

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ANÁPOLIS – UniEVANGÉLICA
BACHARELADO EM ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO**

VICTOR CALDEIRA DE MOURA

**GERENCIAMENTO DE SERVIÇO DE TI EM UM GRUPO DE
INDÚSTRIAS GRÁFICAS COM BASE NA ITIL**

**ANÁPOLIS
2019-02**

VICTOR CALDEIRA DE MOURA

**GERENCIAMENTO DE SERVIÇO DE TI EM UM GRUPO DE
INDÚSTRIAS GRÁFICAS COM BASE NA ITIL**

Trabalho de Conclusão de Curso II apresentado como requisito parcial para a conclusão da disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso II do curso de Bacharelado em Engenharia de Computação do Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA.

Orientador(a): Ms. Luciana Nishi

**ANÁPOLIS
2019-02**


VICTOR CALDEIRA DE MOURA

**GERENCIAMENTO DE SERVIÇO DE TI EM UM GRUPO DE
INDÚSTRIAS GRÁFICAS COM BASE NA ITIL**

Aprovado(a) pela banca examinadora em 03 de Dezembro de 2019, composta por:



Luciana Nishi
Presidente da Banca



Kleber Silvestre Diogo
Prof(a). Convidado(a)



Walquíria S. Marins
Prof(a). Convidado(a)

Dedicatória

A minha querida noiva por me auxiliar e apoiar durante todo o tempo. Aos meus familiares, por serem meus incentivadores.

Agradecimento

Agradeço inicialmente a Deus pela dádiva da vida e por ser minha razão de fé. Agradeço a minha linda noiva por ser minha parceira e incentivadora nesta jornada. Aos meus pais, por toda a ajuda e empenho durante toda a vida. Um especial agradecimento, a minha orientadora Luciana Nishi por aceitar o desafio e me conduzir até o desfecho deste trabalho.

Epígrafe

“A paciência é um dos elementos chave para o sucesso”

Bill Gates

Resumo

O crescente avanço da tecnologia e a maneira com que as organizações realizam suas transações comerciais, por meio da tecnologia, trazem revoluções significativas à gestão empresarial. Assim, torna-se um desafio manter o gerenciamento de serviços de TI – (Tecnologia da Informação), pois as organizações passam a preocupar-se com espionagens industriais, fraudes, invasões, erros de sistema, dentre outros. As boas práticas em gerenciamento de serviços de TI contribuem com o objetivo de reduzir custos, melhoria na qualidade dos serviços prestados e maior alinhamento estratégico entre a área de TI e as empresas. O estudo pautou-se na necessidade de desenvolver um gerenciamento de serviços de TI com base na Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia e Informação – ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) para melhorar o atendimento de suporte e serviços de TI. O objetivo geral do trabalho foi aprimorar a gestão do suporte, a qualidade do atendimento e redução do número de incidentes. A pesquisa foi considerada de caráter exploratório, adotando como procedimento técnico pesquisa de campo. Foi utilizado como instrumento questionário estruturado elaborado pelo próprio pesquisador. Com o uso das boas práticas da ITIL com foco na operação de serviços possibilitou-se entregar níveis de serviço acordados entre cliente e prestador e gerenciar as aplicações. Com a aplicação do modelo ITIL por meio das boas práticas da Operação de Serviço espera-se ordenar e cumprir os procedimentos de modo mais organizado e eficiente.

Palavras-Chave: Segurança da Informação. ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Gerenciamento de TI. GLPI (Gestão Livre do Parque de Informática).

Abstract

The increasing advancement of technology and the way organizations conduct their business transactions through technology bring significant revolutions to business management. Thus, it becomes a challenge to maintain the management of IT services - (Information Technology), as organizations are concerned with industrial espionage, fraud, intrusions, system errors, among others. Good practices in IT service management contribute to reducing costs, improving the quality of services provided and greater strategic alignment between IT and business. The study was based on the need to develop IT service management based on the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) to improve support and IT services. The overall objective of the work was to improve support management, quality of care and reduction of the number of incidents. The research was considered of exploratory character, adopting as technical procedure field research. It was used as instrument structured questionnaire elaborated by the researcher himself. Using ITIL best practices focused on service operation has enabled us to deliver agreed service levels between client and provider and manage applications. By applying the ITIL model through Service Operation best practices, it is expected to order and comply with procedures in a more organized and efficient manner.

Keywords: Information security. Information Technology Infrastructure Library (ITIL). IT management. GLPI (Free Management of the Computer Park).

Sumário

1.	INTRODUÇÃO.....	10
2.	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
3.	UTILIZAÇÃO DO ITIL NOS SERVIÇOS DE TI.....	18
3.1.	Desenvolvimento	20
3.2.	Questionário.....	21
3.3.	Resultado da Pesquisa.....	27
4.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35

1. INTRODUÇÃO

A AFM (Allbox, FaberPrint e Macro Etiquetas) é um grupo de empresas do ramo gráfico. Graças ao crescimento contínuo do referido setor surgiram novas necessidades gerenciais e operacionais. Essas acarretaram um aumento considerável da demanda de serviços. Sendo assim, faz-se necessária a otimização dos sistemas de informação bem como seus processos gerenciais.

Frente a essa demanda crescente, a inexistência de controle de registros impedia a resolubilidade das requisições em prazo hábil. A ausência de recursos operacionais do setor inviabilizava a melhor administração frente as solicitações do grupo. Sendo assim, a fim de atender as necessidades de frequentes solicitações dos serviços de Tecnologia da Informação, utilizou-se um sistema de gerenciamento de serviços de TI com base nas boas práticas de governança. Sugere-se ainda a implantação de um software GLPI de *Help Desk Open Source* que melhorará o gerenciamento de solicitações de serviço, incidentes, problemas, dentre outros. Assim, serão feitas algumas adequações para que os requisitos das operações funcionem conforme o planejado. Então, dentro desta proposta surge o seguinte problema da pesquisa:

Quais práticas do ITIL devem ser adotadas, no grupo AFM, para obter melhoria na qualidade dos serviços de suporte de TI?

Com a intenção de resolver esse problema, tem-se como objetivo mensurar o nível de satisfação dos colaboradores da AFM, em relação à área de TI, após o uso das boas práticas do ITIL com foco na operação de serviços através da descrição do cenário atual do grupo AFM; Levantamento dos modelos e técnicas que se enquadram aos processos organizacionais do Grupo AFM; Aplicar as melhores práticas do ITIL no processo da operação de serviço com uso do software GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) ou Gestão Livre do Parque de Informática; Realizar o comparativo do cenário antes e após a aplicação das boas práticas do ITIL e apresentar os resultados obtidos após a aplicação dos instrumentos de pesquisa.

O avanço da tecnologia tem evidenciado grandes mudanças no cenário mundial. O mundo está cada vez mais globalizado e competitivo, exigindo capacidade de inovação e mudanças constantes por parte das empresas.

A maneira com que as organizações realizam suas transações comerciais tem sido ao longo do tempo estabelecida pela tecnologia que traz cada dia maiores revoluções à gestão empresarial.

Assim, a TI é definida como um conjunto de tecnologias, soluções digitais e sistemas que permitam a captura, o registro, o armazenamento e a análise de dados, porém ela abrange mais do que apenas processamento de dados, Sistemas de Informação (SI), informática, engenharia de software ou o conjunto de hardware e software. A sua aplicabilidade pode ser inserida em diversas áreas, da agricultura às vendas de e-commerce, envolve ainda aspectos humanos, organizacionais e administrativos (MORAES, 2011).

