizados na TI, para que as empresas se mantenham competitivas no mercado. Por esse motivo, é importante ter uma boa estrutura de Suporte Técnico de TI.

A escolha de profissionais capacitados tem sido cada vez mais necessária no ambiente empresarial. Aliada a isso, a utilização de boas práticas e ferramentas de mercado são essenciais para manter a segurança e a confiabilidade dos dados. O ITIL (*Information Technology Infrastructure Library* ou Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação) é um framework eficiente e referência para qualquer gestor da área de TI. Ele apresenta um conjunto de boas práticas para operação, infraestrutura e suporte de TI.

Uma das premissas do ITIL são os acordos de nível de serviços, que são firmados entre os clientes e a TI. Esses acordos preveem regras de atendimento de acordo com a urgência ou a prioridade do chamado.

Outra prática é a base de conhecimento, que é a centralização do histórico dos chamados e as possíveis soluções para a resolução de problemas. Isso facilita a resolução de novos problemas e acelera o processo de tomada de decisão.

Este conteúdo apresenta as melhores práticas em suporte, a criação de acordo de nível de serviço (SLA) e acordo de nível operacional (OLA), bem como a automação do gerenciamento do serviço e a criação da base de conhecimento. Esses processos são importantes para que uma área de suporte técnico de TI tenha um bom desempenho na organização.

Suporte

O suporte de TI é uma das áreas mais importantes para uma empresa e tem como objetivo fornecer assistência a uma estrutura tecnológica, com a responsabilidade de garantir o funcionamento de ferramentas, servidores, máquinas, equipamentos e sistemas de uma organização.

A assistência tecnológica abrange serviços de instalação, atualizações de softwares, conserto de hardware, reposição de peças. A assistência intelectual envolve a proposição de soluções para resolver os problemas dos usuários e/ou clientes. A área de suporte também é responsável por auxiliar na implementação de processos seguros, garantindo a proteção dos dados da empresa.

Prestar um bom suporte técnico em uma empresa exige atenção a alguns detalhes, considerando que o suporte é um prestador de serviço de determinado usuário e/ou cliente.

Prestar um bom suporte técnico em uma empresa exige atenção a alguns detalhes, considerando que o suporte é um prestador de serviço de determinado usuário e/ou cliente. Por isso, é importante ter atenção especial ao bom atendimento. Os clientes representam, na maioria dos casos, a maior fonte de receita de uma empresa e, com certeza, é preciso manter uma relação de excelência e profissional com eles.



Tipos de suporte

O processo de suporte requer alguns níveis de atendimento preestabelecidos, que são utilizados conforme as demandas e são normalmente divididos em nível 1 (um), 2 (dois) ou 3 (três). O nível 1 (um) é o primeiro contato do usuário e/ou cliente com o suporte, que pode ser realizado por e-mail, chat ou telefone. Se a demanda for simples, o problema é logo resolvido sem passar para os demais níveis. O nível 2 (dois) é destinado a questões mais técnicas e aprofundadas, como falha de software, rede ou hardware. O nível 3 (três) é voltado para problemas de dados, servidores, entre outros.

Cabe ressaltar que é imprescindível registrar de forma clara o problema e a respectiva solução em todos os níveis de atendimento.

Existem dois tipos de suporte técnico, o remoto e o presencial, e cada um deles tem as suas características. Quando uma empresa escolhe um serviço de suporte de TI, existem diferentes opções de atendimento que variam de acordo com o modelo e porte do negócio. As grandes empresas normalmente preferem contar com um profissional alocado. Já as empresas de pequeno e médio porte podem optar pelo atendimento remoto, com visitas presenciais periódicas. A decisão do melhor modelo de suporte a seguir vai depender da quantidade de demanda em TI que uma empresa possui e quais os problemas com que ela se depara.

Suporte técnico remoto

O suporte remoto é indicado para situações mais simples como problemas de e-mail, impressora, lentidão da máquina, entre outros. Neste caso, o profissional de TI poderá acessar a máquina afetada por meio de software de compartilhamento para avaliar e resolver o problema. É uma solução rápida, eficaz e de baixo custo.

Suporte técnico presencial

O atendimento presencial é direcionado para a solução de problemas mais complexos, que demanda a visita de um técnico. Os problemas em geral são falhas nos cabos de rede, contaminação por vírus, uma máquina que não liga, entre outros. Além disso, o suporte presencial tem outra função, a de manutenção geral, de verificação das máquinas.

Melhores práticas em suporte

Para atender a todas essas demandas de uma empresa, a área de suporte técnico de TI deve se utilizar das melhores práticas e ferramentas de mercado. O ITIL é um framework eficiente a ser utilizado pela área de suporte.

O ITIL está dividido em cinco livros:

- *Service Strategy* – Estratégia de Serviços;
- *Service Design* – Desenho de Serviços;
- *Service Transition* – Transição de Serviços;
- *Service Operations* – Operações de Serviços;
- *Continual Service Improvement* – Melhoria Contínua de Serviços.

O framework do ITIL define quais serão os objetivos e as atividades exercidas por cada processo. Dessa forma, os processos podem ser melhorados e os serviços de TI otimizados.

Existem vários benefícios na utilização do framework do ITIL e entre eles estão a redução dos riscos operacionais e da indisponibilidade dos serviços. Além disso, os processos ficam mais claros e os custos se tornam mensuráveis, permitindo um planejamento estratégico mais eficiente.

Outra vantagem do ITIL é que o framework é adaptável e flexível, ou seja, é possível adaptar o processo às necessidades e estratégias da empresa. O ITIL sugere a aplicação nas empresas a partir de 5 (cinco) pilares:

Ponto único de contato

O ITIL sugere a criação de uma central de serviços como único ponto de contato entre o setor de TI e os usuários e/ou clientes de uma empresa. Tal fato permite a distribuição de demandas de maneira prática e facilita a comunicação entre infraestrutura de TI e usuários e/ou clientes.

Criação de níveis de suporte

Os níveis de suporte são divididos por complexidade e nível de conhecimento necessário para que o atendente solucione o problema. Esses níveis são criados para facilitar a organização dos chamados e auxiliar a equipe de suporte.

Base de conhecimento

A base de conhecimento é a centralizadora do histórico dos chamados e das soluções possíveis. Por meio dessa base, pode-se obter informações necessárias para a resolução de problemas, acelerando o processo de tomada de decisão.

Acordos do nível de serviço

Os acordos do nível de serviço são firmados entre a TI e os clientes. Neste documento, são previstas regras de atendimento conforme prioridade ou urgência do chamado.

Melhoria contínua

A melhoria contínua dos processos deve ser uma constante para a sua evolução. Por esse motivo, é importante avaliar e reestruturar o que for necessário.

Melhores práticas em atendimento da área de suporte

O profissional de TI presta suporte para algum tipo de usuário, seja ele interno (funcionários) ou externo (clientes). Por isso, é importante garantir a satisfação do usuário. Ele precisa ser tratado com prioridade, respeito, paciência e profissionalismo. Para cada tipo de usuário, será necessário adotar uma postura diferente. Para auxiliar o profissional de TI, existem boas práticas básicas que podem trazer benefícios, seja no contato por telefone, na ferramenta de chamados, chat ou pessoalmente.

Cabe ressaltar que essas práticas valem para todas as áreas de TI, pois, em essência, a TI é provedora de serviços. Portanto, as melhores práticas são aplicáveis a todos os níveis de atendimento.

Manter o usuário sempre informado

Periodicamente, o usuário deve ser informado sobre o andamento da sua demanda, mesmo que não haja novidade, para que ele saiba que sua solicitação não foi esquecida.

Escutar e entender a demanda do usuário

É importante escutar e entender a demanda, mesmo que seja algo que não é de responsabilidade da área. Posteriormente, será possível direcioná-lo à área responsável pela demanda.

Posicionar usuário sobre dependência de fatores externos

Se a demanda do usuário depender de fatores externos, é necessário posicioná-lo a respeito. Entretanto, a responsabilidade continua sendo da TI, sendo importante que o profissional de TI deixe claro que tomou as providências cabíveis.

