



# Sebrae transforma a experiência do usuário com serviços de TI

## Desafios precisavam ser vencidos

A equipe de TI do Sebrae de Santa Catarina não contava com especialista em administração de redes e sentia falta principalmente para gerenciar as ferramentas de correio eletrônico (Microsoft Exchange 2003), servidores Active Directory (Microsoft Windows 2003) e ferramenta de Antivírus (Symantec Enterprise Protection), já que deixava o ambiente vulnerável e sem atualizações. O Sebrae/SC também não possuía profissional exclusivo para atendimento aos usuários e devido a isso, inúmeros chamados deixavam de ser atendidos. O núcleo não tinha uma central de serviço e todos os chamados dos usuários eram abertos em ferramenta desenvolvida internamente. Outra dificuldade estava relacionada à implantação de novas ferramentas ou melhorias nas soluções de infraestrutura disponíveis.

**Entre os principais benefícios conquistados pela entidade está a melhoria na satisfação dos clientes, pois a área de TI passa a conhecer e fornecer o que eles esperam.**

## Novas ferramentas trouxeram a solução

Em setembro de 2010, o Sebrae/SC iniciou a parceria com a Seprol, utilizando o processo de Governança de TI, orientado pelo framework ITIL, objetivando a continuidade dos negócios. No mesmo ano, houve a implantação de uma nova ferramenta de apoio ao gerenciamento dos serviços de TI, aderente ao ITIL, para apoiar a transformação do Help Desk em Service Desk ou Central de Serviços. O novo sistema, chamado Qualitor, também ad-

quirido através da Seprol, abrange não só a função da Central de Serviços de TI, mas também vários processos desta biblioteca, como os gerenciamentos de incidentes, problemas, mudanças, liberações, financeiro e configurações, com base de dados de itens de configuração (CMDB - Configuration Management Data Base). Atualmente a equipe da Seprol é responsável pelo gerenciamento, atualização e administração de todos os servidores de rede do Sebrae/SC. Também realizam o gerenciamento dos storages e o monitoramento dos seguintes ativos de TI: link de comunicação das unidades; link de internet da sede; antenas wireless e rotinas de backup.

## Sobre a entidade

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Sebrae é uma entidade privada sem fins lucrativos, criada no ano de 1972. Fundada para

Entidade  
conquista maior  
proximidade com  
os usuários, melhor  
performance nos  
atendimentos,  
e melhor  
entendimento  
dos usuários  
com relação aos  
serviços de TI

1  
2  
3  
4  
5  
6

## Resultados que superaram expectativas através dos serviços

Melhoria na satisfação dos clientes, pois a área de TI passa a conhecer e fornecer o que eles esperam;

Diminuição nos prazos de atendimento de incidentes, solução de problemas e execução de mudanças, associadas ao aumento da taxa de sucesso em tais processos;

Melhor informação sobre os atuais serviços de TI, possibilitando priorizar as alterações e melhorias necessárias;

Melhoria na qualidade dos serviços de TI, tornando-os mais confiáveis para o suporte à execução da estratégia de negócio;

Clareza na visão da atual capacidade da área de tecnologia da informação em entregar e suportar os serviços de TI demandados pela organização.;

Maior motivação dos integrantes da equipe de TI derivada da melhoria na satisfação no trabalho, obtida por um conhecimento melhor da capacidade disponível e mais elevada gestão das expectativas, tanto de TI quanto dos clientes e usuários.

Alexandre Souza,  
gestor do Núcleo de  
TI do Sebrae/SC



estimular o empreendedorismo e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro e pequenas empresas do Brasil, atua com foco no fortalecimento do empreendedorismo e na aceleração do processo de formalização da economia por meio de parcerias com os setores público e privado, programas de capacitação, acesso ao crédito e à inovação, estímulo ao associativismo, feiras e rodadas de negócios. Por meio de parcerias com os setores público e privado, o Sebrae promove programas de capacitação, estímulo ao associativismo, desenvolvimento territorial e acesso a mercados. O Sebrae mostra aos milhões de micro e pequenos empresários deste País as vantagens de se ter um negócio formal, apontando caminhos e soluções, com o objetivo de facilitar o acesso aos serviços financeiros, à tecnologia e ao mercado, sempre com foco na competitividade empresarial. ●



## Abre aspas

*A Central de Serviços trouxe maior proximidade com os usuários, melhor performance nos atendimentos, melhor entendimento dos usuários com relação aos serviços de TI e clareza nos resultados. Vale ressaltar que todos os atendimentos de 1º nível da central de serviços são de responsabilidade dos técnicos da Seprol. Os atendimentos geram uma demanda de aproximadamente 300 (trezentos) chamados mensais, entre incidentes, dúvidas, solicitações, monitoramento e rotinas, atendidos e gerenciados pela Central de Serviços. A quantidade representa o atendimento realizado a todas as unidades de negócio do Sebrae e seus funcionários, dentro dos acordos especificados no Catálogo de Serviços de TI.”*

**Alexandre Souza**  
Gestor Núcleo de TI – Sebrae/SC