De acordo com Patê e Gasparini (2016) os profissionais especializados na referida área são os mais requisitados nos últimos tempos, cada área da tecnologia possui um campo de ação diferente e esses profissionais são responsáveis pelo gerenciamento e pela manutenção dos recursos digitais de uma empresa.

Contudo, para que todas essas informações tivessem valor foi necessário que os profissionais de TI criassem uma série de ferramentas, sistemas que interagissem com arquivos e bancos de dados na busca de resultados relevantes e válidos (CARVALHO, 2006).

Com o crescimento cada vez maior da informatização, o gerenciamento de serviços de TI, acaba sendo um dos desafios das grandes empresas. Problemas com o sistema de informação mostram-se preocupantes, já que pode afetar diretamente as atividades industriais e empresariais, ocasionando redução de seus lucros e prejuízos na imagem da empresa frente o mercado consumidor.

Segundo Borges (2005) o tecnólogo de TI trabalha com a administração de equipes e recursos técnicos. O gestor de TI ajuda a organização a não fazer investimentos desnecessários, enquanto um especialista em suporte dá auxílio a usuários com problemas diversos.

Gerenciar a Tecnologia da Informação não é uma tarefa fácil. A execução de sistemas de informação com frequência encontra problemas em muitas organizações, dos quais na maioria das vezes os benefícios prometidos pela tecnologia da informação não acontecem. Constata-se que em muitos casos a TI pode não ser utilizada de forma efetiva e eficaz por consequência das falhas no gerenciamento de TI (FOINA, 2006).

O propósito da operação de serviço é coordenar/executar as atividades e processos necessários para fornecer o direito de que os usuários possam utilizar um serviço ou grupo de serviços baseados em políticas e ações definidas. Dessa maneira, responsabiliza-se ainda pela gestão da tecnologia atual que é usada para entregar e suportar serviços (AXELOS, 2014).

De acordo com Oliveira (2016) são objetivos da operação de serviços: i. manter a satisfação e confiança nos negócios de TI através da prestação eficaz, igualmente, o fornecimento de suporte aos serviços de TI acordados; ii. minimizar o impacto de interrupções

de serviço em atividades do dia a dia; iii. garantir que o acesso a serviços de TI acordados só sejam fornecidos para aqueles autorizados a recebê-los.

Dessa maneira, lança-se mão da ITIL que é um conjunto de orientações, que tem como objetivo ajustar as pessoas, os processos e a tecnologia visando o aumento da eficiência do gerenciamento de TI, alinhando seus serviços às necessidades da empresa, estimulando a economia, eficiência e eficácia da infraestrutura de TI, objetivando alcançar vantagens na redução de custos em função de uma maior eficiência na entrega e suporte dos serviços e o aumento da capacidade da organização de gerar receita, permitindo que a área aponte esforços para novos projetos no atendimento à estratégia de negócio da empresa (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007).

Assim, o trabalho se justifica pela relevância do uso de boas práticas em gerenciamento de serviços de TI, em contexto organizacional. Essas contribuem para redução de custos operacionais por parte da corporação. Além de contribuir com a melhora na qualidade dos serviços prestados ao reforçar a eficiência do setor na resolução das requisições. De igual modo, favorece alinhamento estratégico entre a área de TI e a referida empresa em suas amplas demandas.

A adoção do ITIL, certamente, beneficiará a organização nos processos gerenciais, organização das rotinas empresariais, fornecimento de serviços e suporte mais rápidos e eficientes, além das melhorias na oferta dos serviços prestados. Assim, é de suma importância se aprofundar no conhecimento e domínio da ITIL para adequar suas diretrizes as pessoas e processos gerenciais.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A ITIL (Biblioteca de Infraestrutura da Tecnologia da Informação ou (*Information Technology Infrastructure Library*) é um conjunto de orientações, cuja finalidade é ajustar as pessoas, os processos e a tecnologia com foco no aumento da eficiência do gerenciamento de TI (BARBOSA; ARAÚJO; TORRES, 2011). A ITIL compreende uma biblioteca de informações embasada em processos com apresentação de um conjunto de melhores práticas capazes de promover a qualidade nos serviços computacionais no setor de tecnologia da informação (BON, 2006).

ITIL versão 1 (v1) (1986 – 1999) - foi desenvolvida com base nas funções de boas práticas, composta por 31 livros seguindo a variedade das práticas de TI (BARBOSA; ARAÚJO; TORRES, 2011). ITIL versão 2 (v2) (1999 – 2006) composta por 7 livros, aceita como estrutura de boas práticas para gestão de serviços de TI. Os livros que compunham esta versão foram: Perspectiva de Negócio; Entrega de Serviços; Gerenciamento da Segurança; Gerenciamento da Infraestrutura; Gestão de Aplicações e Planejamento da Implementação do Gerenciamento de Serviços (BARBOSA; ARAÚJO; TORRES, 2011). Segundo a *Office of Government Commerce* (OGC) a ITIL v2 priorizou a redução de tempo e distribuição de serviço, aumentando o nível de satisfação do cliente em relação aos serviços de TI (MEDINA, 2013).

ITIL versão 3 (v3) (2007 – até os dias atuais) – fundamentado nas boas práticas de serviços, incorpora as versões 1 e 2 do ITIL. Formada por 5 livros: Estratégia de Serviços; Modelo de Serviços; Transição de Serviços; Operação de Serviços e Melhoria Contínua de Serviços (BARBOSA; ARAÚJO; TORRES, 2011).

Nesse sentido, boas práticas em gerenciamento de serviços de TI contribuem com o objetivo central das empresas em reduzir custos, melhoria da qualidade dos serviços prestados e maior alinhamento estratégico entre a área de TI e os demais setores.

A adoção dos modelos de Governança de TI são o conjunto de práticas que serão aplicadas no dia a dia, ou seja, a governança em conjunto com a Gestão de TI são responsáveis por todo o planejamento, desenvolvimento, execução e monitoramento da TI de acordo com as diretrizes, missões e objetivos estratégicos definidos pela governança corporativa (ASSIS, 2011).

Os modelos de governança de TI também conhecidos como *frameworks*, são empregados para garantir o controle sobre os sistemas que armazenam e manipulam informações imprescindíveis para o negócio (FERNANDES, 2008). Os principais *frameworks*

utilizados na gestão e governança de TI segundo Medina (2013) são: COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technologies*) – focado na governança de TI, ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) - conjunto de boas práticas para gerenciamento de serviços de TI.

Além disto, existe a caracterização desta Governança como Gerenciamento de T.I, apesar de haver diferenças tênues entre os dois temas: a Governança está com maior frequência associada a definição “do que fazer”, determina quem toma as decisões e o Gerenciamento de serviços é associado à “como” a empresa irá desenvolver e entregar os serviços, ou seja, engloba o processo de tomar e estabelecer as decisões. O gerenciamento fornece os serviços e produtos de TI com eficiência e eficácia dentro da organização, assim como o gerenciamento das operações da área e a governança objetiva a transformação da TI a fim de atender as necessidades futuras do negócio seja para as operações internas da corporação ou para o ambiente externo (ASSIS, 2011).

A TI ao utilizar das boas práticas do ITIL, busca um novo processo de atendimento com um enfoque na gestão do serviço. Com isso, ter maior produtividade no atendimento dos colaboradores. Além disso, torna-se possível a ampliação no controle de metas dos recursos utilizados, melhorando o serviço prestado. (COUGO, 2013).