Documentar a solução

É preciso detalhar o andamento da demanda e as soluções fornecidas durante o ciclo de vida de uma demanda. Compartilhar a solução com a equipe é importante, pois pode ser útil no futuro.

Priorizar demandas

Caso o fluxo de demandas dos usuários seja muito alto, é necessário solicitar ao usuário para priorizar as demandas.

Informar prazo ao usuário

Caso já se tenha conhecimento prévio de que uma demanda levará um tempo maior para ser resolvida, é importante informar o prazo ao usuário. Dessa forma, ele ficará mais tranquilo, tendo conhecimento da expectativa de término.

Testar as soluções e validar com o usuário

Testar as soluções adotadas e ter certeza de que resolverá o incidente é essencial no atendimento ao cliente. A reincidência é uma das causas de insatisfação dos usuários, por isso é importante solicitar a validação de que a solução o atendeu.

Registrar todas as demandas

Abrir um chamado é indispensável. Caso a solicitação seja urgente, o atendimento pode ser feito e o chamado aberto retroativamente.

Verificar se o cliente já possui um histórico de atendimento

Essa preocupação é importante para que não sejam feitas perguntas repetidas ou até mesmo para facilitar o entendimento sobre a dúvida anterior, caso não tenha sido resolvida.

Conhecer o cliente

Conhecer o cliente é essencial para o sucesso de um negócio. O bom relacionamento auxiliará na busca da melhor solução.

Métricas para o gerenciamento do suporte técnico

As métricas de gerenciamento possibilitam ir muito além dentro do suporte técnico. Elas são indicadores dos resultados que a equipe de suporte técnico tem obtido, sejam resultados positivos ou negativos.

Com os indicadores, é possível fazer uma análise de quais aspectos da operação precisam de melhoria. A partir daí, a área pode iniciar os ajustes necessários para uma melhor performance da equipe.

Os indicadores são importantes para direcionar os esforços e não desperdiçar tempo nem recursos em questões que não sejam relevantes e que não produzam uma mudança de efeito positivo na equipe.

Entretanto, não basta implementar os indicadores e não fazer um acompanhamento preciso deles. É necessário fazer um bom uso das métricas de TI para que os resultados esperados sejam alcançados com mais facilidade.

As métricas podem ser utilizadas para potencializar os resultados da área de suporte técnico e algumas estão relacionadas a seguir:

1

Número de chamados abertos X número de chamados fechados

O registro dos números chamados é o primeiro passo para a análise de desempenho da área. É importante observar a proporção entre esses fatores. Caso a área termine um mês com mais chamados abertos do que fechados, não será um bom resultado. A partir desse indicador, é necessário fazer uma análise do que tem levado a área a ter uma proporção negativa como resultado e, conseqüentemente, estabelecer um plano de ação para melhoria do desempenho da equipe.

2

Frequência dos chamados

O registro da frequência dos chamados é outra métrica importante para a área de suporte. Com esse registro, é possível saber a quantidade de chamados no período e conhecer os usuários que abriram o chamado. A análise desse indicador possibilitará identificar se há concentração de problemas em uma área específica ou até mesmo de um usuário.

3

Reabertura dos chamados

Se o mesmo chamado precisar ser reaberto posteriormente, é porque existe algo errado. Ou houve falha de comunicação entre o usuário e a área de suporte de TI, ou existe uma falta de capacitação adequada da equipe para prestar um atendimento eficaz. A reabertura de chamados, na maior parte dos casos, indicará um aspecto negativo para a área de suporte. Por esse motivo, é preciso uma análise bem criteriosa desse indicador.

4

Nível de satisfação dos clientes com o suporte

A satisfação do cliente é um dos indicadores mais importantes da área de suporte. É possível fazer uma pequena pesquisa de satisfação para saber ao certo a opinião do usuário e/ou cliente da TI a respeito do serviço que foi prestado. Adicionalmente, é possível agregar nessa pesquisa os pontos de melhoria que a operação do suporte precisa levar em consideração. A pesquisa trará insumos para melhoria do processo da área de suporte técnico.

Conclusão

Atualmente, as empresas precisam aperfeiçoar e simplificar os processos com o objetivo de maior produtividade e redução de custos. Com a evolução contínua e acelerada da tecnologia, a otimização do funcionamento da área de suporte técnico é fundamental para a estratégia de negócios de uma empresa e da TI.

A utilização do ITIL como um framework é uma das mais indicadas práticas de mercado para a gestão de serviços de TI, pois possui inúmeros benefícios com novas e importantes tendências do mapeamento de serviços de TI nos processos de negócios.

O ITIL não apresenta uma fórmula técnica e especial para a implantação da gestão de serviços de TI. Entretanto, a compreensão das relações entre os processos e os objetivos estabelecidos por uma organização auxiliam a implementá-los na forma e sequência mais adequada.

A criação de um único canal de comunicação à TI otimizou a carga de trabalho dos profissionais da TI. Novas estratégias de negócios que dependem de alinhamento com a tecnologia da empresa poderão ser aplicadas

de forma mais rápida, e o suporte à nova tecnologia poderá atender a possíveis problemas de forma mais assertiva.

Melhores práticas em suporte

No vídeo a seguir, apresentamos as melhores práticas em suporte e sua importância para a empresa.



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Vem que eu te explico!

Os vídeos a seguir abordam os assuntos mais relevantes do conteúdo que você acabou de estudar.

Melhores práticas em atendimento da área de suporte



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Métricas para o gerenciamento do suporte técnico



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Verificando o aprendizado

Questão 1

(FCC – BANESE – Técnico Bancário – Informática – Desenvolvimento – 2012)

Sobre uma central de serviços conforme estabelece o ITIL, considere:

- I. Ser um ponto único de contato entre as unidades usuárias e a área de TI.
- II. Ser composta de pontos de atendimentos em quantidade que depende do número de chamados por mês.
- III. Fazer a abertura dos chamados e passá-los para os grupos de 2º e 3º níveis, atendê-los e encerrá-los.

Está correto o que se afirma em:

A

I, II e III

B

II e III, apenas

C

I e III, apenas

D

I e II, apenas

E

III, apenas



A alternativa D está correta.

O ITIL orienta que uma empresa crie uma central de serviços para atendimento aos usuários e/ou clientes de TI, entretanto, com o objetivo de manter uma organização adequada, o indicado é que haja um único canal de atendimento ao cliente. A partir desse canal, haverá níveis de atendimento, de acordo com a complexidade do problema. A função da central de serviços não é apenas de fazer a abertura dos chamados e passar para os níveis 2 e 3. O nível 1 de atendimento poderá sanar questões mais simples, que possam ser resolvidas de forma remota. Caso o atendente não consiga resolver, ele irá direcionar para o nível 2 e não sendo resolvido, o nível 2 passará ao nível 3.

Questão 2

(COMPERVE – TJ-RN –Técnico de Suporte Sênior –2020)

Um analista de nível 1 atendeu ao chamado de número 1567:

“O notebook localizado na Diretoria de RH está apresentando problema para carregar. Parece ser mau contato do carregador.”

Para atender a esse chamado, o analista de nível 1 escalou o chamado para nível 2, informando todos os procedimentos realizados e que não conseguiu resolvê-lo, pois precisava trocar o carregador e não tinha permissão para realizar a troca do equipamento.

Quando o chamado foi escalado, o atendente de nível 2 recebeu o chamado

A

com informações necessárias para resolver o problema.

B

sem nenhuma informação do nível 1.

C

sem informações necessárias para resolver o problema.

D

automaticamente depois de 120 horas do SLA.

E

com as informações incompletas.



A alternativa A está correta.

A central de serviços possui três níveis de atendimento: nível 1, nível 2 e nível 3.

O primeiro atendimento é remoto e é utilizado para problemas mais simples. Caso o atendente não consiga resolver, ele escala para o nível 2. Caso o nível 2 não consiga solucionar o problema, ele escala para o nível 3. Um dos procedimentos recomendados é o registro da ocorrência, de forma clara, para que todos os atendentes da equipe possam entender o problema. No caso em questão, o registro das informações foi efetuado pelo atendente do nível 1.

Gerenciamento do nível de serviço (SLM)

SLM (Service Level Management) é uma sigla em inglês que significa gerenciamento do nível de serviço.

