



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO SERTÃO PERNAMBUCANO**

CAMPUS FLORESTA

TECNOLOGIA EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

IGOR GOMES DE OLIVEIRA

**As percepções dos Gestores de TI da Região do
Submédio do São Francisco sobre a
Governança de TI utilizando ITIL.**

Floresta,
Julho/2014

Igor Gomes de Oliveira

**As percepções dos Gestores de TI da Região do
Submédio do São Francisco sobre a
Governança de TI utilizando ITIL.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada ao
Curso de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da
Informação do Instituto Federal de Educação, Ciência
e Tecnologia do Sertão Pernambucano – Campus
Floresta como requisito parcial à obtenção do grau de
Tecnólogo.

Orientador: Prof. Herton Freire Vilarim

Floresta,
Julho/2014

O482p Oliveira, Igor Gomes

As Percepções dos Gestores de TI da Região do Submédio do
São Francisco sobre a Governança de TI Utilizando ITIL. / Igor
gomes de oliveira. -2014
55f. il.

Monografia (Tecnólogo em Gestão de Tecnologia da Informação) –
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão
Pernambucano – Campus Floresta. Floresta, 2014.

Orientação: Prof. Herton Freire Vilarim.

1. Governança de TI. 2. ITIL. 3. Negócio. I. Título.

CDD: 370

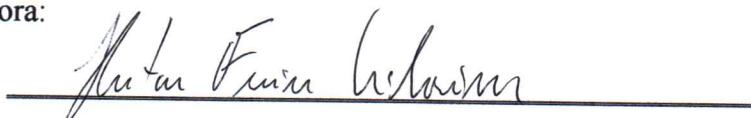
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO SERTÃO PERNAMBUCANO
CAMPUS FLORESTA
TECNOLOGIA EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

IGOR GOMES DE OLIVEIRA

**As percepções dos Gestores de TI da Região do Submédio do São Francisco sobre a
Governança de TI utilizando ITIL.**

Trabalho de Conclusão de Curso julgado adequado para obtenção do título de Tecnólogo em
Gestão da Tecnologia da Informação, defendida e aprovada por unanimidade em 24/07/2014
pela banca examinadora.

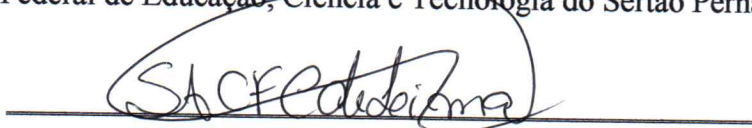
Banca Examinadora:



Prof. Herton Freire Vilarim

Orientador

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano



Prof. Sylvia Augusta C. F. Correia de Lima

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano



Prof. Lyrane Teixeira de Brito Bezerra

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano

Nota Final: 9.10

Floresta,
Julho/2014

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus maravilhosos pais, que sempre me incentivaram a lutar pelos meus objetivos e permaneceram ao meu lado em toda minha trajetória educacional e de vida. Com muito carinho, dedico aos meus familiares, professores, amigos, orientador e a todos aqueles que contribuíram com compreensão e apoio durante toda a minha formação acadêmica e intelectual.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, gostaria de agradecer a Deus por me abençoar e oferecer a oportunidade de fazer um curso superior no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano - Campus Floresta, por estar finalizando essa fase, e por me proporcionar momentos especiais no decorrer desta jornada.

Aos meus pais, Albino Andrade e Orienice Gomes, que sempre me incentivaram a lutar pelos meus objetivos e permaneceram ao meu lado em toda minha trajetória educacional e de vida.

A minha família Gomes de Oliveira pelo apoio e compreensão.

Aos servidores do IF Sertão-PE Campus Floresta que me proporcionaram sua amizade e apoio.

A todos os professores pelo apoio, paciência e compreensão, em especial, meu orientador, Hertton Freire Vilarim.

Aos meus amigos pela união e contribuição durante essa caminhada no IF Sertão-PE Campus Floresta.

Enfim, obrigado a todos aqueles que de alguma forma se fizeram presentes, acreditaram no meu potencial e que ajudaram a concluir essa fase.

*“Para se ter sucesso, é necessário amar de
verdade o que se faz. Caso contrário,
levando em conta apenas o ladro
racional, você simplesmente desiste. É o
que acontece com a maioria das
pessoas”.*

Steve Jobs.