Sabe-se que é muito importante que o serviço de TI compreenda as aplicações e processos da ITIL para iniciar quaisquer abordagens de implantação. O indicado é respeitar a realidade da empresa aplicando os devidos cuidados na escolha da estratégia utilizada. (COUGO, 2013).

Segundo Cougo (2013) com adoção de práticas gerenciais do serviço de TI poderia alcançar melhorias significativas dos serviços oferecidos, em como na utilização de recursos digitais, reduzir o tempo dispendido no atendimento e, também, nas interrupções dos serviços.

Alguns itens podem ser observados em diversos contextos organizacionais e servirem como parâmetros de como as pessoas dos outros setores verão as mudanças propostas pela Biblioteca de Boas Práticas (ITIL). Dentre eles estão: o aumento de conflitos entre as áreas por resistência a mudanças, maior qualificação do pessoal relacionado ao TI e aumento das atividades operacionais e/ou gerenciais. (COUGO, 2013)

Uma organização que possui uma boa gestão em TI, com os prazos bem controlados e cumpridos, com sistemas que forneçam as informações corretas no tempo exigido pode ter um benefício na solução das demandas de mercado, no que se refere ao prazo dessas. (FERNANDES, 2008). A gestão de serviços de TI pode ser definida como a implementação e

gestão da qualidade dos serviços de TI para que atendam às expectativas da organização (ITIL, 2011).

O Gerenciamento de Serviços de TI busca alocar adequadamente os meios disponíveis e gerenciá-los de modo integralizado. Desse modo, a qualidade do conjunto passa a ser percebida pelos clientes e usuários, assim reduz-se a ocorrência dos problemas na entrega e operação dos serviços de TI, segundo Cestari Filho (2011).

A operação de serviço busca o suporte e entrega dos serviços na organização. De acordo Cestari Filho (2011) essa etapa é mais demorada já que o serviço continuará lá até ser retirado. Essa etapa, representa a rotina do pessoal do setor de TI, com suas demandas operacionais e de processos.

Um controle na execução das atividades e planejamento ajustado a organização podem garantir a qualidade dos serviços. Um serviço bem planejado e executado não, necessariamente, garante a qualidade dele, falhas na gestão das atividades diárias podem causar indisponibilidade no serviço Fernandes (2008).

Fernandes (2008, p.291) define os cinco processos que dão suporte a este estágio da seguinte maneira:

Gerenciamento de Eventos: Monitora todos os eventos que ocorrem na infraestrutura de TI, para atestar a normalidade da operação. Caso sejam detectadas condições de exceção, este processo deve escalonar para resolução técnica ou para atuação hierárquica. Eventos podem ser exceções (incidentes, problemas, mudanças), advertências ou pedidos de informação, que terão tratamentos distintos.

Gerenciamento de Incidentes: Visa restaurar a operação normal de um serviço no menor tempo possível, de forma a minimizar os impactos adversos para o negócio, garantindo que os níveis de qualidade e disponibilidade sejam mantidos dentro dos portões acordados (trata o efeito e não a causa).

Gerenciamento de Problemas: Visa minimizar os impactos adversos de incidentes e problemas para o negócio, quando causados por falhas na infraestrutura de TI, assim como prevenir que incidente relacionada a estas falhas ocorram novamente. Pode ter uma atuação reativa (resolução de problemas em resposta a um ou mais incidentes) ou proativa (identificando e resolvendo problemas e falhas conhecidas antes da ocorrência dos incidentes).

Gerenciamento de Acesso: Consiste na execução das políticas e ações definidas anteriormente nos processos de gerenciamento da disponibilidade e gerenciamento da segurança da informação (Desenho de Serviço).

A operação de serviços possui quatro funções além dos processos supracitados.

Central de Serviços

Essa função destina-se a dar respostas rápidas as demandas, reclamações e problemas dos clientes, de modo a viabilizar a prestação do serviço com qualidade. Ela pode ser implementada de forma centralizada, virtual ou local Fernandes (2008).

Magalhães; Pinheiro, (2007, p.110) que se definem assim:

Para alcançar os objetivos traçados pelos clientes e pela estratégia de negócio da organização em relação aos serviços de TI, muitas organizações têm implementado um Ponto Único de Contato (*SPOC — Single Point of Contact*) para a recepção das chamadas dos usuários e clientes relacionadas aos serviços de TI e ao tratamento de eventos a eles relacionados.

Esta função é conhecida sob diversos nomes, sendo os mais habitualmente utilizados:

- Central de Suporte (Help Desk).
- Centro de Contatos (Contact Center).
- Central de Serviços (Service Desk).

Entretanto, há diferenças entre as abordagens. A seguir, descreve-se um breve resumo de cada uma delas:

Central de Suporte

O propósito principal de uma Central de Suporte (*Help Desk*) é gerenciar, coordenar e resolver incidentes o mais rapidamente possível e assegurar que nenhuma requisição de ajuda será perdida, esquecida ou ignorada. O inter-relacionamento com o processo de Gerenciamento de Configuração e ferramentas de gerenciamento de conhecimento são normalmente utilizados para o desenvolvimento dos trabalhos de suporte às diversas tecnologias existentes na infraestrutura de TI.

Centro de Contatos

A principal ênfase de um Centro de Contatos (*Contact Center*) está no atendimento profissional de grandes volumes de transações baseadas em chamadas telefônicas de serviços relacionados aos setores, como, por exemplo, tecnologia da informação, financeiro, seguros, mídia (jornais, revistas etc.), promoções etc.

Central de Serviços

A Central de Serviços (*Service Desk*) estende a gama de serviços e oferece uma abordagem ao mesmo tempo global, por ser a única porta de entrada, focada, pela especialização nos diferentes tipos de atendimento, permitindo que os processos de negócio sejam integrados aos processos que compõem o Gerenciamento dos Serviços de TI. Não trata apenas de atender aos incidentes, problemas e consultas, mas também de prover uma interface para outras atividades relacionadas

com as demais necessidades dos usuários e clientes dos serviços de TI, como requisições de mudança, contratos de manutenção, licenciamento de produtos de software, solicitações de serviços, reclamações sobre divergências nas faturas de serviços, cronograma de manutenções preventivas e mudanças a serem realizadas na infraestrutura de TI, orientação em caso de desastres etc.

Como descreve Cestari Filho (2011) a Central de Serviços tem como os seguintes objetivos: gerenciar os incidentes até sua finalização, promover suporte de qualidade a fim de atender as necessidades do negócio, restaurar os serviços de forma breve e efetiva e aumentar o grau de satisfação do usuário com o setor.

O Gerenciamento Técnico consiste numa função voltada a grupos que possuem conhecimento técnico específico para suporte de serviço. Assim, garante-se que exista recursos preparados para desenhar, criar, transformar e aprimorar a tecnologia utilizada nas operações. As atividades que competem a esse Gerenciamento são a manutenção de documentos, contratar e ministrar treinamentos, efetuar recrutamento de pessoal, definir usos de artefatos tecnológicos, pesquisar e desenvolver soluções, projetar a execução de testes, suporte aos outros processos e oferecer suporte de segundo e terceiro nível (CESTARI FILHO, 2011)

3. UTILIZAÇÃO DO ITIL NOS SERVIÇOS DE TI

Para a realização deste trabalho foi utilizado o método de pesquisa exploratória. Realizou-se a análise e registro dos dados sobre uso da ITIL em operação de serviços de TI, no grupo AFM. O procedimento utilizado foi o de pesquisa de campo, com a presença do pesquisador no local do estudo para coleta de dados. E, também, pesquisa bibliográfica – os conceitos analisados foram: ITIL, governança de TI. Os principais autores que contribuíram com o trabalho foram: COUGO, BARBOSA, FOINA, BOM, ASSIS e FERNANDES.