O SLM é um conjunto de práticas e rotinas que visam avaliar a eficiência dos serviços acordados, assegurando a qualidade do serviço entregue para as partes relacionadas (internas e externas).

Tem como objetivo desenvolver um relacionamento mais próximo entre a área de Tecnologia (TI) e o negócio, para assegurar que as expectativas dos serviços que serão entregues pela TI sejam bem compreendidas e adequadas às necessidades do negócio.

No ITIL, o SLM está incluso na estratégia de serviço. É o processo de planejar, coordenar, desenhar, acordar, monitorar e divulgar os resultados de um acordo de nível de serviço (SLA – Service Level Agreement).

Tem como objetivo garantir que os níveis de serviços acordados com os clientes sejam entregues no presente e no futuro. Esse processo deverá incluir:

- Desenvolvimento de relações de negócio;
- Desenvolvimento e gerenciamento de acordos de nível operacional (OLAs – Operational Level Agreements);
- Revisão dos contratos de fornecedores básicos;
- Prevenção de falhas de serviço, redução dos riscos de serviço e melhoria na qualidade do serviço;
- Relatório e gerenciamento de todos os serviços e revisão das lacunas que possam surgir dos SLAs.

As metas que são estabelecidas pelos gestores são registradas no SLA e a expectativa é de que elas retratem os serviços e que sejam tangíveis. O SLM acompanha se essas metas foram estabelecidas de forma eficiente e o desempenho das condições determinadas no SLA.

O SLM é utilizado como base para que os gestores verifiquem erros, desenvolvam contratos com os custos minimizados, benefícios e retornos melhores para a empresa.



Dica

Para melhorar o entendimento do SLM, é preciso equilibrar a qualidade do serviço com a expectativa do cliente, desenvolvendo medidas de níveis de serviços reais e alinhadas com a experiência do usuário e/ou cliente.

Isso é realizado por meio do acordo, monitoramento e verificação da eficiência dos serviços, envolvendo qualidade, quantidade e custo. É um excelente suporte na gestão de empresas, contratação de consultorias ou terceirização de mão de obra de TI.

O SLM proporciona vários benefícios para as empresas, conforme a seguir:

- Fornece embasamento estatístico para a tomada de decisões futuras;
- Gerencia a expectativa do usuário e/ou cliente;
- Melhora a relação entre TI e negócios;

- Reduz custos;
- Fortalece a relação entre os participantes do SLA;
- Melhora a comunicação entre o contratado e o contratante;
- Realiza o acompanhamento e supervisão do SLA;
- Agiliza soluções de conflitos;
- Reduz demandas não previstas.

Os principais valores agregados fornecidos pelo processo SLM incluem Service Level Agreement (SLA) e Operational Level Agreements (OLA). O SLA é formalização do nível de serviço entregue pela TI ou por um provedor de serviços externo aos seus clientes. Ele deve incluir os objetivos de nível de serviços, que definirão a sua qualidade e a sua disponibilidade.

O OLA é um acordo operacional estabelecido entre os provedores de serviços da empresa que compõe a prestação de um serviço de TI.

O maior valor do SLM é fortalecer o relacionamento entre a TI e o negócio. Ao manter um diálogo contínuo sobre os requisitos de serviço e acompanhar o desempenho em relação às metas definidas para o negócio, a TI poderá gerenciar as expectativas dos clientes em relação aos serviços e às suas experiências. Dessa forma, a equipe de TI pode aumentar ativamente a satisfação do cliente, priorizando recursos e resolvendo os problemas com base nas necessidades do negócio.



Acordo de nível de serviço (SLA)

Cada vez mais as empresas investem em tecnologia e, com a transformação digital, todos os tipos de organização estão implementando e melhorando o acesso à informação. **Por esse motivo, utilizar processos para melhoria da qualidade dos serviços e produtos torna-se primordial para se manter competitivo no mercado.** A implementação das melhores práticas de mercado, além da aquisição de novos equipamentos e sistemas, melhora a produtividade da equipe em uma empresa. Entretanto, a TI precisa ser uma aliada às boas práticas, para que possa gerar credibilidade aos clientes e fornecedores.

O SLA é um documento desenvolvido para os serviços de TI. Nesse documento são registrados prazos, direitos e obrigações dos serviços oferecidos. Ele estabelece e especifica metas em serviços de TI quando há contratação de algum serviço da área, visando a uma adequada gestão de TI e maior qualidade para as empresas contratantes e contratadas.

O SLA funciona como um contrato, gerado para garantir que os serviços sejam entregues de forma satisfatória para o cliente. Ele deve detalhar todas as informações que tenham relação com o serviço contratado.

O SLA deve conter os seguintes itens:

- Termos e prazos dos serviços;
- Tipo e descrição dos serviços;
- Metas mensuráveis de desempenho;
- Informações sobre suporte técnico.



O SLA é uma forma de garantir às empresas contratantes e contratadas que os serviços acordados no documento serão cumpridos e com isso trazer credibilidade e transparência aos serviços que serão prestados. Para a empresa que está contratando, é uma forma de garantir que receberá todos os serviços em conformidade com os prazos e metas estabelecidos no SLA. Para o contratado, garante que não haja cobrança indevida por serviços que não estejam descritos no documento.

O SLA pode ser realizado entre empresas e entre setores da mesma organização, gerando, portanto, dois tipos diferentes de modelo:

SLA de atendimento

Esse tipo de modelo é voltado para o cliente, por esse motivo é preciso entender e especificar as necessidades do contratante. Nesse documento, devem constar os processos que envolvem o contratante, as necessidades, exigências e as obrigações do cliente.

SLA de atendimento ao serviço

Esse modelo tem foco nos serviços que a empresa oferece. Nesse documento são relacionados os serviços, tipo de serviço, condições, prazos de entrega e garantias. Nesse caso, normalmente não ocorrem muitas modificações.

ITIL

O SLA proporciona os serviços de TI especificados e organizados. Os níveis de serviço devem ser mensuráveis para possibilitar que o desempenho dos serviços seja avaliado. Dessa forma, eles se tornarão indicadores que permitirão verificar se os serviços prestados correspondem ao que foi estabelecido no acordo. O ITIL consolida um conjunto de rotinas para otimizar os processos da TI, atuando como um guia de gestão dos processos, auxiliando no gerenciamento do nível de serviço e alinhando os processos de forma eficiente. Assim, torna-se uma ferramenta facilitadora à implementação do SLA. No ITIL, o SLA está incluso na estratégia de serviço.

Benefícios do SLA

A implementação do SLA em uma empresa traz benefícios que irão alterar a forma como os serviços são prestados, a relação com os clientes e o modo de atuação do profissional de TI. Como todos os serviços estarão registrados no SLA, a TI poderá se proteger de cobranças indevidas e terá um direcionamento mais claro a respeito das atividades a serem realizadas. Cabe destacar os principais benefícios da utilização do SLA:

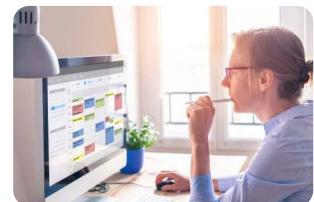
Redução de custos

À medida que os processos são otimizados, ocorre a diminuição de erros e da utilização de recursos e tempo. Como consequência, há redução nos custos da operação.



Aumento da produtividade

O nível de serviço vai direcionar o trabalho da equipe de TI. A partir dos prazos estabelecidos, a equipe de TI poderá ter mais agilidade na execução do serviço. Como resultado, a produtividade é maior, o que beneficia os clientes e traz melhores resultados para a TI.



Melhoria na comunicação

Como todas as necessidades estarão descritas no nível de serviço, todas as partes estarão informadas das ações mais relevantes em relação ao serviço, aos prazos e ao que irá ocorrer no processo de atendimento. Portanto, não existirão surpresas durante o trabalho, e o cliente se sentirá mais seguro.



Transparência

Como todos os prazos, requerimentos, as necessidades de dados, os tempos de atendimento e a disponibilidade total estarão descritos no SLA, o cliente terá mais consciência a respeito de todo o processo de atendimento. Isso deixa o processo mais transparente e traz maior segurança na relação com o cliente.



