

ITIL volta ao centro da governança corporativa com a expansão dos service desks

Luciano Costa (*)

O mercado brasileiro de tecnologia entrou em uma nova etapa: depois de anos em que digitalizar processos era quase sinônimo de competitividade, as empresas começam agora a cobrar mais governança, previsibilidade e retorno concreto dos investimentos em TI. Segundo levantamento da ABES em parceria com a IDC, o Brasil manteve a liderança em investimentos de TI na América Latina no ano passado, com 38,4% de participação regional, e permaneceu na décima posição no ranking mundial. O próprio estudo aponta que a agenda deixou de ser apenas a digitalização acelerada e passou a se concentrar em eficiência, escala, governança, integração entre tecnologias e racionalização de custos.

Essa mudança ajuda a explicar por que o ITIL voltou a ganhar relevância nas empresas. Durante muito tempo, o framework foi associado quase exclusivamente à TI tradicional, especialmente a áreas de suporte, infraestrutura e service desk. Hoje, porém, sua aplicação passa a dialogar com um problema mais amplo: como organizar serviços internos em empresas cada vez mais dependentes de tecnologia, múltiplos canais, integrações, dados e fluxos de atendimento que não podem operar na base do improviso.

A transformação digital aumentou a quantidade de sistemas, usuários, áreas envolvidas e pontos de contato. Um colaborador que abre um chamado para pedir acesso a uma aplicação, um gestor que solicita uma alteração em um fluxo de aprovação, um time de RH que precisa acompanhar demandas internas ou uma área de manutenção que monitora solicitações de campo fazem parte de uma mesma lógica operacional. A necessidade de controle, rastreabilidade, prioridade, prazo e responsabilidade permanece.

É nesse ponto que o ITIL deixa de ser visto como um conjunto de boas práticas restrito à TI e passa a funcionar como uma linguagem de gestão. A PeopleCert, responsável pelo ITIL, define o framework como uma referência global para a gestão de produtos e serviços digitais, adotada em diferentes setores para melhorar resultados, confiabilidade e geração de valor. A organização também destaca que o ITIL conecta estratégia, desenho, entrega e melhoria contínua em um ciclo de vida integrado, aproximando metas de negócio, experiência do usuário e execução operacional.

Mudanças no ambiente brasileiro

No Brasil, essa discussão aparece em um momento de maturidade desigual. O Índice de Transformação Digital Brasil 2025, desenvolvido pela PwC Brasil em parceria com a Fundação Dom Cabral, mostra avanços relevantes em infraestrutura, uso de dados e alinhamento estratégico nas organizações brasileiras, mas também aponta desafios em governança, inovação, cultura e sustentabilidade das iniciativas digitais. O estudo indica que a eficiência operacional avançou, mas transformar essa base em diferenciação competitiva ainda exige maior integração

entre tecnologias, processos e modelos de gestão.

Esse ponto é especialmente importante quando se observa a evolução das áreas de atendimento interno. Muitas empresas ampliaram canais, digitalizaram solicitações e passaram a registrar demandas com mais frequência, mas isso não significa, necessariamente, que tenham alcançado maturidade em gestão de serviços.

Framework ITIL: de volta ao protagonismo

É nessa transição que o ITIL tem ganhado relevância. O framework oferece uma base metodológica para organizar demandas, reduzir reincidências, controlar mudanças, estruturar níveis de serviço e conectar o atendimento interno à continuidade da operação. Em vez de apenas registrar chamados, a empresa passa a compreender quais serviços estão sendo mais demandados, quais falhas se repetem, onde há gargalos e que tipo de ajuste precisa ser feito para melhorar a experiência dos usuários e a eficiência das equipes.

Essa distinção é importante porque muitas empresas brasileiras já têm algum tipo de canal de atendimento interno, mas nem sempre possuem gestão de serviços. O chamado chega por e-mail, chat, WhatsApp, portal, telefone ou mensagem direta. O analista resolve o que consegue. O gestor acompanha o volume por percepção. O usuário reclama quando algo demora. Esse modelo pode funcionar em estruturas pequenas, mas começa a falhar quando há escala, áreas diferentes, prioridades conflitantes e pressão por produtividade.