A pesquisa transcorreu nas dependências do grupo de empresas AFM situada na cidade de Anápolis-GO. A empresa conta com cerca de 600 colaboradores dentre os diversos setores. A pesquisa foi realizada, exclusivamente, com os colaboradores do setor administrativo que utilizam o recurso de TI, numa amostra de 40 funcionários.

Após a pesquisa sobre gerenciamento de serviços de TI em vários livros e artigos percebeu-se a necessidade disso para a referida empresa. Com a observação direta do dia a dia dos funcionários foi possível delimitar o objeto da pesquisa.

Utilizou-se também coleta de dados através de observação de campo e aplicação de questionários junto a amostra. O questionário foi construído pelo próprio pesquisador a partir dos fundamentos da ITIL. O instrumento contou com quarenta e cinco questões objetivas. A aplicação dos questionários aconteceu online e offline, através do Google Docs e abordagem presencial, de 22 a 29 de abril de 2019. O questionário conteve questões objetivas de múltipla escolha. Os respondentes foram escolhidos de forma aleatória, respeitando-se o critério de pertencer ao setor administrativo da empresa e utilizar algum recurso do TI.

O método de análise dos resultados utilizado foi o matemático e estatístico. A pesquisa de caráter quantitativo, com utilização de análises estatísticas, escalas Likerts, tabelas, correlações e representações gráficas. Os dados foram coletados em dois momentos distintos, antes do uso de boas práticas da ITIL e após a aplicação delas. Assim, o comparativo dos resultados pôde aferir o grau de satisfação dos usuários com o setor de TI.

A coleta de dados foi realizada a partir da aplicação de um questionário composto por quarenta e cinco questões fechadas. A pesquisa caracterizou-se em buscar informações junto aos colaboradores para detectar o grau de satisfação deles com o serviço de TI. Os questionários foram aplicados nas três empresas do grupo num total de quarenta colaboradores do setor administrativo ativos na empresa AFM.

Nesse sentido, pode-se observar através das análises das assertivas se que a ausência de sistematização estruturada no suporte ao usuário implicou numa queda de confiança do usuário

pela equipe de suporte. Isso se deu pela falta de comprometimento da equipe, no ato de recebimento das solicitações, somado a baixa capacidade de organização dos chamados.

A falta de gerenciamento do controle de requisições do setor acarretou que os usuários perceberam a qualidade do serviço como insuficiente e, desse modo, o que pode provocar uma desvalorização no setor por parte dos gestores.

O suporte de TI realizou mais assistência em solicitações advindas de contato pessoal ou via telefone deixando de priorizar outras formas de requisições de serviço. Nesses dois meios de contato não eram feitos registros formais, o que implicou o não cumprimento de algumas delas por esquecimento ou interrupção da tarefa por outros chamados. Isso em decorrência do cumprimento da nova solicitação ao invés da anterior. Existe também, uma interveniência de perda do foco do analista no decorrer do trabalho devido a solicitações vindas de diversos canais.

A inexistência de registro dos chamados leva a problemas recorrentes sem que seja dada uma solução definitiva para o problema referido. Isso também traz uma insatisfação do usuário por conta do incômodo da repetição na rotina de trabalho. A perda das solicitações implicou na capacidade insuficiente de resolver incidentes de forma rápida e garantir que nenhuma requisição seja perdida e/ou esquecida a fim de atender todas as demandas.

Notou-se também que a falta de uma lista de prioridades levou ao questionamento por parte dos usuários quanto ao prazo de atendimento nas requisições acionadas ocasionando alguns conflitos entre atendente e solicitante. Outro ponto levantado foi a quantidade reduzida de informações das mudanças sem qualquer evidência de registro tornando difícil a resolução de solicitações por alterações físicas ou da regra de negócios.

De modo que para a contínua melhoria dos serviços prestados pelo TI é crucial que o setor trabalhe de forma estruturada para adequada utilização das boas práticas da ITIL, focada na operação de serviços. É importante também, preparar a equipe para a nova estrutura gerencial do setor TI que sofrerá transição de solicitações via telefone e/ou contato direto para solicitações via tickets online. Objetiva-se assim, ampliar a operacionalização dos serviços de TI em mais de um possível meio de contato com o suporte. Um diferencial da grande maioria das empresas que estabelecem um ponto único de contato (Central de Serviços) para o ingresso das solicitações de serviços de TI e análise das chamadas relacionada ao setor (MAGALHÃES, I. L. e PINHEIRO, 2007).

3.1. Desenvolvimento

O questionário foi construído a partir de conceitos referenciados no Gerenciamento de serviços de TI na prática: uma abordagem com base na ITIL, que levanta alguns pontos chaves na qualidade do serviço de TI nas organizações. Com isso, elaborou-se assertivas a fim de aferir a percepção dos colaboradores quanto a eficiência e eficácia do serviço de TI e dos analistas. Contemplou questões para verificar o nível de satisfação do usuário com o suporte de TI, o gerenciamento das solicitações feitas, uso dos equipamentos e características pessoais dos analistas no trato com os usuários.

A primeira parte do questionário faz uma identificação do perfil dos colaboradores entrevistados, a segunda parte busca a percepção individual do usuário em relação aos serviços disponibilizados pelo setor de TI e sobre a personalidade e profissionalismo dos analistas. A terceira parte, refere-se ao meio de comunicação entre os usuários e o setor de TI. A quarta parte, refere-se ao serviço prestado no que tange questões como disponibilidade e segurança de informações. E a última parte, verifica se o setor disponibiliza notificações aos usuários sobre os eventos. A pesquisa, foi composta por questões objetivas de múltipla escolha, no qual o entrevistado deveria assinalar apenas uma opção.

3.2. Questionário

1. Dados de Identificação.

1.1. Quanto tempo trabalha na AFM?

A	B	C	D	E
menos de um ano.	1 a 2 anos.	2 a 3 anos.	4 a 5 anos.	5 ou mais anos.

1.2. Qual é sua faixa etária?

A	B	C	D	E
18 anos a 20 anos.	21 a 25 anos.	26 a 30 anos.	31 a 35 anos	36 u mais.

1.3. Qual é o meio que você utiliza para contactar o suporte de TI?

A	B	C	D	E
Telefone	E-mail	Presencial	Central de Serviços	Outro: _____

2. Satisfação dos usuários em relação aos serviços.

2.1. Marque qual é o seu nível de satisfação em relação ao Sistema ERP.

2.1.1. Quanto a disponibilidade do Sistema.

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.1.2. Desempenho do Sistema.

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.1.3. Usabilidade do sistema.

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.1.4. Confiabilidade do sistema.

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.1.5. Manual de operação do sistema é de fácil compreensão.

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.2. Sobre os equipamentos.

2.2.1. Computador apresenta condições adequada para uso.

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.2.2. Telefone apresenta condições adequada para uso.

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.2.3. Impressora apresenta condições adequada para uso.

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.2.4. Periféricos apresenta condições adequada para uso.