Satisfação do cliente

Para que a empresa tenha certeza do grau de satisfação do cliente, é recomendável aplicar uma breve pesquisa de satisfação. Essa pesquisa trará insumos importantes para que o serviço seja sempre aprimorado e haja a melhoria da gestão interna da equipe de TI.



Acordo de nível operacional (OLA)

O OLA (Operational Level Agreement) ou, traduzindo, acordo de nível operacional, é um acordo firmado entre uma área executora principal e uma secundária. A área principal cuida de determinado serviço para o cliente, e a área secundária fornece o serviço internamente.

Os OLAs estabelecem condições para que os profissionais, distribuídos nas áreas da organização, possam realizar suas atividades necessárias à entrega dos serviços aos clientes e à gestão e suporte ao negócio.

O OLA possui as mesmas características de um SLA, só que é estabelecido entre as equipes internas da área de TI ou entre a área de TI e outras áreas da organização provedoras de serviço para a execução das atividades de suporte, e não entre a área de TI e um usuário final da organização.

Os OLAs são acordos entre diferentes áreas do departamento/ provedores de TI, geralmente para fornecer um SLA específico.

Como exemplo, em uma empresa pode haver uma SLA específico, que declare não mais do que 30 minutos de inatividade por mês. Nesse caso, para a área de TI aderir a essa premissa, é necessário que haja um OLA entre a equipe de redes e a equipe de hardware. Dessa forma, as áreas poderão organizar as atualizações de software e as interrupções dentro de uma janela de tempo padrão.

Em algumas situações, para a TI prover serviços aos seus clientes, ela precisa de serviços prestados por outras áreas da empresa.



Exemplo

A área de Engenharia de uma empresa, responsável pela manutenção elétrica de todos os circuitos, incluindo os serviços de geração de energia em caso de emergência. Nessa situação, a TI dependerá do serviço de outra área da empresa para poder fornecer o atendimento a seus clientes. Por se tratar de duas áreas da mesma empresa, não faria sentido a emissão de um contrato formal entre elas. É firmado então o OLA, que é o acordo entre as duas áreas da empresa, na qual a Engenharia seria a fornecedora de serviços necessários à TI.

ITIL

O ITIL apresenta o OLA como um acordo que pode ser utilizado como suporte para a elaboração de um SLA mais próximo da realidade de cada tipo de serviço. No OLA, as áreas estabelecem os prazos para o cumprimento de etapas e processos, além das responsabilidades de execução de cada serviço.

A elaboração de um OLA consiste em um processo detalhado, por se tratar de um serviço interno com responsabilidades diferentes, em que cada área precisa ter definida e clara a responsabilidade específica sobre cada uma das etapas de execução do serviço. Essas etapas devem estar mapeadas e dimensionadas em escala de tempo de resolução. Esse documento será um importante insumo no processo de criação de um SLA eficaz.

O ITIL descreve que, quando um SLA é elaborado, o provedor de serviços atua como prestadora de serviços no negócio. Quando se trata de um OLA, o acordo é entre partes dentro da organização operadora.

Elaboração do OLA

O processo de SLM está cada vez mais importante para as empresas e a TI. Nesse sentido, o papel do gerente de nível de serviço está cada vez mais importante para garantir a conformidade com os padrões de serviço. Os acordos OLA devem ser investidos e há necessidade de uma responsável por configurar, monitorar e relatar os serviços acordados.

Quando se elabora um OLA, em geral são considerados os seguintes tópicos:

Gerenciamento de documentos

Consiste no arquivo de documentos, bem como o controle e a preservação das informações que fazem parte da empresa.

Conceitos

Descrição dos serviços que estão sendo acordados.

Objetivo

Descrição do objetivo do acordo que está sendo realizado entre as partes.

Assunto do acordo

O acordo operacional deverá ter uma necessidade e obtenção de resultado para a empresa. Por isso, deve constar o nome ou resumo do motivo do acordo.

Partes relacionadas, declaração e assinatura

Os envolvidos nesse acordo devem ser relacionados e nesse documento deverão constar as assinaturas dos responsáveis, bem como o papel e as responsabilidades de cada um.

Tempo de início e tempo de execução

Importante a definição de tempo de execução da atividade, motivo do acordo, especificando quando ocorrerá o início e o tempo de execução da atividade.

Domínio OLA

Definição dos ambientes tecnológicos utilizados pelas áreas envolvidas no acordo.

Serviço mútuo

Deverá constar o tipo de serviço que será prestado por cada área.

Orçamento de recursos

Registro dos recursos necessários para o bom andamento da atividade.

Atribuição de tarefa

As tarefas que serão realizadas por cada área deverão estar claramente descritas no acordo.

Serviços e produtos

Descrição dos serviços e produtos que serão realizados, face ao acordo firmado.

Níveis de serviço

É importante relacionar o nível de serviço que se espera das partes envolvidas.

Contratos de desempenho

Tem por objetivo estabelecer metas de desempenho para as áreas envolvidas.

Indicadores de desempenho

É preciso estabelecer indicadores de desempenho, para que seja possível mensurar o desempenho das áreas envolvidas.

Relatórios

A elaboração de relatórios deverá ser realizada para demonstrar os resultados obtidos com o acordo.

Conclusão

As melhores práticas para a gestão de serviços de TI são utilizadas para otimização dos negócios e envolvem a área de negócios, a TI e os clientes. A adaptação às eventuais mudanças dentro e fora das organizações, novos investimentos e novas metodologias de trabalho são essenciais para a evolução em um mercado cada vez mais competitivo.

A correta utilização dos acordos de nível de serviços, dos acordos de nível operacional e o gerenciamento dos níveis de serviço pode garantir menores custos, mantendo um alto padrão na qualidade e identificando corretamente o verdadeiro impacto nos negócios, por meio das melhores práticas utilizadas pela organização, trazendo eficiência dos serviços acordados e assegurando a qualidade do serviço entregue para as partes relacionadas internas e externas.

Criação de acordo de nível de serviço (SLA) e acordo de nível operacional (OLA)

No vídeo a seguir, consolidamos o conhecimento e a importância do acordo de nível de serviço (SLA) e do acordo de nível operacional (OLA).



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Vem que eu te explico!

Os vídeos a seguir abordam os assuntos mais relevantes do conteúdo que você acabou de estudar.

Acordo do nível de serviço (SLA)



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Acordo de nível operacional (OLA)



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Verificando o aprendizado

Questão 1

(CESPE/CEBRASPE –TRT – 8ª Região (PA e AP)– Analista Judiciário – Tecnologia da Informação – 2013)

Segundo o ITIL, acordos de nível de serviço (SLA – Service Level Agreement) podem ser estabelecidos entre o cliente e o provedor de serviço com o intuito de descrever os serviços de TI, documentar as metas do nível de serviço e definir as responsabilidades dos envolvidos. A respeito desses acordos, assinale a opção correta:

A

Na fase de operação do serviço, há gestão para monitoramento e revisão dos acordos de nível de serviço.

B

Na transição do serviço, emprega-se um SLA para determinar a prioridade de solução de um incidente.

C

Na melhoria de serviço continuada, os acordos de nível de serviço são definidos prioritariamente para as ferramentas que se tenha dificuldade de medir.

D

Os acordos de níveis de serviço são gerados na fase denominada estratégia do serviço.

E

No desenho do serviço, um SLA é um item de configuração do processo de gerenciamento das mudanças nos serviços.



A alternativa D está correta.

A estratégia de serviços é a primeira etapa do ciclo de vida do serviço, do ITIL, que é a fase que mais se preocupa com o valor que o serviço oferece para o negócio. O processo responsável pela definição e manutenção da perspectiva, da posição, dos planos e padrões de uma organização com relação aos seus serviços e ao gerenciamento de tais serviços. Os SLAs se enquadram nessa etapa.

Questão 2

(IF Baiano – Técnico de Tecnologia da Informação –2019)

A biblioteca ITIL v3 define o processo de gerenciamento de nível de serviço, que estabelece vínculos entre o departamento de TI e os clientes. Um dos conceitos básicos desse processo consiste em um artefato que é usado quando um serviço de TI depende de um ou mais serviços providos dentro da própria organização de TI. Assinale a alternativa que apresenta em qual artefato, segundo a ITIL v3, esses produtos ou serviços devem ser definidos:

A

Acordo de nível de serviço.

