

## Versão Integral aposta ...

### ... Na certificação

Presente no mercado nacional desde 2006, a Versão Integral desenvolve a sua actividade administração de sistemas e implementação e integração de soluções usando primordialmente tecnologias *open-source*. Na procura da qualidade e melhoria contínua dos serviços prestados a jovem empresa obteve no final do ano passado a certificação do seu sistema de gestão integrado nos referenciais ISO 9001:2008 e ISO/IEC 20000-1:2005 (Norma Internacional para Gestão de Serviços de Tecnologias de Informação).

Com quatro anos de actividade, a Versão Integral atingiu finalmente a maturidade desejada para avançar com a certificação ISO/IEC 20000 – 1:2005, uma meta alcançada no âmbito do Projecto QuERIA, promovido pela Inova-Ria e financiado pelo COMPETE/QREN/FEDER. Desde a génese da empresa, **“tínhamos delineado como estratégia especializarmos as nossas competências no âmbito da gestão de serviços de Tecnologias de Informação (TI) e, sem dúvida, esta certificação apresentou-se como a solução ideal. Através da mesma solidificamos a nossa posição no mercado das TI e afirmamo-nos como um parceiro de referência nesta área. Esperamos, deste modo, obter o reconhecimento do mercado”**, sublinha Nuno Ferreira, administrador da Versão Integral.

Assente nesta visão estratégica, a empresa decidiu avançar simultaneamente com ambas as certificações, uma vez que a ISO 9001:2008 é actualmente o requisito mínimo exigido no mercado, enquanto a ISO/IEC 20000-1:2005 é uma norma fundamental para a gestão de serviços TI e que possibilita uma maior distinção no seio do actual mercado, até porque em Portugal, de momento, apenas existem cerca de sete empresas certificadas segundo este referencial. **“Esta norma captou a nossa atenção já em 2007, altura em que o ministério da Saúde lançou um concurso público em que um dos requisitos era a certificação pela ISO/IEC 20000-1:2005. Não existia nenhuma empresa nacional distinguida com a mesma e na mesma situação, aliada ao facto de se tratar de uma norma reconhecida internacionalmente que pode possibilitar o reconhecimento no mercado global, despertou o nosso interesse. Alinha-se com a importância de se obter esta certificação, havendo presentemente cerca de sete instituições nacionais com este sistema de gestão implementado. Situação bastante gratificante para uma empresa apenas com quatro anos de existência”**, reitera o nosso interlocutor.

### Vantagens da certificação

Em termos práticos, a obtenção deste referencial assegura à Versão Integral a imagem de uma empresa credível e preparada para garantir aos seus clientes os mais elevados níveis de qualidade através de um serviço certificado segundo uma norma internacionalmente reconhecida. Por outro lado, a nível interno, a implementação deste sistema possibilitou a aquisição de novas capacidades, mas igualmente um maior auto-conhecimento sobre a dinâmica da empresa. **“Durante o processo de implementação foi necessário avaliarmos minuciosamente o funcionamento da empresa, os seus pontos fortes e fracos e, assim, delinear qual o melhor caminho a seguir no sentido da melhoria interna”**, esclarece o administrador da Versão Integral. Ainda segundo a perspectiva de Nuno Ferreira, uma outra grande vantagem alcançada por esta certificação foi a criação de um sistema de controlo de todas as acções realizadas no âmbito de serviços prestados aos clientes. Ou seja, **“quando iniciamos um plano de serviços temos de proceder a análises de risco, planos de recuperação de serviço, de disponibilidade, de capacidade que funcionam como ferramentas para antever o que pode acontecer e definir o melhor modo de actuação em cada situação. Paralelamente, todas as restantes acções, tal como as participações dos clientes, são registadas e auditadas, o que possibilita um maior conhecimento do serviço. O registo de todas as acções e pedidos diminui o risco de imprevistos. De igual forma, quando pretendemos intervir nos sistemas dos nossos clientes é necessário solicitarmos a sua autorização, diminuindo assim o risco de desentendimento, uma vez que o cliente tem de dar autorização prévia”**, acrescenta. Importa, contudo, sublinhar que este referencial apenas certifica os serviços de operação e manutenção, no entanto a Versão Integral decidiu alargar esta filosofia aos restantes serviços prestados, o que tem resultado em elogios tecidos pelos clientes. A par destas certificações, a Versão Integral possui, no presente momento, cerca de 50 por cento dos seus colaboradores, certificados na biblioteca de boas práticas, ITILv3 (Information Technology Infrastructure Library). Na opinião de Nuno Ferreira, esta certificação permite aos colaboradores terem uma postura crítica relativamente ao sistema, a políticas de segurança e um maior conhecimento para a utilização das ferramentas.

### **Perspectivas futuras**

Após a concretização das ambicionadas certificações, a Versão Integral encontra-se num momento de balanço e análise interna a fim de delinear objectivos futuros. **“Ao longo dos últimos quatro anos, temos mantido um bom ritmo de crescimento, acima de 20 por cento ao ano, e pretendemos continuar a crescer, porém queremos que seja de uma forma sustentada. Por isso mesmo, neste momento, encontramos-nos numa fase de revisão do sistema, sendo um dos nossos objectivos investir na melhoria contínua do sistema e**

consequentemente dos serviços. Nesse sentido, pretendemos futuramente avançar com a implementação da NP 4457:2007 – Certificação de Sistemas de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação ou da norma ISO 27001:2005 – Segurança de Informação. No entanto, o nosso grande desafio de momento assenta na consolidação do sistema implementado e, a nível do mercado, ambicionamos assumirmo-nos como um parceiro de referência, a nível regional e a nível nacional como base para uma futura internacionalização. Paralelamente, a nossa estratégia de expansão assenta ainda na ampliação das nossas competências técnicas e do leque de produtos e serviços”, conclui.