RESUMO

Hodiernamente as Tecnologias de Informação (TI) são parte integrante de todas as organizações, especialmente daquelas que são líderes, que se destacam nos seus setores, que envolvem estas ferramentas nas suas decisões estratégicas, dando suporte na maioria das organizações, desenvolvendo os negócios e estratégias da empresa. Integrada a TI, a governança de TI vem como uma ferramenta essencial no desenvolvimento de melhores práticas, no gerenciamento dos serviços e na busca da satisfação do usuário e da empresa, a partir do direcionamento de atividades bem como das responsabilidades dos setores, a governança de TI vêm se popularizando na última década, em todo o mundo, constantemente, iniciativas dessa natureza têm por base a adoção de modelos já disponíveis no mercado, como o *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), que tem como objetivo o alinhamento entre a área de TI e as demais áreas da organização, assegurando a geração de valor à organização. O presente trabalho realizou uma pesquisa exploratória afim de analisar o alinhamento existente entre a TI e as empresas públicas e privadas na região do Submédio do São Francisco, sob uma visão do ITIL.

Palavras-chave: Governança de TI, ITIL, Negócio, Tecnologia da Informação.

ABSTRACT

Nowadays the information of technologies (IT) are piece integrants of all the organizations, especially those who are leaders, that to be detached in your sectors, involving these tools in your strategic decisions, giving support in majority of organizations, developing the business and strategy of company. Integrated to IT, the governing of IT to come how a essential tool in the development better actions, effect of managing of services and in the search of satisfaction of user and the company, as from direction of activities as well as responsible of sectors the governing of IT is coming if popularizing at last decade, in all world, constantly, initiative these nature have by base the adoption of models now available at the market, how *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), that has with objective the alignment between IT of area and besides areas of organization, asserting the generation of value to organization. The present work realized a exploring search kinsman to analyze the align being between IT and the public and private businesses at region of Sub medium of San Francisco, below a vision of ITIL.

Keywords: Governing of IT, ITIL, Business, Technology of Information.

LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1 - Ciclo de Vida de Serviço.	23
Figura 2.2 - Processos ITIL.....	24
Figura 3.3 – Resultado questão 1.	35
Figura 3.4 – Resultado questão 2	36
Figura 3.5 - Resultado Questão 3	37
Figura 3.6 - Resultado Questão 4	38
Figura 3.7 - Resultado Questão 5.....	39
Figura 3.8 – Resultado Questão 6.....	40
Figura 3.9 – Resultado Questão 7.....	41
Figura 3.10 – Resultado Questão 8.....	42
Figura 3.11 – Resultado Questão 9.....	43
Figura 3.12 – Resultado Questão 10.....	44
Figura 3.13 – Resultados Questão 11.	45
Figura 3.14 – Resultado Questão 12.....	46

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CCTA – *Central Computer and Telecommunications Agency*

COBIT – *Control Objectives for Information and Related Technology*

ITIL – *Information Technology Infrastructure*

itSMF – *Information Technology Service Management Forum*

OGC – *Office of Government Commerce*

PMI – *Project Management Institute*

T I- Tecnologia da Informação

TCI – Tecnologia da Comunicação e Informação

TIC – Tecnologia de Informação e Comunicação

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1.1 Contextualização	13
1.2 Objetivos	15
1.2.1 Objetivo Geral	15
1.2.2 Objetivos Específicos	15
1.3 Justificativa	16
1.4 Metodologia	17
REFERENCIAL TEÓRICO	18
2.1 Governança de TI	18
2.1.1 O que é Governança de TI	18
2.1.2 Objetivos da Governança de TI	19
2.2 Information Technology Infrastructure Library	19
2.2.1 Conceito	19
2.2.2 Definição Histórica	20
2.2.3 Estrutura ITIL	21
2.2.4 Ciclo de Vida de Serviços	22
2.2.5 Gerenciamento de Infraestrutura de TCI	25
2.2.6 Gerenciamento de Serviços	25
2.2.6.1 Processos de Entrega de Serviços do ITIL.	26
2.2.6.1.1 Gerenciamento de Capacidade.	26
2.2.6.1.2 Gerenciamento de Finanças.	26
2.2.6.1.3 Gerenciamento de Disponibilidade	27
2.2.6.1.4 Gerenciamento de Níveis de Serviço	28
2.2.6.1.5 Gerenciamentos de Continuidade dos Serviços de TI	29
2.2.6.2 Processos de Suporte de Serviços	30
2.2.6.2.1 Central de Serviços	30
2.2.6.2.2 Gerenciamento de Incidentes	31
2.2.6.2.3 Gerenciamento de Problemas	31
2.2.6.2.4 Gerenciamento de Configurações	32
2.2.6.2.5 Gerenciamento de Mudanças	33
2.2.6.2.6 Gerenciamento de Liberações	33
LEVANTAMENTO	34
3.1 Perguntas	35
3.1.1 Processos de Entrega de Serviços	35
3.1.1.1 A empresa possui um setor/departamento para solicitar aquisições de novos equipamentos?	35