O ITIL ajuda a organizar esse ambiente porque separa práticas e responsabilidades. Gestão de incidentes busca restaurar a operação no menor tempo possível. Gestão de problemas procura identificar causas-raiz e evitar recorrência. Gestão de mudanças reduz riscos em alterações planejadas. Gestão de nível de serviço define expectativas entre quem presta e quem consome o serviço. Gestão do conhecimento transforma histórico operacional em referência para novas resoluções.

Esse é o ponto central da nova fase do ITIL: o framework não retorna como burocracia, mas como instrumento de organização em empresas que precisam crescer sem perder controle. Em vez de operar com filas fragmentadas, canais dispersos e decisões baseadas em percepção, as organizações passam a estruturar serviços com critérios claros de atendimento, prioridade, risco, prazo e melhoria contínua.

Na medida em que a digitalização se aprofunda, a maturidade operacional passa a depender menos da quantidade de sistemas adotados e mais da capacidade de integrá-los a processos consistentes. Nesse contexto, o ITIL funciona como uma camada de disciplina. Não resolve sozinho os desafios de atendimento, mas oferece uma base para que service desks deixem de ser áreas reativas e se tornem estruturas de governança, inteligência e continuidade dos negócios.

(*) Cofundador da Setrion e da Milldesk Help Desk Software.

Cashback tributário desafia empresas e consumidores

Mecanismo previsto na Reforma Tributária promete devolver parte dos tributos a famílias de baixa renda, mas ainda gera dúvidas sobre alcance, operação e impactos econômicos

Entre os diversos conceitos introduzidos pela Reforma Tributária, poucos despertam tantas dúvidas quanto o chamado cashback tributário. Embora seja apontado como uma das principais inovações do novo modelo de tributação sobre consumo, o mecanismo ainda é pouco compreendido por parte da população e por empresários que acompanham a transição para as novas regras.

A proposta surge em um contexto de transformação estrutural do sistema tributário brasileiro. Ao mesmo tempo em que busca simplificar a cobrança de tributos sobre consumo, a reforma pretende criar mecanismos capazes de reduzir distorções históricas relacionadas à carga proporcionalmente mais elevada suportada pelas famílias de menor renda.

Na prática, o cashback tributário prevê a devolução de parte dos tributos pagos em operações de consumo a famílias de baixa renda, observados critérios legais como inscrição em cadastro social, regularidade cadastral e limites de renda. Parte da regulamentação já foi definida, mas aspectos operacionais ainda dependerão da implementação do novo sistema.

Segundo Nicholas Coppi, advogado especialista em Direito Tributário e sócio da Coppi Advogados Associados, o mecanismo representa uma mudança importante na forma como o Estado busca promover justiça fiscal sem recorrer apenas à redução generalizada de alíquotas.

“Tradicionalmente, o sistema tributário brasileiro



procurava aliviar a carga sobre determinados produtos por meio de isenções ou reduções de alíquotas. O cashback segue uma lógica diferente: preserva a incidência do tributo, mas permite que parte do valor suportado no consumo retorne diretamente ao contribuinte elegível”, explica.

A proposta tem como objetivo minimizar os efeitos da regressividade tributária. Em outras palavras, busca compensar o fato de que famílias de menor renda costumam comprometer parcela proporcionalmente maior de seus rendimentos com consumo e, consequentemente, com o pagamento indireto de tributos.

Entre os setores mais diretamente relacionados ao mecanismo estão serviços essenciais e itens de consumo básico, como energia elétrica, gás de cozinha, água, saneamento, telecomunicações e outros produtos relevantes para a composição do orçamento familiar.

Apesar do potencial impacto social, especialistas apontam que a operacionalização do sistema será um dos principais desafios da medida. Será necessário

identificar corretamente os beneficiários, processar informações fiscais em larga escala e realizar devoluções de forma eficiente, segura e compatível com as regras de proteção de dados.

“O sucesso do cashback dependerá não apenas da legislação, mas também da capacidade tecnológica do sistema. A implementação exigirá integração de dados, documentos fiscais consistentes, controles rigorosos e transparência para que os benefícios cheguem efetivamente aos destinatários”, observa Coppi.

Do ponto de vista econômico, a expectativa é que a medida possa aumentar a renda disponível de famílias elegíveis, ampliando o poder de consumo e favorecendo determinados setores da economia. Especialistas ponderam, porém, que os efeitos dependerão da forma como as regras serão aplicadas ao longo dos próximos anos.