B

Acordo de nível operacional.

C

Metas de nível de serviço.

D

Requisitos de nível de serviço.

E

Contrato de apoio.



A alternativa B está correta.

O OLA é o acordo de nível operacional que é firmado entre as áreas da mesma empresa. O acordo de nível de serviço é assinado com o cliente, por esse motivo não se aplica como resposta. Metas e requisitos estão contidos no SLA, portanto também não se aplicam como resposta. O contrato de apoio se refere a um contrato firmado com um fornecedor externo, portanto não se aplica a essa questão.

Automação da TI

A transformação digital aumentou os desafios da TI e das empresas. A importância de escolher a tecnologia mais adequada às rotinas de uma empresa tornou-se essencial para manter o ambiente da TI moderno, dinâmico e com capacidade de atendimento ágil. Os dados e informações passaram a ocupar uma importância grande para as decisões estratégicas dos negócios.

As empresas estão cada vez mais dependentes da tecnologia da informação e a TI precisou criar alternativas para otimização dos processos. O aumento das linguagens de programação, sistemas cada vez mais complexos, aplicações integradas e outros tornaram a automação dos processos da TI uma necessidade. Dessa forma, a automação dos processos de TI passou a ser um fator relevante nas empresas.



A busca por ferramentas e plataformas cada vez mais novas tem sido frequente nas empresas. Nesse cenário, os gestores de TI, que trabalhavam de forma reativa, precisaram buscar soluções para otimização de processos e aumento da disponibilidade. Os sistemas de gestão de suporte de TI com funções automatizadas passaram a ganhar espaço nas empresas.



Comentário

Entenda-se por forma reativa quando só ocorre a reação quando os problemas já aconteceram.



embasada.

Os sistemas de Help Desk passaram a ser um novo modelo de prestação de serviços, mais proativo, com o objetivo de evitar problemas e não apenas resolvê-los. Esse sistema permite medir a produtividade das equipes e a hierarquização de chamados, a criação de roteiros de atuação e tarefas integradas dos níveis de atendimento.

Com a automação, é possível reduzir consideravelmente a margem de erro de tarefas críticas, que podem impactar toda a infraestrutura. Além disso, as empresas passaram a ter rotinas mais claras e uma gestão de conhecimento mais

Principais tecnologias para automação dos processos em TI

Existem tecnologias que permitem a automação dos processos em TI e a integração com outras áreas da empresa, proporcionando transformação e inovação.

RPA

RPA ou automação robótica de processos (Robotic Process Automation – RPA) é uma tecnologia de software fácil de usar para automatizar tarefas digitais. Com RPA, os usuários de software criam robôs de software que podem aprender, simular e executar processos de negócios baseados em regras. Esse tipo de software pode automatizar processos de negócios, como o envio de respostas automáticas de acordo com a requisição, para redução de fila de espera.

IoT

IoT (Internet of Things) ou Internet das Coisas é um conceito que se refere à interconexão digital de objetos com a Internet, com capacidade de reunir e transmitir dados. A quantidade de dados que podem ser coletados por meio de Internet das Coisas permite uma avaliação em tempo real dos processos produtivos, favorecendo o processo decisório. Além disso, há a possibilidade de emitir relatórios em vários períodos do dia e de fazer o comparativo automático com os dias anteriores. Em empresas com servidores dedicados (têm muito mais recursos de armazenamento e de processamento de dados), um termostato inteligente pode identificar os picos de temperatura em servidores. Dessa forma, permite ao gestor mapear os horários de maior demanda.

Inteligência Artificial

Trata-se da base dos algoritmos e da automação de softwares para tarefas mais complexas. A Inteligência Artificial possibilita maior rapidez na solução de problemas, trazendo modernização e agilidade às etapas dos processos de produção. Como exemplo, os assistentes virtuais podem contribuir na redução das filas do Help Desk, auxiliando aos usuários a resolverem problemas mais simples e deixando a equipe de TI com os problemas mais complexos. Os sistemas inteligentes aprendem por meio de padrões, tentativa e erro, além de refinar as respostas, tornando-se mais eficientes ao longo do tempo.

Machine Learning

Significa aprendizado de máquina e trata-se de uma tecnologia proveniente da Inteligência Artificial. É um método de análise de dados que automatiza a construção de modelos analíticos. Nesse caso, o algoritmo evolui sozinho, aprendendo de forma autônoma e refinando a sua atuação. No Machine Learning, as máquinas são programadas para aprender a executar novas atividades, sem a intervenção humana.

Automação do gerenciamento de serviços de TI

O gerenciamento de serviços de TI vem se tornando imprescindível na transformação e modernização dos negócios, agilizando processos e reduzindo o custo técnico e de negócios. As empresas buscam a automação dos processos para melhorar a satisfação dos clientes interno e externo, aumentar a produtividade, minimizar os custos e aprimorar a qualidade do serviço.

Existem alguns modelos de automação do gerenciamento de serviços de TI que poderão auxiliar as empresas a obterem melhorias nos serviços ou produtos, consequentemente resultando na satisfação dos clientes. Esses modelos estão relacionados a seguir:

Sistemas automatizados para o Help Desk

Uma das funções do gerenciamento de serviços de TI mais comumente automatizadas é a abertura de chamados. As ferramentas de automação ajudam a aplicar a escalação de incidentes e a categorização de chamados. Isso reduz o trabalho na identificação, triagem e atribuição de incidentes, auxiliando a equipe de TI a se concentrar na solução de problemas.

Sistemas automatizados para fluxos de trabalho

A automatização dos fluxos de trabalho de serviços não costuma oferecer redução de custos evidente, mas é importante para que a equipe tenha maior disponibilidade de tempo para atuar em projetos mais complexos.

Processos de gerenciamento de mudanças mais ágeis

A automação dos processos de mudanças tem ajudado as empresas a fazerem transições eficientes. Utilizando as melhores práticas do ITIL é possível auxiliar uma empresa a implementar uma ferramenta de automação para aprovar automaticamente todas as solicitações de mudança. O resultado é a agilidade, melhor produtividade e tempo de trabalho.

Atualizações rápidas e consistentes

A automação pode auxiliar na implantação das atualizações mais frequentes no site de uma empresa. As atualizações de sistemas que anteriormente eram realizadas em dias, poderão ser executadas em horas. Utilizando a estrutura do ITIL, é possível identificar problemas no ambiente da empresa que poderiam impedir ou dificultar as atualizações de forma mais rápida e com qualidade.

Automatização de processos na nuvem

Uma empresa que possua muitos clientes e esteja trabalhando com recursos baseados em nuvem privada ou pública pode automatizar o provisionamento criando um portal de usuário final. Nesse portal, clientes, engenheiros, desenvolvedores ou qualquer pessoa autorizada pode provisionar automaticamente recursos em uma nuvem privada ou pública. Isso reduz o tempo de provisionamento para o cliente de algumas semanas para algumas horas. Provisionamento, em TI, é o processo de deixar um servidor (seja físico ou virtualizado) pronto para operação, com os sistemas, software e dados apropriados.

Automação da integração de funcionários

Uma empresa pode automatizar o gerenciamento de serviços para a integração de novos funcionários. Quando um novo funcionário entra, ele precisa acessar vários sistemas internos específicos da organização ou do departamento ao qual pertença. Em vez de o funcionário ou o gerente de contratação entrar em contato com a TI para solicitar esse acesso, eles automatizam o processo para que ele seja solicitado automaticamente. O resultado é a redução no número de solicitações que exigem assistência prática da equipe, economizando tempo da equipe e de espera dos solicitantes.

Automação para melhoria da satisfação do cliente

Melhorar o atendimento ao cliente é um dos objetivos da automação do gerenciamento de serviços. A automação de TI permite oferecer uma experiência mais personalizada e entregar mais rapidamente o que o cliente quer. Um exemplo seria a automação de processos de atendimento de pedidos on-line. Ao automatizar esse processo, os clientes obtêm seus produtos mais rapidamente depois de fazer um pedido, aumentando sua satisfação.