3.1.1.2	Quando feita uma solicitação de aquisição essa possuiu justificativa?	36
3.1.1.3	A organização possui um departamento que disponibiliza e monitora os valores gastos com serviços de TI?	36
3.1.1.4	A empresa possuiu um documento que informa normas de utilização e comportamentos quanto ao uso da TI?	37
3.1.1.5	A organização possui uma forma de mostrar qual a qualidade desejada de um serviço prestado pelo TI?	38
3.1.1.6	A empresa possui ou não um planejamento de recuperação, caso o trabalho precise ser executado de outra maneira, existe uma segunda opção para execução das atividades?	39
3.1.2	Processos de Suporte de Serviços	40
3.1.2.1	A empresa possui um local/departamento onde os funcionários podem fazer reclamações ou tirar dúvidas sobre os serviços de TI?	40
3.1.2.2	A organização possui ou não um setor para verificar as falhas e recupera-se voltando aos trabalhos o mais rápido possível?	41
3.1.2.3	A empresa possui ou não uma estratégia de identificação e exclusão de erros do ambiente de TI, fazendo a análise de incidentes já corrigidos, minimizando os possíveis novos incidentes?	42
3.1.2.4	A organização possuiu ou não em documentos para controle de componentes tecnológicos que a empresa possuiu, visualizando os recursos que já foram adquiridos na organização?	43
3.1.2.5	A empresa possui ou não um procedimento para possíveis mudanças, incentivando a atualização da empresa em relação as novas tecnologias minimizando o impacto de alterações e elevando a qualidade dos serviços da organização?	44
3.1.2.6	A organização possui ou não o setor/departamento que testa os sistemas (software) que serão inseridos (instalados) na organização, autorizando a sua execução na empresa?	45
CONCLUSÃO		46
4.1	Considerações finais	46
4.2	Contribuições deste trabalho	47
4.3	Proposta para trabalhos futuros	47
REFERÊNCIAS		48

Introdução

1.1 Contextualização

O impacto da tecnologia da informação (TI) no desempenho dos negócios tem sido bastante discutido durante esta última década. Os executivos seniores das empresas e os executivos da TI querem que a Tecnologia da Informação sirva melhor às estratégias de negócio de suas empresas, mas o desempenho da TI ainda está muito aquém de realizar seus sonhos. A dificuldade na implantação de Tecnologia da Informação nas organizações é extensa, devido a seus administradores não conseguirem ver o potencial da TI para inovação, ora porque elas não conseguem distinguir entre a inovação que a TI pode promover e os serviços básicos associada à função da TI.

Empresas que buscam entregar resultados melhores agregando TI focam em alinhamento, que é o nível com que o grupo de TI entende as prioridades do negócio e direciona seus recursos, define seus projetos e fornece informações consistentes com essas prioridades, à vista disso, a Governança de TI vem como uma ferramenta bastante importante para otimizar as atividades das empresas, alinhar a organização a TI, contribuir para o sucesso da organização, gerenciar os diversos serviços no seio da organização, certificar a execução das atividades, gerenciar as estratégias da organização e assegurar o direcionamento, os valores e objetivos do negócio. Uma empresa que pode nos exemplificar como a TI pode influenciar no desempenho dos negócios é a *Charles Schwabe*, uma das maiores empresas de serviços financeiro do mundo.

A partir do início da década de 1990, a empresa cresceu rapidamente, baseada na capacidade de solução de seu sistema de TI (SHPILBERG et al., 2007). Apesar da tendência da TI adquirir um papel de *commodity*, até o final da década passada, a Schwabe havia se transformado na empresa de serviços de financeiros inteiramente on-line, produto este que inovou o modelo e os processos de negócio da Schwabe.

A Tecnologia da Informação é o único fator que permitia à empresa supramencionada suplantar suas rivais, conseguindo baixar seus preços além dos que praticavam seus competidores. Passando da utilização básica, a TI antes vista apenas como provedora de tecnologia está afastando-se deste modelo tradicional e adotando um modelo orientado a serviços, ou seja, provedora de serviços, trabalhando de forma alinhada com o negócio da empresa.