Para as empresas, o tema também exige atenção. Embora o benefício seja direcionado ao consumidor, a nova sistemática poderá impactar processos operacionais, sistemas de gestão, emissão de documentos fis-

cais, identificação de consumidores e compartilhamento de informações que servirão de base para o cálculo das devoluções.

Segundo Coppi, o mercado ainda está em fase de compreensão dos efeitos práticos da medida. “Muitas empresas ainda observam o cashback apenas pelo aspecto social. No entanto, trata-se de uma mudança estrutural que dialoga diretamente com tecnologia, fiscalização, rastreabilidade de operações e modernização do sistema tributário brasileiro”, afirma.

O especialista explica que o cashback tem potencial para se tornar um dos instrumentos mais relevantes da Reforma Tributária justamente porque combina arrecadação, eficiência administrativa e redistribuição de renda em uma única política pública, desde que sua execução seja simples e confiável para o contribuinte.

“O desafio agora será transformar um conceito tecnicamente promissor em uma ferramenta que funcione de forma simples, transparente e economicamente sustentável. A efetividade da medida dependerá da capacidade de execução do sistema que está sendo construído”, conclui.

À medida que a regulamentação avança e o calendário de implementação se aproxima, o cashback tributário tende a ocupar espaço crescente nas discussões econômicas e empresariais. Mais do que uma novidade da reforma, o mecanismo pode representar uma mudança significativa na relação entre tributação, consumo e distribuição de renda no país.

Lançada plataforma par automatizar fintechs no Crédito do Trabalhador. Em 8 segundos

Redação

Leilão 2.0 conecta originadores à infraestrutura da Dataprev e CTPS Digital, automatiza propostas e amplia acesso ao mercado de consignado privado para trabalhadores CLT. O Crédito do Trabalhador se consolidou como uma das principais iniciativas de ampliação do acesso ao crédito no país. Em pouco mais de um ano, o programa já movimentou mais de R\$ 117 bilhões em operações e beneficiou cerca de 9,5 milhões de trabalhadores brasileiros, criando um novo mercado para instituições financeiras interessadas em atuar no consignado privado.

De olho no tamanho desse bolo, a Celcoin anuncia o lançamento do Leilão 2.0, uma plataforma marketplace de *Credit as a Service* (CaaS) desenvolvida para simplificar e acelerar a participação de fintechs, bancos e originadores no ecossistema do Crédito do Trabalhador. Integrada à infraestrutura oficial da Dataprev e da Carteira de Trabalho Digital (CTPS Digital), a solução permite que propostas aprovadas sejam disponibilizadas

ao trabalhador em até 8 segundos após a solicitação.

A plataforma foi criada para reduzir barreiras operacionais e tecnológicas que ainda limitam a entrada de muitas instituições no programa. “O Crédito do Trabalhador abriu uma grande oportunidade para o mercado financeiro, mas também trouxe uma complexidade operacional que nem todas as instituições conseguem absorver internamente. Nosso objetivo com o Leilão 2.0 é democratizar esse acesso, permitindo que fintechs e instituições financeiras participem desse mercado de forma simples, rápida e escalável”, afirma Marcelo França, CEO da Celcoin.

Outro diferencial está no uso de dados enriquecidos incorporados à plataforma. As informações permitem que os participantes aprimorem suas políticas de crédito com base em indicadores relacionados ao risco de inadimplência do trabalhador e ao risco de não escrituração do empregador, aumentando a precisão das análises antes mesmo da participação em cada leilão.

Segundo França, a proposta da Celcoin é substituir a tradicional disputa baseada exclusivamente em redução de taxas por um modelo mais eficiente e transparente para todos os participantes.

Ao final de cada leilão, os participantes recebem um resumo anonimizado das propostas apresentadas, incluindo informações sobre valor liberado, CET e condições financeiras. A medida contribui para uma visão mais clara do mercado e para o aprimoramento contínuo das estratégias de concessão.

“Mais do que criar uma nova modalidade de crédito, o programa trouxe mecanismos que aumentam a previsibilidade da operação para os credores. Isso permite oferecer condições mais competitivas ao trabalhador e, ao mesmo tempo, construir carteiras mais eficientes e seguras”, afirma França. A Celcoin disponibiliza soluções de banking, credit e payments e à sua plataforma estão conectadas mais de 800 fintechs, empresas e originadores que processam mensalmente mais de R\$ 40 bilhões.