Benefícios da automação no gerenciamento de serviços de TI

Existe uma relação entre a automação, transformação digital e os processos de TI, e esse procedimento traz vantagens para uma empresa, conforme descrito a seguir:

Redução de custos

A automação de processos propicia um dos principais benefícios para uma empresa, que é a redução de custos. Após a automação, a equipe investe menos tempo em tarefas burocráticas e passa a produzir mais com os mesmos recursos. Como consequência, a relação homem-hora fica mais barata para a empresa.



Aumento da produtividade

A automação contribui para o aumento da produtividade, pois permite a execução dos processos de forma mais estruturada, com redução na margem de erros e retrabalhos. Reduz as tarefas burocráticas e repetitivas. Como resultado, ocorre aumento da produtividade e ganho em eficiência. A automação dá uma oportunidade para que o gestor redesenhe os fluxos operacionais, identifique problemas e soluções e reorganize as tarefas na sequência que for mais adequada ao aumento de produtividade.



Melhoria na qualidade da entrega



Com as tarefas otimizadas e os processos mais eficientes, a empresa passa a trabalhar com muito mais objetividade, com mais tempo para planejar implementações, limpar códigos, atender chamados e integrar toda a empresa na nova estratégia produtiva.

Conclusão

A automação de processos é uma solução que pode facilitar muito a rotina dos negócios de uma empresa, com diferentes soluções e funcionalidades que se integram às suas necessidades. Alguns recursos estão sendo aprimorados para o futuro da automação. Certamente haverá maior autonomia e, portanto, mais inteligência integrada a esses sistemas. Eles poderão se expandir.

A automação será construída a partir de aplicações, segurança, atualização, análises preditivas e decisões que serão tomadas sem supervisão direta.

Um risco de segurança pode ser automaticamente detectado, relatado, corrigido, testado e implantado, tudo enquanto sua equipe de TI ainda não estiver trabalhando. O sistema poderá se autorrecuperar, coletar informações relevantes para descobrir possíveis ataques e notificar os profissionais corretos, tudo isso sem enfrentar qualquer tempo de inatividade.

É preciso pensar nas ferramentas certas de automação de serviços e processos para o gerenciamento de serviços de uma empresa. Conhecer as vantagens e otimizações que a ferramenta oferece facilita a condução do negócio e um aproveitamento melhor da equipe.

Na área de suporte, investir em um sistema de gestão que permita a automação e o monitoramento remoto transforma uma atuação tradicional e reativa em um processo proativo e gerenciado. Assim, ficará muito mais fácil manter a disponibilidade da infraestrutura dos clientes, reduzir a margem de erro e mensurar os resultados com acesso aos dados centralizados em um banco de dados unificado.

Automação do gerenciamento do serviço

A descrição sobre automação do gerenciamento do serviço será abordada no vídeo a seguir



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Vem que eu te explico!

Os vídeos a seguir abordam os assuntos mais relevantes do conteúdo que você acabou de estudar.

Principais tecnologias para automação dos processos em TI



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Automação do gerenciamento de serviços de TI



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Verificando o aprendizado

Questão 1

(ZAMBINI – PRODESP – Analista de Informática – Produção – 2010)

Com relação à automação de processos em uma empresa, julgue corretamente como verdadeiras (V) ou falsas (F) as afirmativas a seguir e assinale a alternativa correspondente.

I. Uma das vantagens na automação de processos é o registro de todas as ocorrências e de todos os problemas, assim como as soluções encaminhadas, levando a uma monitoração mais eficiente dos processos internos.

II. Automatizar um processo não resulta ou significa ganho de tempo, e sim uma forma disponibilizar os recursos de TI para a supervisão de um processo automatizado, visando à detecção de falhas.

III. A automação de processos se concentra apenas no controle de ativos (programas e equipamentos), documentando as informações para fim de auditoria.

A

V, V, F.

B

F, V, F.

C

V, V, V.

D

F, F, V.

E

V, F, F.



A alternativa E está correta.

Para a automação de um processo, é necessário analisar todas as etapas, os problemas e as soluções. Dessa forma, é possível otimizar tempo e recursos para a empresa e áreas envolvidas. Portanto, a única alternativa correta é a afirmação I. As demais não se aplicam à automação de processo.

Questão 2

(IBFC – PM-BA – Soldado – 2020)

“A Inteligência Artificial (IA) está transformando a maneira como fazemos negócios. A adoção de aprendizado de máquina, Big Data, Analytics e outras novas tecnologias em busca de automação não é mais estritamente uma questão de tecnologia de informação e se tornou um fator chave na tomada de decisões que agora envolve os líderes e objetivos de negócios da empresa” (CIO, 2019). Assinale a alternativa que apresenta uma vantagem da Inteligência Artificial.

A

Aumento substancial de erros na produção.

B

Maior tempo de trabalho e de produção.

C

Queda na eficiência e na produtividade.

D

Dificuldade na tomada de decisão e na solução de problemas.

E

Modernização das etapas de produção.



A alternativa E está correta.

A Inteligência Artificial já está sendo utilizada em diversos ramos e trata-se de uma tecnologia que possibilita maior rapidez na solução de problemas. Propicia ganho de tempo no trabalho, redução de erros, aumento da eficiência da área. Os maiores problemas ficam para os técnicos resolverem. Portanto, a resposta correta é a letra E. As demais não são aplicáveis a esta questão.

Dados, informação e conhecimento

Dados

Dados é um conjunto de informações que constituem uma informação. O termo é conceituado como elemento de informação em forma apropriada para armazenamento, processamento ou transmissão por meios automáticos.

Os dados são registros ou indícios quaisquer que podem ser relacionados a alguma entidade ou evento. Pode-se considerar o dado como informação ainda não processada.

No passado, os recursos de TI tinham como foco o processamento de dados, que eram arquivos que ficavam armazenados para posteriormente serem tratados. Nesse sentido, dados podem ser definidos como elementos da informação, ou seja, conjunto de letras, números ou dígitos que sozinhos não têm significado algum.

Os dados podem ser considerados conhecimento bruto, ainda não devidamente tratado para prover informações para uma empresa. Isoladamente, os dados não transmitem a mensagem clara.

A gestão de dados trouxe significado a essas informações e compreende os processos de armazenamento e recuperação de dados em nível de controle de acesso às informações.

Dessa forma, os dados passaram a ser estruturados por pessoas e recursos computacionais, permitindo a execução de simulações, análises preditivas, avaliação de desempenho e inovação. Os dados passam a ser um conhecimento e o gestor de TI passa a desempenhar um papel relevante de suporte. Não apenas como apoio, mas como elemento contribuidor das estratégias de negócios de uma empresa.



Saiba mais

Os dados precisam ser tratados para produzir informação e conhecimento que possa ser utilizado de forma prática. Por isso, o trabalho da equipe de dados é imprescindível para levar informações desconexas e sem aplicações imediatas ao próximo estágio.

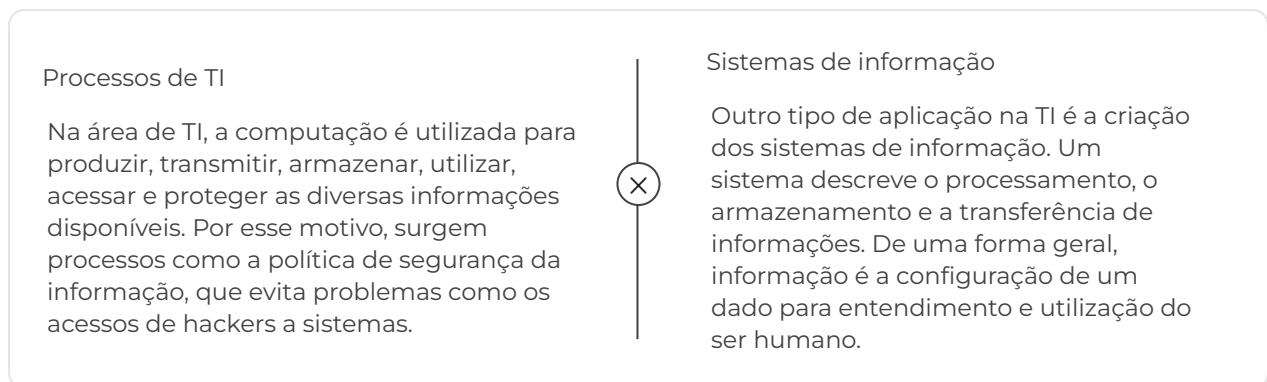
Informação

Informação é todo o conjunto de dados devidamente ordenado e organizado de forma a ter significado. A informação pode ser definida como a estruturação ou a organização dos dados, que, sem um contexto, nada significa.