Neste cenário surgiram temas como “melhores práticas”, “qualidade do serviço”, “alinhamento estratégico dos serviços de TI ao negócio” e “otimização de processos”, desempenhando um papel importante nas organizações, a TI movida da eficácia e eficiência para a efetividade e economicidade em relação à estratégia da organização, forçando a implementação de um gerenciamento de serviços de TI que exterioriza a contribuição da área de TI para geração de valor ao negócio.

Como parte Integrante de todas as organizações, a TI, deve ser gerida através de políticas e mecanismos especializados para as considerar como um serviço tão importante como outro no seio da organização, a Governança de TI, ferramenta importante no gerenciamento dos serviços, faz a organização buscar a excelência e a satisfação dos usuários e da empresa a partir da especificação dos direitos de decisões e das responsabilidades visando encorajar comportamentos desejáveis no uso da TI.

Mas para garantir a excelência do gerenciamento, a governança de TI precisa de metodologias que agilize esse gerenciamento, no mercado, existe diversos modelos de *frameworks* que ajudam o gerenciamento de TI, dentre eles os mais utilizados são ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), COBIT (*Control Objectives For Information and Related Technology*) e PMI (*Project Management Institute*).

ITIL que é um conjunto de orientações o qual descreve as melhores práticas para a execução das tarefas na organização, integrada ao gerenciamento de serviços, propondo um ambiente de qualidade, alinhando estratégias da TI com o negócio através de ferramentas de sistemas e treinamento para capacitação, auxílio e gestão de TI das organização (LIMA, 2008).

COBIT funciona como uma entidade de padronização e estabelece métodos documentados para nortear a área de tecnologia das empresas, incluindo qualidade de software, níveis de maturidade e segurança da informação (SORTICA et al., 2004).

O PMI, é uma das maiores associações para profissionais de gerenciamento de projetos. O principal objetivo do PMI é auxiliar mais de 700.000 membros, profissionais certificados e voluntários em praticamente todos os países do mundo a aumentar o sucesso das suas empresas, evoluir em suas carreiras e tornar a profissão mais madura. O PMI atesta

conhecimento e competências, dentre as quais, a de Profissional de Gerenciamento de Projetos (PMI,2014).

Os *frameworks*, ou modelos de melhores práticas de gestão em TI, facilitam a padronização dos processos da área e fornecem métricas para garantir que os contratos de prestação de serviços sejam cumpridos dentro dos indicadores estabelecidos, mais conhecidos como SLA (*Service Level Agreement* ou acordo de nível de serviço). De acordo com a revista Info Exame (2008), entre as 100 empresas que mais investem em TI, 78% delas utilizam a ITIL(*Information Technology Infrastructure Library*), como modelo para melhores práticas de TI, 66% utilizam o PMI (*Project Management Institute*) que são melhores práticas para gerenciamento de projetos em TI e 51% utilizam o COBIT, framework dirigido para gestão de TI, que contempla alguns aspectos de auditoria. Visto que a Tecnologia da Informação eleva o nível de satisfação da empresa, dos seus usuários e *stakeholders* é importante salientar que as organizações estejam alinhadas a TI e aos modelos que lhe for implantando, efetivando a execução das atividades, modernizando os processos de produção, avançando na tecnologia para estar à frente dos seus clientes, seja para manter uma imagem de vanguarda, seja para oferecer serviços atualizados, e estando sempre atualizada aos novos avanços tecnológicos para a organizações.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Fazer um levantamento de qual é a percepção dos gestores de tecnologia da informação sobre a governança de TI sob a visão do framework ITIL no sertão do submédio do São Francisco.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Realizar pesquisa bibliográfica;
- Elaboração de um questionário;
- Aplicação de questionário em entidades governamentais e privadas; e
- Realizar a análise dos resultados obtidos com o questionário.

1.3 Justificativa

Constata-se que as organizações estruturam-se a partir de pessoas e de sistemas tecnológicos, desenvolvendo-se e sofrendo impactos frequentemente em função das mudanças no mercado e da atualização de tecnológicas.

À vista desta complexidade no ambiente dos negócios, os fenômenos econômicos, sociais de alcance mundial estão reestruturando seus sistemas, serviços e produtos, buscando desenvolver as competências dentro das organizações e esta alinhada as novas ferramentas de gerenciamento organizacionais, consequentemente, a importância do presente trabalho em avaliar como as empresas da Região do Sertão do SubMédio São Francisco estão em relação ao alinhamento de serviços tecnológicos e melhorias contínuas, baseadas no *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.