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.3. Personalidade dos analistas

2.3.1. Quanto ao conhecimento técnico do analista, você está:

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.3.2. Quanto a clareza da explicação do analista, você está:

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.3.3. Quanto a disponibilidade do analista, você está:

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.3.4. Quanto a atenção dada pelo analista, você está:

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.3.5. Quanto a postura profissional do analista, você está:

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.3.6. Quanto a paciência do analista no atendimento, você está:

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.3.7. Quanto a capacidade de comunicação do analista, você está:

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.3.8. Quanto ao entusiasmo do analista no atendimento, você está:

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.3.9. Quanto a assertividade do analista no atendimento, você está:

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.3.10. Quanto a honestidade do analista no atendimento, você está:

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.3.11. Quanto a simpatia do analista, você está:

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.3.12. Quanto ao compromisso do atendimento do analista, você está:

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.3.13. Quanto a cordialidade do analista durante o atendimento, você está:

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

2.3.14. Quanto ao raciocínio lógico do analista durante o atendimento, você está:

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

3. Canal de solicitação e recebimento de serviços.

3.1. Quanto a facilidade de contato com o suporte, você está:

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

3.2. Quanto a disponibilidade do serviço requisições (GLPI).

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

3.3. Quanto a prontidão no atendimento do setor de TI, você está?

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

3.4. Quanto as ferramentas disponibilizadas para execução das atividades, você está?

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

3.5. Quanto ao treinamento das ferramentas disponível, você está?

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

3.6. Quanto a disponibilidade de dados do atendimento, você está?

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

3.7. Quanto ao registro e informações das suas requisições, você está?

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

3.8. Quanto a solução do problema, você está?

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

3.9. Quanto a restaurar a operação normal do serviço, você está?

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

4. Serviços prestado pelo setor de TI.

4.1. Quanto a minimizar o impacto e as interrupções de serviços em atividades do dia a dia, você está?

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

4.2. Quanto a disponibilidade dos registros do atendimento, você está?

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

4.3. Quanto à segurança de suas informações, você está?

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

5. Comunicação na Operação de Serviço

5.1. Quanto a informa sobre atividades operacionais de rotina do setor de TI, (Atualizações, mudanças), você está?

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

5.2. Quanto a informação de status de execução de mudanças em ambiente operacional, você está?

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

5.3. Quanto a informa eventos de exceção (falhas, incidentes graves, etc), você está?

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

5.4. Quanto a informa sobre impactos ou ações executadas em serviços que poderão afetar suas atividades, você está?

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

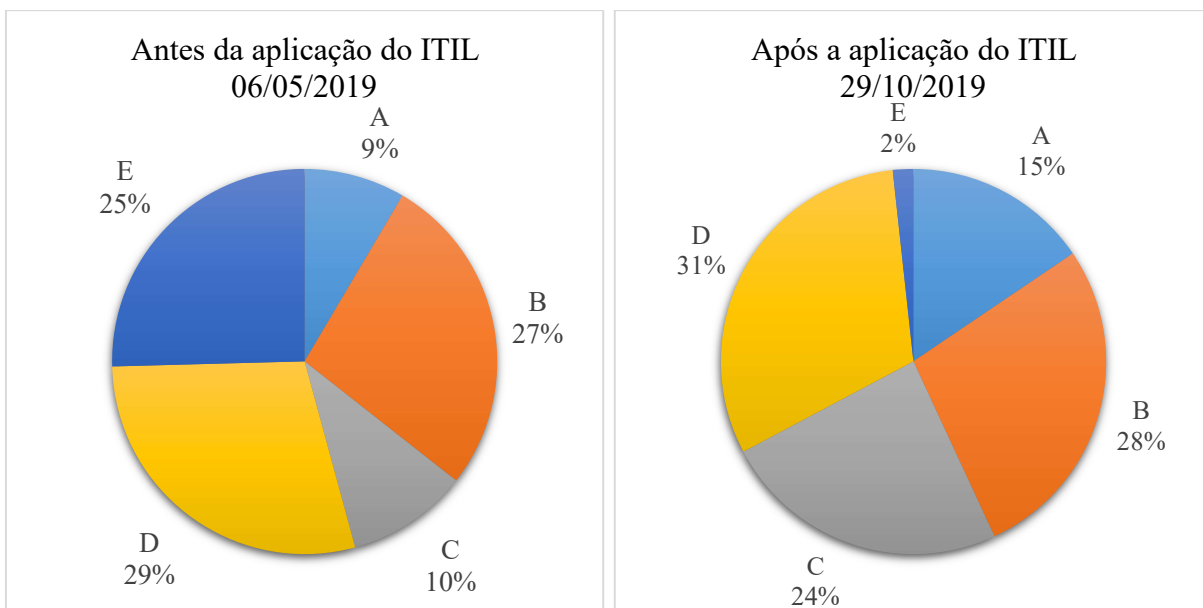
5.5. Quando a informa sobre incidentes quando eles ocorrerem, você está?

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.

3.3. Resultado da Pesquisa

1.3 Qual é o meio que você utiliza para contactar o suporte de TI?

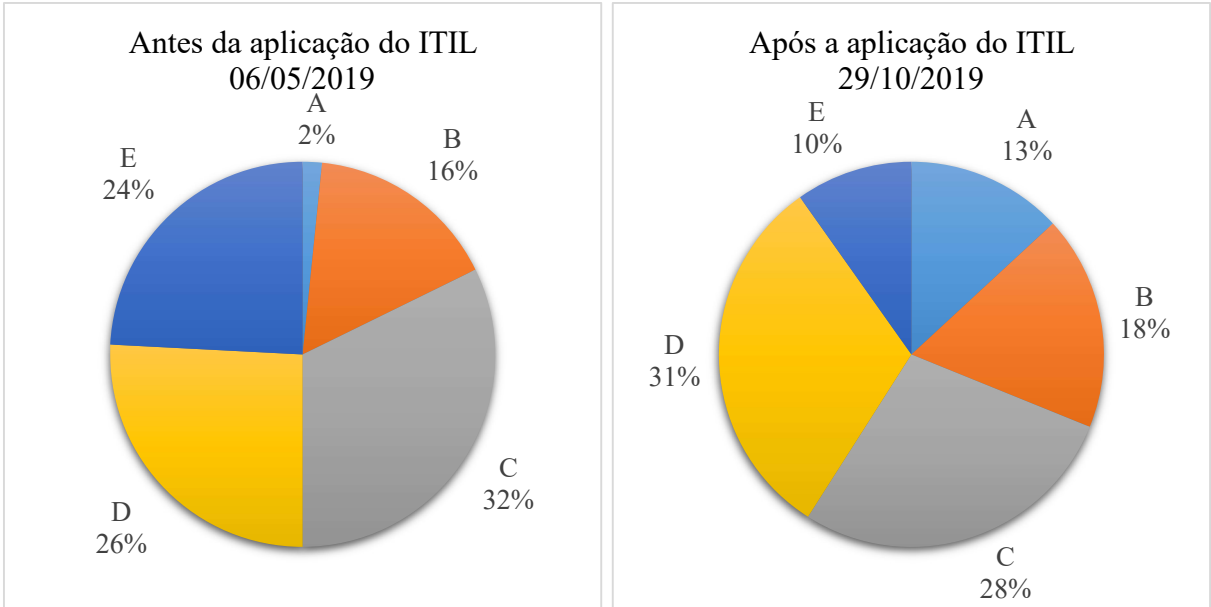
A	B	C	D	E
Telefone	E-mail	Presencial	Central de Serviços	Outro



Conforme a ITIL descreve sobre o único ponto de contato com o setor o gráfico acima mostra que houve um aumento de 2% dos entrevistados para o uso da Central de serviços que foi o foco da proposta de transição. Teve uma queda de 23% de solicitações advindas de outros meios informais. Com isso, teve um aumento de 14% da presencial e 6% via telefone devido a queda no uso de recursos informais.

