



Resenha: “Governança dos novos serviços de TI na copa” de Ricardo Mansur

Ricardo Linden

O livro “Governança dos novos serviços de TI na copa” de Ricardo Mansur é uma obra extremamente interessante e importante para todos aqueles que desejam criar serviços de TI verdadeiramente úteis tanto no âmbito dos grandes eventos vindouros quanto do universo empresarial em geral.

O livro é muito bem escrito, de forma direta e didática e aborda os principais conceitos necessários para se desenvolver um catálogo de serviços completo, efetivamente levando-se em consideração as necessidades reais de cada situação empresarial ou do ambiente da copa do mundo.

Dentro do livro há uma excelente introdução ao conceito do ITIL e sua aplicabilidade a todos os níveis de empresas (pequenas, médias e grandes). Apesar do autor não explicitar, deve ficar claro que empresa não é apenas aquela entidade voltada para o lucro, mas inclui também todas as entidades acadêmicas e do terceiro setor, que devem, como todos, maximizar sua utilidade e seus resultados.

Em seguida, o autor coloca uma série de conceitos relevantes sobre gerenciamento dos serviços de TI, discutindo inclusive questões interessantes como ciclo de vida, capital intelectual, a questão de novos mercados e o conceito fundamental de retorno dos serviços de valor agregado de TI. Neste último conceito ele coloca o importante conceito de medição dos resultados. Apesar do livro colocar um pouco mais de ênfase na medição através de resultados financeiros, todos os conceitos colocados são efetivamente expansíveis para toda a e qualquer métrica de eficiência que seja mais importante para a entidade que pensa em desenvolver novos serviços de TI.

O capítulo seguinte discute o conceito de catálogo de serviços, discutindo-o à luz da realidade efetiva (catálogo de serviços existentes) e da necessidade real (definição do que é realmente relevante e importante para o negócio). Estes conceitos infelizmente não são sinônimos e a sua compatibilização é tema de fundamental importância para a empresa moderna.

A seguir vem uma descrição do conceito de plano de negócio do catálogo de serviços (BPSC). Como o próprio livro coloca, este “é um relatório que comunica com clareza e concisão todos os projetos do catálogo de serviços que sejam importantes para a empresa”. Assim, podemos dizer que o BPSC é a ferramenta para realizar a compatibilização que discutimos no parágrafo anterior e que é tão necessária para a

efetiva qualidade de um serviço de TI.

O livro segue com uma parte de gerenciamento de serviços que discute questões interessantes como o relacionamento com o usuário (a sua pergunta, “usuário, fã ou terrorista?” é algo que ressoa profundamente na mente de quem já prestou serviços de TI e está longe de ser uma piada), além de discutir conceitos relevantes sobre a qualidade do serviço, como o tamanho da central.

O último capítulo, sobre seleção de serviços, é a continuação natural do capítulo sobre BPSC, pois o plano de negócios é que permite a seleção adequada dos serviços. Ademais, ele coloca questões interessantes complementares àquelas do capítulo anterior, como a questão da terceirização, por exemplo.

O livro contém também uma série de apêndices com informações interessantes, como questões legais, gerenciamento de projetos e outros, que são fundamentais para o sucesso de um consultor na área de TI.

Algumas pessoas podem ficar surpresas com a colocação de uma resenha sobre um livro de cunho tão empresarial dentro de uma revista científica. Entretanto, isto é decorrente da criação de uma dicotomia negócios-academia que deveria ser extirpada de nossa mentalidade.

Nesta revista nós temos vários artigos que são versões estendidas de artigos apresentados no Workshop de TIC aplicada a grandes eventos esportivos (WTICEE). Estes artigos, em sua maioria, apresentam novos aplicativos que podem ser muito úteis tanto para o turista quanto para o cidadão normal após a realização dos eventos.

Estes artigos mostram que a academia está pronta para criar aplicativos importantes e relevantes para o desenvolvimento nacional como um todo. Infelizmente, é praxe do nosso universo acadêmicos encerrar suas atividades após a criação do protótipo. Ademais, raramente a academia brasileira se envolve em projetos de âmbito nacional, desenvolvendo apenas serviços e softwares (sempre em protótipo) que atendem apenas aos anseios dos próprios alunos e professores, de acordo com seus interesses e gostos pessoais.

Esta praxe é uma pena e está em dissonância com o discurso oficial de nosso governo. Nossa presidente declarou em vários momentos que deseja o desenvolvimento de TI nacional, fazendo grandes investimentos financeiros na área com o intuito de diminuir o déficit de nossa balança comercial na área de software e de aumentar o capital intelectual da nação. Ademais, existe uma grande celeuma em torno da não geração

de patentes e/ou produtos em número equivalente ao número de artigos escritos

O que os artigos do WTICEE mostram é que a academia brasileira já está pronta para este desafio. Fica patente que os desenvolvedores das aplicações descritas nos artigos aqui publicados têm total domínio das técnicas e compreensão de que existe a necessidade de um catálogo de serviços que seja adequado à necessidade da nação durante os grande eventos e depois.

A única coisa que falta (apenas de não ser uma coisa pequena) é a visão empresarial e global das necessidades do país e a efetiva continuação do processo para a geração de serviços reais que sejam a consequência natural dos protótipos criados.

Neste sentido, a leitura do livro do prof. Mansur é uma necessidade imperiosa. Sua obra permite a todos da academia compreender primeiramente a questão da necessidade real do mercado (que pode ser a nação como um todo) e o conceito de transformação de protótipos acadêmicos em verdadeiros produtos, criando um catálogo de serviços que atenda às necessidade reais do cliente (que pode ser entendido como o turista ou até mesmo o país).

Esta idéia não é uma tentativa de transformação de universidades em empresas. Ao contrário, ao criar fábricas de softwares e serviços de TI que sigam o bom processo descrito pelo prof. Mansur dentro de nossas IES nós estaremos propiciando a nossos alunos um ambiente real que maximizará o seu aprendizado como um todo. Afinal, como dizia Confúcio, “o que eu ouço, eu esqueço; o que eu vejo, eu lembro; o que eu faço, eu aprendo”. Assim, permitir que os alunos estejam envolvidos em processos de desenvolvimento de serviços de TI de alta qualidade é uma maneira fundamental de ampliar seu aprendizado e o retorno que a IES dá para seu público final (a sociedade como um todo).

Vale a pena, então, retirar de nossa mente a visão maniqueísta de que a academia e a empresa não se imiscuem e permitir que as IES possam não só desenvolver produtos finais de qualidade (o que inclusive pode gerar novos recursos para financiar suas pesquisas) como também gerar mais conhecimento para os alunos e para a sociedade como um todo. Um ótimo primeiro passo para isto é ler e introjetar os conceitos colocados pelo excelente livro do prof. Mansur.