Informação são os dados tratados. É o resultado do processamento dos dados, ou seja, os dados foram analisados e interpretados sob determinada ótica e, a partir dessa análise, torna-se possível qualificar esses dados. Assim, podemos dizer que a informação é o conjunto dos dados que foram processados, seja por meio eletrônico, mecânico ou manual, e que produziu um resultado com significado.

As informações têm significado e são o alicerce para a tomada de decisões. A informação é todo o material que compõe aquilo que é conhecido, mas ela, por si só, não é o conhecimento como um todo. Ela se torna relevante e útil para uma empresa compreender um assunto específico. A finalidade da informação é reduzir incertezas a fim de levar ao conhecimento.

Os dados, quando organizados e transformados em informações, têm o objetivo de esclarecer o funcionamento de um objeto ou mesmo de um processo. E, mediante o uso racional das informações, é possível também tomar decisões e solucionar problemas.



Os dados estão relacionados às informações, portanto é preciso estabelecer uma condição necessária entre os dois conceitos. Sendo assim, não há informações sem dados, e dados não têm significância real antes de se tornarem informação.

Conhecimento

O conhecimento é a informação processada e transformada em experiência. É a capacidade que o processamento da informação, adicionado à experiência individual, leva à capacidade de agir e estimar o resultado dessa ação.

Aprendizagem é a exposição a novas informações que modificam o comportamento de um indivíduo e o comportamento com o ambiente que o cerca. Se as informações não forem transformadas em experiência, elas serão esquecidas e darão lugar a outras.

A informação que não é processada pelo indivíduo não resultará em conhecimento. Considerando essas premissas, conhecimento é a informação trabalhada. O conhecimento ocorre quando uma informação é aplicada, gerando uma ideia ou noção de alguma coisa.

O conhecimento é aquilo que se absorve por meio de informações que de alguma forma foram apresentadas para determinado fim. Ele é a junção de informações, experiências e valores, que suportam a tomada de decisão em uma empresa. Pode-se afirmar que o conhecimento possui maior valor que o dado e a informação.

A busca por informações e resoluções para problemas relacionados aos serviços e/ou produtos de uma empresa levou à construção de uma base de conhecimento que tem por objetivo auxiliar a equipe de TI e os clientes a configurarem recursos quando necessário e apresentarem informações que possam ser relevantes para a solução de um problema.

Base de conhecimento

A base de conhecimento é uma biblioteca on-line na empresa que tem como objetivo informar e transmitir conhecimento de problemas recorrentes. Ela pode conter diversos conteúdos e formatos sobre o uso de um produto ou serviço, o que possibilita que as dúvidas sejam esclarecidas de forma simples e rápida.

Uma base de conhecimento pode conter tutoriais, artigos, vídeos e documentações.

A proposta é que todas as informações sejam preservadas ao longo do tempo e sejam acessíveis aos colaboradores e clientes.

A base de conhecimento é uma evolução do comportamento do consumidor, que ao longo dos anos se tornou mais crítico. Além disso, a Internet possibilita o acesso a diversas informações diariamente. Por isso, é importante que a base de conhecimento esteja sempre atualizada.

Existem benefícios para a criação e utilização de uma base de conhecimento, que estão destacados a seguir:

Autoatendimento

O autoatendimento possibilita o acesso rápido e fácil aos tutoriais, artigos e vídeos que explicam o funcionamento de uma solução. Dessa forma, o cliente interno e/ou externo tem a oportunidade de resolver o seu problema sozinho. Isso reduz o número de atendimentos dos profissionais da TI, que poderão se direcionar para outras atividades.

Treinamento interno

A base de conhecimento pode auxiliar no treinamento de novos colaboradores da empresa. Considerando que as informações estão disponíveis em único lugar, os novos colaboradores poderão entender as dúvidas mais frequentes dos clientes internos e/ou externos. Além disso, os colaboradores poderão entender como solucionar os problemas mais complexos de forma prática e eficiente. A base de conhecimento permite a criação de trilhas de conhecimento que permitirão ao novo colaborador acessar uma sequência de treinamentos previamente escolhidos para ele, pelo gestor.

Agilidade no atendimento

A base de conhecimento possibilita que os problemas e soluções dos clientes estejam registradas nessa base. Como consequência, quando um cliente entrar em contato com uma empresa para solucionar um problema ou até mesmo tirar alguma dúvida, as respostas já estarão prontas e documentadas.

Melhoria no índice de satisfação dos clientes

A base de conhecimento contém informações sobre os problemas e soluções e ainda proporciona um atendimento rápido e eficiente, permitindo que os clientes resolvam seus problemas sozinhos. A consequência é um nível elevado de satisfação dos clientes.

Engajamento da equipe

Os colaboradores de diferentes áreas poderão participar do processo de construção dos conteúdos e o resultado é uma maior interação pessoal das equipes. O colaborador acaba se sentindo uma peça-chave para o sucesso da empresa.

Gestão do conhecimento

A gestão do conhecimento pode ser definida como o processo de criar, compartilhar, usar e gerenciar o conhecimento de uma organização.

Em 1990, foi desenvolvido o modelo de conhecimento SECI, que é dividido em quatro dimensões de conhecimento: socialização, externalização, combinação e internalização. Esse modelo de criação explica como os conhecimentos tácito e explícito são convertidos em conhecimento organizacional. A seguir, veja a explicação do significado desses conhecimentos.

Conhecimento tácito

É o conhecimento adquirido ao longo da vida, pela experiência. É difícil de ser explicado, documentado, registrado ou ensinado a outra pessoa em função da subjetividade inerente às habilidades de um indivíduo.

Conhecimento explícito

É o conhecimento que já foi ou pode ser articulado, codificado e armazenado em alguma mídia, podendo ser transmitido para outras pessoas. O conhecimento explícito se refere ao conhecimento formal, sistemático, expresso por números e palavras. É fácil comunicar, compartilhar em dados, informações e modelos.

Conhecimento organizacional

É o conhecimento criado com base na experiência coletiva e compartilhada entre os indivíduos de uma organização. O conhecimento organizacional não é abstrato, está incorporado ao próprio indivíduo.

O processo de aquisição de conhecimento deve ser contínuo e constantemente atualizado para que possibilite às empresas inovarem e se manterem competitivas no mercado. O conhecimento organizacional precisa estar constantemente adquirindo novos conhecimentos para produzir vantagens para a organização.

O conhecimento organizacional é utilizado pelos colaboradores com o objetivo de trazer vantagens para a organização no que se refere a produtos, processos ou sistemas e, a partir daí, produzir novos conhecimentos.

As empresas precisam de um planejamento estratégico para ter uma visão clara do que são e do que querem ser no mercado em que operam, bem como estimular o conhecimento organizacional. As empresas usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões.

Objetivos da gestão do conhecimento

A gestão do conhecimento tem como objetivo interligar as fontes de geração com as necessidades de aplicação do conhecimento. É importante que o conhecimento esteja bem claro para que possa ocorrer a transferência das pessoas geradoras para as que utilizam o conhecimento na estratégia da empresa. Para isso, a gestão do conhecimento precisa atender a quatro requisitos:

Capturar o conhecimento

É preciso criar repositório de informações estruturadas em documentos, memorandos, relatórios, apresentações e manuais que possam ser utilizados conforme a demanda.

Melhorar o acesso ao conhecimento

Dependerá da facilidade de acesso ao conhecimento e da transferência entre as pessoas.

Aprimorar o conhecimento organizacional

Esse objetivo visa criar políticas de incentivo ao compartilhamento do conhecimento entre os colaboradores.

Valorizar o conhecimento disponível

Neste caso, o objetivo consiste em gerar novas fontes de receita, reduzir custos e inovar com base no conhecimento adquirido pela organização.