2.1.1. Quanto a disponibilidade do Sistema.

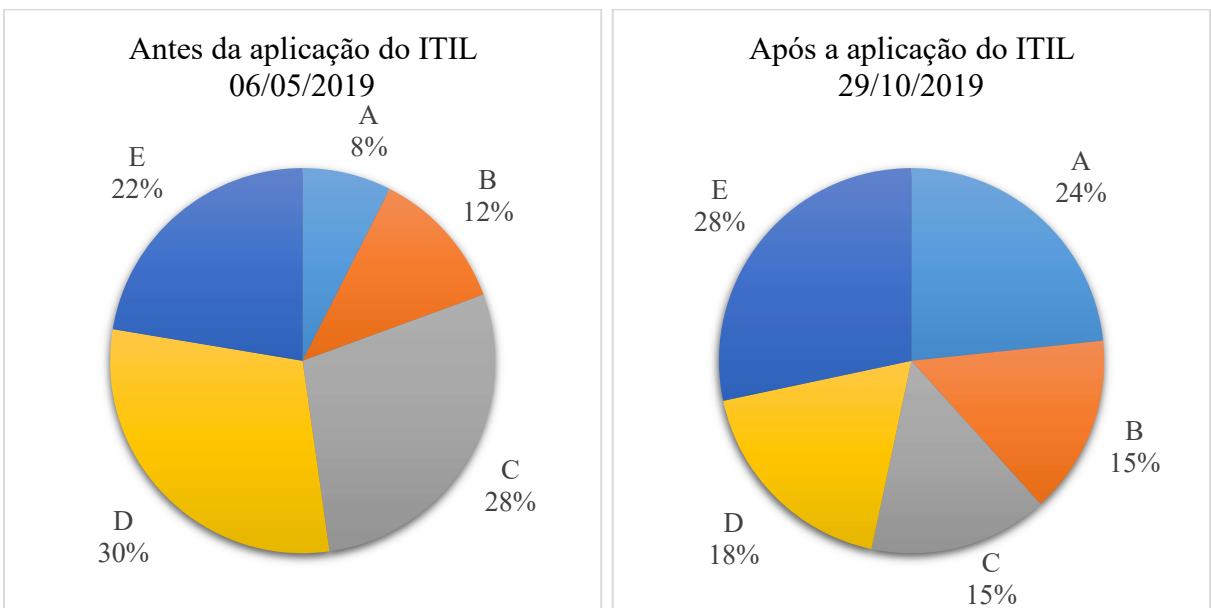
A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.



Conforme os resultados teve um aumento de 11% dos usuários que encontram-se totalmente satisfeitos quanto a disponibilidade do sistema. Houve uma redução de 14% dos que estavam totalmente insatisfeitos. Assim, houve um aumento de 5% nos que encontravam-se parcialmente satisfeitos e uma redução de 4% nos regulares. Pode-se perceber que a satisfação dos usuários aumentou devido a melhoria dos recursos de TI como os de rede e servidores mais potentes.

3.3. Quanto a prontidão no atendimento do setor de TI, você está?

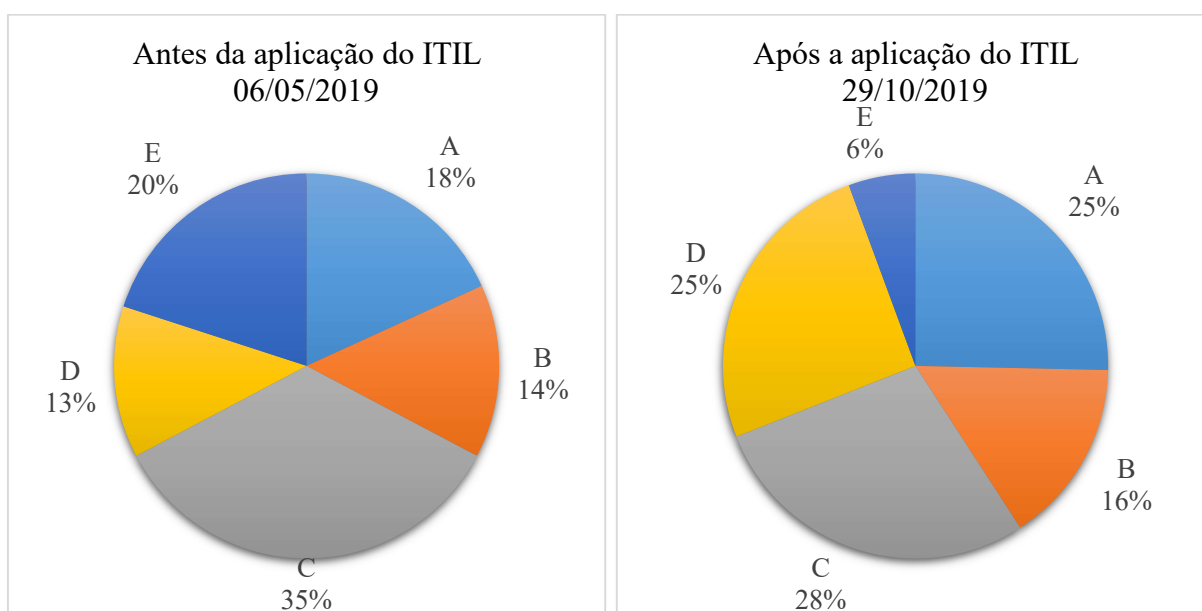
A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.



No item que avalia a prontidão do atendimento observou-se que teve um aumento de 16% na satisfação total dos usuários. Isso deve-se ao uso da Central de serviços junto ao *Help Desk* que melhorou a forma de realizar solicitação ao setor. Porém, houve um aumento de 8% naqueles que percebem a prontidão do atendimento como totalmente insatisfatório. Isso ocorre devido as solicitações serem apropriadamente atendidas em ordem de chamado. O grupo dos parcialmente insatisfeitos reduziu 12% e os regulares 13%.

4.3. Quanto à segurança de suas informações, você está?

A	B	C	D	E
Totalmente satisfeito.	Parcialmente satisfeito.	Regular.	Parcialmente insatisfeito.	Totalmente insatisfeito.



Quanto à segurança e confidencialidade dos dados teve um aumento de 7% na percepção dos usuários totalmente satisfeitos quanto a esse item. Devido a aplicações e revisões nos acessos e restrições dos dados. Um aumento de 2% nos parcialmente satisfeitos e 12% dos parcialmente insatisfeitos. Isso refere-se a queda de 14% dos totalmente insatisfeitos. Após a adoção da ITIL, foi realizado a restrição de acessos e de informações indevidas.

Gerenciamento de serviço de TI deve garantir junto a equipe de suporte, que os serviços referentes a TI sejam entregues dentro do prazo acordado, tanto no que tange ao custo quanto a eficácia de desempenho. Não pode esquecer, de atender as áreas de negócio da organização com os respectivos objetivos estratégicos definidos para a empresa. É de suma importância,

organizar, controlar e acompanhar o desempenho dos serviços de TI disponibilizados para a organização (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007).

De acordo com Magalhães e Pinheiro (2007), para alcançar os alvos do Gerenciamento de Serviços de TI, a área responsável deve contribuir de forma assertiva com o negócio; permitir a medição do quanto colabora para o respectivo negócio; entregar serviços mais palpáveis e uniformes; dar menos destaque a incrementos de equipamentos. Assim como, pode-se destacar alguns pontos que são impulsionadores para a adoção do Gerenciamento de serviços de TI, dentre eles, foco na entrega de benfeitorias para os clientes e corporação; diminuição das despesas dos procedimentos de TI; requisição de postura profissional; definição de meios de contato claros e eficazes entre TI e as demais áreas; evitar usos de técnicas que fogem das melhores práticas reunidas na ITIL; durabilidade das boas práticas adotadas.

A aplicação da ITIL com foco no Gerenciamento de Incidente que tem por finalidade garantir que após a ocorrência de algum incidente, o serviço de TI tenha sua condição original normalizada o mais rápido possível. Assim, quando a resolução de um incidente ocorre de forma rápida a organização recebe menos impacto. O processo de gerenciamento de incidentes foi implementado na organização a partir de processos sugeridos na ITIL.

Na maioria das organizações é frequente a existência de vários pontos de contato para as solicitações de suporte o que atrapalha o desempenho dos serviços de TI pelos usuários.

As boas práticas encontradas na ITIL abordam uma nova direção para a problemática do suporte aos serviços de TI, nos quais os diversos pontos de contato dos usuários com o TI podem ser substituídos por um único: Central de Serviços.

A Central de Serviços (Service Desk) é uma função importante para a implementação da Operação de Serviços de TI. Ela funciona como a principal ligação entre a área de TI e os usuários de seu serviço. Serve como primeiro meio de interação entre eles. Dessa forma, tem causa direta na percepção de desempenho e atitude do setor de TI o que influi no índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007).

A adoção da Central de serviços como o ponto único de contato utilizado na AFM é do tipo Central de serviços Local, no qual toda a sua infraestrutura fica instalada na mesma localização física dos usuários dos serviços de TI. As solicitações dos serviços de TI são registradas no sistema GLPI que foi proposto para a gestão das requisições dos usuários. As principais atividades dela são: atendimentos aos chamados, análise de cada chamado recebido, classificação correta, encaminhamento para o processo de gerenciamento adequado, garantir a finalização do maior número de incidentes.

Do mesmo modo, a função Central de Serviços precisa propiciar pontos de controle que possibilitem a avaliação de efetividade, eficácia e economicidade. A partir do início de utilização das boas práticas da ITIL registrou-se todos os chamados dos usuários do serviço no GLPI. Foi possível também, lidar com pedidos e solicitações simples, registro de incidentes comunicados, permitir que os usuários fossem informados sobre a evolução das solicitações. Com isso, obtivemos informações gerenciais coletadas via software para análise de desempenho. Outro fator significativo a ser considerado na Central de Serviços é a escolha dos analistas com o perfil apropriado para a função. As características que não devem constar nestes profissionais são: morosidade, agressividade, especialização técnica.

Com o uso das boas práticas da ITIL com foco na operação de serviços possibilita-se entregar níveis de serviço acordados entre cliente e prestador, gerenciar as aplicações e garante apoio de tecnologias e infraestrutura que dão sustentação ao serviço. Dentro disso, o Gerenciamento de Incidentes busca a restauração da operação normal de serviço o mais rápido possível para reduzir o impacto sobre as operações de negócios. Aplicando-se essas práticas na AFM devemos manter a satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de TI, aumentando a visibilidade e comunicação de incidentes ao negócio e do suporte de TI.1

Essa atividade permitiu um maior controle dos incidentes e do registro para a tomada de decisão quando não se tinha capacidade de resolver dois ou mais incidentes simultâneos. O rastreamento do status do incidente foi possível através da ferramenta GLPI para o acompanhamento on-line das solicitações. Priorização de incidentes de acordo com o impacto e urgência para o negócio conforme estabelecido no acordo nível de serviço como demonstra as tabelas a seguir.

Tabela 1 - Impacto X Urgência.

Impacto - Criticidade para o negócio				
	X	Alta	Média	Baixa
Urgência	Alta	1	2	3
Velocidade	Média	2	3	4
	Baixa	3	4	5

Fonte: (CESTARI FILHO, 2011 p.114).

A prioridade é utilizada para definir o prazo para resolução dos incidentes.

Tabela 2 - Prioridade X Prazo

Prioridade	Descrição	Tempo para atendimento
1	Crítica	1 hora
2	Alta	4 horas
3	Média	24 horas
4	Baixa	48 horas
5	Planejada	-

Fonte: (CESTARI FILHO, 2011 p.114).

Com isso, os incidentes registrados pela Central de Serviço são categorizados de acordo com o impacto causado e sua urgência ao negócio. Aplicando-se um prazo de execução menor para manter os serviços mais críticos com alta disponibilidade.

Na resolução e restauração de incidentes caso haja uma solução definitiva para o respectivo incidente ela ocorrerá. Se alguma mudança for necessária, uma requisição de mudança é aberta ao gerenciamento de mudança. No fechamento do incidente descreverá os detalhes do incidente e a informação aos usuários sobre a solução.

Com essa prática da ITIL no gerenciamento de incidente pôde-se:

- Manter a eficiência e eficácia dos processos.
- O uso do software GLPI permitiu produzir informações gerenciais com relatórios de atendimento.
- Gerenciar incidentes muito críticos
- Gerenciar o trabalho do TI
- Aprimorar e gerir processos e procedimentos.

Cada problema deve ser tratado de forma individual e específica, portanto, alguns podem estar adormecidos ou camuflados gerando novos incidentes. Uma forma de reduzir a ocorrência de incidentes é adotar o Gerenciamento de Problema. Com isso, pode-se minimizar os efeitos adversos nos negócios, tratar incidentes e problemas causados por erros na infraestrutura. A má qualidade de uma solução faz com que o incidente volte a acontecer, gerando um retrabalho para a equipe de suporte. Na maioria das vezes, ocorre que o suporte não propicia a solução do problema justamente pela demanda de falta de tempo.

Com a adoção do gerenciamento de problemas a Central de Serviços pode classificar e controlar erros dando apoio no tratamento de incidentes graves. Assim, identifica a causa raiz do problema e propõe solução definitiva para o mesmo. É possível, também, conhecer a natureza do erro e corrigi-lo; analisar os dados coletados pela Central de Serviço; pode definir

os possíveis problemas e suas tendências em reincidir. Visando-se assim, promover ações futuras de cunho preventivo.

O uso do gerenciamento de evento permitiu-se criar rotinas para monitoração dos servidores, nobreak entre outros equipamentos. Já que o principal objetivo desse item é detectar eventos, analisá-los e determinar ações adequadas. Semanalmente, na primeira hora do dia testa-se os nobreaks e analisa-se seu tempo de carga/duração das baterias para manter o sistema funcionando independente de queda e/ou falta de energia. Verifica-se os painéis dos servidores se há alguma notificação no visor com alertas de erros, falhas no equipamento ou algum hardware com necessidade de substituição. Na rotina diária verifica se houve o backup automático dos dados, se o sistema está mais lento que o normal, se teve excesso de ligações para o Service Desk.

Esses eventos ajudam a detectar defeitos/erros que podem levar a interrupção de algum serviço do TI.

O Gerenciamento de Acesso auxiliou na manutenção da confidencialidade das informações gerenciais de forma mais efetiva. Com ele, pôde-se conceder aos usuários devidos à concessão do direito de utilizar um serviço e negar a utilização aqueles não autorizados. Cada setor do grupo tem pastas específicas para os respectivos usuários do referido setor. Isso evita o acesso de grupos de outros departamentos concentrando seus arquivos nos servidores locais.