A importância da gestão do conhecimento

A gestão do conhecimento contribui para que as empresas gerem valor e aumentem a produtividade perante o mercado. A utilização de sistemas de gestão de conhecimento proporciona às empresas acelerar os processos internos, minimizar as redundâncias, valorizar o conhecimento interno e aumentar a transparência.



Dica

A responsabilidade da TI na gestão do conhecimento de uma empresa é fornecer informações para a elaboração de novos contratos, transações e serviços por meio da guarda e transmissão do material devidamente organizado.

A gestão do conhecimento visa gerenciar a forma como os conhecimentos são captados, registrados, manuseados e divulgados aos colaboradores. A gestão do conhecimento permeia a TI com relação às informações que serão analisadas, estudadas e trabalhadas e define as informações que a TI deve alcançar para auxiliar a organização. Também é um instrumento para a administração e o gerenciamento existente dentro da empresa.

A TI pode ser considerada uma área que possibilita o acesso ao conhecimento, influenciando na forma e velocidade que o conhecimento será obtido, bem como no seu uso.

Uma organização precisa definir a estratégia e o foco para as áreas de gestão do conhecimento e TI. Uma estratégia de TI formalizada e produtiva capacita uma empresa a melhorar as atividades financeiras e se manter competitiva no mercado.

A gestão do conhecimento é ampla, compreende a administração de pessoas, informações e processos, e é a responsável por administrar a interação entre os colaboradores e a tecnologia na aprendizagem e no manejo do conhecimento.

A TI é um instrumento para a gestão do conhecimento, diminuindo as dificuldades encontradas na empresa, minimizando erros e falhas de processamento. Além disso, a TI promove a implementação de novos procedimentos e ferramentas que podem modificar a estrutura, o modo de trabalho e a produção da empresa, razão pela qual o conhecimento necessário para realizar tais feitos necessita ser gerido, originando a essencialidade da gestão do conhecimento.



Conclusão

Após entender o que é cada um desses conceitos separadamente, é possível entender a diferença entre dados, informação e conhecimento. O dado sozinho não é relevante e não leva a qualquer compreensão. A informação são os dados processados e o conhecimento é um conjunto de informações úteis, que foram adquiridas por meio de aprendizados e experiência.

Assim, essa estrutura transmite um significado, gerando entendimento em algum contexto específico. Somar dados, informação e conhecimento gera o conhecimento de um processo para realizar algo.

Os dados, as informações e o conhecimento contribuem, cada um, para a formação de outro. A área de TI é vista como um dos recursos mais importantes de uma organização e que pode contribuir decisivamente para a maior ou menor competitividade de uma empresa, levando à melhoria da capacidade de tomada de decisão em todos os níveis, contribuindo para uma melhor gestão.

Gestão do conhecimento

No vídeo a seguir, comentaremos de forma detalhada sobre a gestão do conhecimento.



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Vem que eu te explico!

Os vídeos a seguir abordam os assuntos mais relevantes do conteúdo que você acabou de estudar.

Dados, informação e conhecimento



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Base de conhecimento



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Verificando o aprendizado

Questão 1

(CESGRANRIO – BACEN – Analista do Banco Central – Área 4 – 2010)

Um dos principais objetivos da Tecnologia da Informação (TI) atualmente é apoiar esforços para administrar e alavancar o conhecimento organizacional. A gestão do conhecimento é um novo modo de pensar sobre como organizar e compartilhar os recursos intelectuais e criativos de uma organização. Portanto, para que se implemente uma estratégia de gestão de conhecimento segundo uma abordagem pessoal para documento, é preciso

I. identificar o capital intelectual da empresa e o conhecimento de especialistas externos para destacar problemas ou oportunidades para tornar a organização mais competitiva.

II. desenvolver redes para ligar pessoas de modo que o conhecimento tácito possa ser compartilhado.

III. desenvolver um sistema de documentos eletrônicos que codifique, armazene, dissemine e permita a reutilização do conhecimento.

Está(ão) correto(s) o(s) item(ns):

A

I, apenas

B

II, apenas

C

III, apenas

D

II e III, apenas

E

I, II e III



A alternativa C está correta.

A TI é uma área importante na gestão do conhecimento de uma empresa, pois é a responsável pela construção de sistemas para base de conhecimento do negócio e da TI. Entretanto, não é a área responsável pelas pessoas e especialistas externos. Também não é responsável por interligar o conhecimento tácito, pois este é o conhecimento do indivíduo, que é subjetivo.

Questão 2

(IFPI – IF-PI – Administrador – 2019)

A gestão do conhecimento se refere à criação, identificação, recuperação, ao compartilhamento e à utilização do conhecimento na empresa. Ela está inserida em um dos subsistemas de recursos humanos e tem sido praticada como uma forma de melhoria contínua da pessoa nas organizações. Dentro da gestão do conhecimento, há conceitos centrais para sua compreensão, como a interpretação do que é o conhecimento tácito e o conhecimento explícito. Assinale a alternativa correta em relação a esses dois tipos de conhecimento e a aplicação de sua interpretação à gestão nas organizações.

A

Tácito: é altamente subjetivo, difícil de comunicar, registrar, documentar ou ensinar aos outros, pois está no indivíduo e na maneira como este interpreta a realidade.

B

Tácito: é aquele que se pode comunicar e transmitir. No modelo ocidental, é o conhecimento útil, aquele que pode ser formalizado, sistematizado e facilmente comunicável.

C

Explícito: é subjetivo, pessoal, específico ao contexto e, assim, difícil de ser formulado.

D

Explícito: é o conhecimento como resultado do processamento de informações e do aproveitamento dos insights subjetivos e das intuições dos funcionários, sendo amplamente aceito.

E

Todas as alternativas estão corretas.



A alternativa A está correta.

O conhecimento tácito é o conhecimento subjetivo, a experiência pessoal de um indivíduo, não há como transmiti-la por sistemas. Já o conhecimento explícito é aquele que pode ser registrado e transmitido. Portanto, a única alternativa correta é a letra A.

Considerações finais

As organizações são formadas pelos contextos de pessoas utilizando a tecnologia para atingirem resultados dentro de uma perspectiva que engloba aperfeiçoamento constante, eficiência e eficácia. A TI, desde o seu surgimento até os dias atuais, sofreu grandes inovações: do uso burocrático a ferramentas de negócios, passando então a ser consultada como apoio nas tomadas de decisões e nos processos organizacionais.

O conhecimento é peça fundamental para se contextualizar as aplicações dessas ferramentas, pois engloba um enlace de técnicas operacionais, hardware, software e pessoas, que são implementos para a funcionalidade da tecnologia presente.

Considera-se que, tanto no ambiente dos negócios como na área de TI, o uso da gestão do conhecimento nas organizações se tornou obrigatório na obtenção de eficiência e eficácia, sempre buscando obtenção de resultados positivos.

Podcast

No podcast a seguir, veremos um breve resumo do tema.



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para ouvir o áudio.

Explore +

A revolução do trabalho remoto: um guia para o sucesso de equipes que trabalham de qualquer lugar, de Tsedal Neeley, editora Benvirá. Nesse livro, informe-se sobre a nova era digital da TI.

Inteligência Artificial – Uma abordagem de aprendizado de máquina, de André Carlos Ponce de Leon Ferreira *et al.* Nesse livro, é possível aprofundar o conhecimento em Inteligência Artificial.

Gestão do conhecimento, livro por Hirotaka Takeuchi, editora Bookman. Nesse livro, você pode estudar um pouco mais sobre gestão do conhecimento.

Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes, de Mauro Caon e Henrique L. Corrêa. Com esse livro, aprenda mais sobre gestão de serviços.

Referências

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

FERNANDES, A. A. **Implantando a Governança de TI** – da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços. 2. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.

GRAEML, A. R. **Sistemas de Informação**: o alinhamento da estratégia de TI com estratégia corporativa. São Paulo: Atlas, 2000.

LAURINDO, F. J. B. **Tecnologia da Informação**: eficácia nas organizações. 1. ed. São Paulo: Futura, 2002. p. 29, 33, 79.

WEILL, P.; ROSS, J. W. **Governança de TI**: tecnologia da informação. São Paulo: M. Books, 2006.