Para o controle de acesso nas estações de trabalho os usuários têm o registro no Active Directory (AD) com a finalidade de controlar o acesso aos recursos de rede. Além disso, os usuários que utilizam o sistema ERP possuem requisição de acesso distinto do AD; sendo que o acesso ao ERP é controlado por setor e hierarquia de cargos.

A Execução de Requisição são solicitadas pelos usuários através do GLPI onde recebem serviços padrões que passam por aprovação da Central de Serviços. Através do GLPI os usuários recebem as informações sobre o andamento e execução de suas requisições. As solicitações de serviço ocorrem com alta frequência e exigem que seu atendimento seja realizado de modo consistente a fim de atender os níveis de serviço acordados.

O usuário submete sua requisição via GLPI, no qual a Central de Serviço avalia a mesma e posteriormente autoriza ou não o serviço. Após a conclusão desta solicitação é feito o registro da atividade com relato da solução. Com isso, o solicitante aprova ou não a finalização do pedido com a oportunidade de avaliar o serviço prestado.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a aplicação do modelo ITIL por meio das boas práticas da Operação de Serviço espera-se ordenar e cumprir os procedimentos de modo mais organizado e eficiente. Com esse modelo de boas práticas torna-se mais favorável o gerenciamento de serviços em graus de importância a fim de melhor assistir os usuários da gráfica, bem como dar seguimento ao andamento do serviço.

As vantagens do uso da ITIL passam a ser obtidos em até 90 dias, destacando-se a redução do tempo de resolução dos incidentes e dos problemas, além da diminuição da quantidade de erros que podem levar a ganhos superiores a 30% em termos de tempo despendido pela equipe da área de TI, assim como a redução do time-to-market, que pode levar a ganhos de até 50% na capacidade de execução de mudanças e projetos (NASCIMENTO, 2011).

De acordo com a Axelos (2014) a adoção e implementação padrão e consistente de práticas de Operação de Serviço, permitirá:

- Reduzir o trabalho não planejado e os custos para o negócio e para a TI por meio do tratamento otimizado de interrupções de serviço e identificação de sua causa raiz;
- Fornecer resultados operacionais e dados que possam ser usados por outros processos do ITIL para melhorar os serviços continuamente e apresentar uma justificativa para o investimento em atividades de melhoria contínua de serviços e tecnologias de suporte;
- Fornecer acesso rápido e eficaz aos serviços padrão autorizados;
- Disponibilizar uma base para operações automatizadas, aumentando assim a eficiência e permitindo que recursos humanos sejam utilizados para trabalhos mais inovadores.

Com o intuito de alcançar os benefícios esperados pela adoção das melhores práticas contidas no ITIL, a operação de serviço descreve os processos, funções, organização e ferramentas utilizadas para apoiar as atividades exigidas para entregar e suportar serviços (AXELOS, 2014).

Assim, com a adoção das práticas ITIL aumento considerável na qualidade do serviço em todos seus níveis. Além do aumento do grau de satisfação dos usuários junto ao setor. E, também, diminuição de tempo disponibilizado dos analistas, para atendimento e cumprimento das solicitações, em prazo hábil.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSIS, Celia Barbosa. **Governança e gestão da tecnologia da informação: Diferenças na aplicação em empresas brasileiras.** Dissertação de mestrado em Engenharia. Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. São Paulo. 2011.

BARBOSA, Cristian Suzuki; ARAÚJO, David Campos; TORRES, Isabelle Vasconcelos. Governança de TI utilizando as práticas da Itil. **Revista Tecnologias em Projeção** _ v. 2 _ n. 1 _ p. 34-38 _ jun. _ 2011.

BON, Jan. **Fundamentos do Gerenciamento de Serviços em TI baseado na ITIL.** São Paulo: Van Haren Publishing, 2006. 236 p.

BORGES, Tiago Nascimento; PARISI, Cláudio; GIL, Antônio de Loureiro. O Controller como gestor da Tecnologia da Informação: realidade ou ficção? **Rev. adm. contemp.**, Curitiba, v. 9, n. 4, p. 119-140, Dec. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552005000400007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em novembro, 2017.

CARVALHO, Marcelo Sávio Revoredo Menezes. **A trajetória da internet no Brasil: do surgimento das redes de computadores à instituição dos mecanismos de governança.** 2006. 259 f. Dissertação, Mestre em ciências de Engenharia de Sistemas e Computação, Universidade Federal do Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.cos.ufrj.br/uploadfile/1430748034.pdf>. Acesso em novembro, 2017.

EISENHARDT, Kathleen M. **Building Theories from Case Study Research.** Academy of Management Review. Academy of Management, Vol. 14, No. 4, p. 532-550, 1989.

FERNANDES, Jorge Fabio. **CMMI e ITIL como ferramentas para aumentar a qualidade e eficiência no desenvolvimento de software.** Monografia para obtenção do grau de Tecnólogo em Processamento de Dados. Faculdade de Tecnologia de São Paulo. São Paulo. 2008.

FOINA, Paulo Rogério. **Tecnologia de Informação: Planejamento e Gestão.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

IT Governance Institute. **Cobit 4.1.** 2007. Disponível em: www.itgi.org. Acesso em novembro, 2017.

ITIL. Best Management Practice, **ITIL Service Strategy**, 2011.

MAGALHÃES, I. L. e PINHEIRO, W. B. **Gerenciamento dos serviços de TI na prática: uma abordagem com base na ITIL**. São Paulo: Nova tec, 2007.

COUGO, Paulo Sérgio. **ITIL GUIA DE IMPLANTAÇÃO Complementação da formação em ITIL Foundations**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

MEDINA, Evanise. **A contribuição da auditoria de sistemas de informações para governança de TI: estudo de caso em uma seguradora no Rio de Janeiro**. 2013. 158f. Dissertação, Mestre em Administração e Desenvolvimento Empresarial, Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: http://portal.estacio.br/media/2657/evanise-medina_completa.pdf. Acesso em novembro, 2017.

MORAES, Giseli Diniz de Almeida. **Alinhamento da estratégia do negócio e da TI na pequena empresa: uma análise dos fatores facilitadores e inibidores**. Tese de Doutorado em Engenharia da Produção. Programa de pós-graduação em Engenharia da Produção da Escola de Engenharia de São Carlos - USP. São Paulo. 2011.

PATI, Camila; GASPARINI, Claudia. 65 carreiras promissoras para 2017, segundo recrutadores. **Revista Exame**, 15 dez 2016. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/carreira/65-carreiras-promissoras-para-2017-segundo-recrutadores/>. Acesso em novembro, 2017.

SANTOS, Eyler Bryan Rodrigues Vieira. **Benefícios da ITIL para Gestão dos Serviços de TI**. 2014. 10 f. Trabalho de Pós-graduação Gestão e Tecnologia da Informação. Instituto de Educação Tecnológica. Disponível em: <http://www.ietec.com.br/clipping/2016/3-mar/beneficios-da-itil-para-gestao-dos-servicos-de-ti-eyler.pdf>. Acesso em setembro, 2017.

CESTARI FILHO, Felício. **ITIL: Information Tecnology Infrastructure Library**. Rio de Janeiro: RNP/ESR, 2011. Disponível em: < https://pt.scribd.com/doc/50809607/ITIL-v3-Fundamentos#fullscreen&from_embed>. Acesso em: 1 out. 2019.

FERNANDES, Aguinaldo Aragon. **Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços**. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.