O estudo contribuirá com informações relevantes baseadas na análise dos questionários respondidos pelas empresas públicas e privadas no âmbito da utilização de melhorias contínuas, alinhamento estratégico nas organizações e qualidade de serviços. Podendo ainda os gestores de TI, terem uma ideia das práticas utilizadas pela Governança de TI sob o framework ITIL.

1.4 Metodologia

A metodologia utilizada por este trabalho é a Pesquisa Exploratória, deve-se sobretudo, ao fato de podermos investigar o assunto proposto com levantamento bibliográfico, explorando informações relevantes ao tema e experiências práticas executadas anteriormente com a aplicação de questionários e análise dos mesmos. Silva (2001) cita que a pesquisa exploratória estabelece critérios, métodos e técnicas para a elaboração de uma pesquisa, visando oferecer informações sobre o objeto desta e orientar a formulação de hipóteses, visualizando experiências anteriores de trabalhos apresentados e enfatizando a utilização de fenômenos concretos na análise de questionários aplicados evidenciando a compreensão do fato estudado.

Referencial Teórico

2.1 Governança de TI

No mundo atual, o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) é cada vez mais imprescindível no gerenciamento de dados das organizações, “na última década o mundo viu uma transformação surpreendente com o avanço das tecnologias digitais. Cada vez mais novas ferramentas de informação e comunicação mudaram a forma de pessoas, empresas e governos do mundo se relacionarem” (BRY, 2011). Nesse contexto, a utilização das TIC permitiu gerenciar, verificar, otimizar e incorporar as informações que são criadas e armazenadas nos diversos setores das organizações. Fomentando esta utilização Rezende (2008) afirma que, constantemente acontece mudanças no meio ambiente externo e interno, fazendo com que as mesmas também se modifiquem e requeiram planejamentos de suas informações auxiliadas pelos sistemas de informações, sistemas de conhecimentos e recursos da tecnologia da informação.

Hoje com o alinhamento das organizações à tecnologia, faz-se necessários analisar, qualificar e organizar as informações da mesma, com isso a TI é também, corresponsável por essa contribuição, atualizações e alinhamentos. A expansão no uso da tecnologia da informação no serviço público e privado está envolvendo assuntos que vão além da tecnologia: processos, estruturas, pessoas e, sobretudo, o conhecimento, devendo estes articular os recursos de informática para que de fato respondam adequadamente às aspirações da administração pública ou privada, seja no que se refere à eficiência e eficácia de processos administrativos, seja na melhoria da prestação de serviços, ou ainda das condições para exercício do controle social e da participação popular (GOVERNANÇA, 2010).

2.1.1 O que é Governança de TI

A Governança de TI é uma ferramenta responsável pelo gerenciamento dos serviços de TI que buscam sempre a excelência e a satisfação dos usuários e também da empresa, encorajando-as na tomada de decisões, alinhando todos os setores da empresa com a tecnologia, estruturando os recursos e padrões, promovendo a melhoria do acesso aos dados e informações pertinentes a cada setor da empresa. Segundo Campos et al (2011) “Governança de TI é uma ferramenta para especificação dos direitos de decisão e das responsabilidades, visando encorajar comportamentos desejáveis no uso da TI”.

Outra definição é dada por Weil e Ross (2004) “Consiste em um ferramental para a especificação dos direitos de decisão e das responsabilidades, visando encorajar comportamentos desejáveis no uso da TI.”

Segundo Fernandes (2008). A Governança de TI busca, compartilhar as decisões de TI com os demais dirigentes da organização, seguindo a regras estabelecidas, a organização e os processos que nortearão o uso da tecnologia da informação pelos usuários, departamentos, divisões, negócios da organização, fornecedores e clientes, determinando como a TI deve prover os serviços para a empresa.

A governação de TI deve em sua execução garantir o alinhamento da TI ao negócio, garantir a continuidade do negócio contra interrupções e falhas, e ainda assegurar os marcos de regulação externa com a *SarbanesOxley*(para empres que possuem ações, títulos, ou papéis sendo negociados em bolsa de valores norte-americanas) (FERNANDES, 2008).

2.1.2 Objetivos da Governança de TI

A Governança de TI busca tomar parte em decisões juntamente com seus gestores, diretores, *stakeholders* e os demais dirigentes da organização para juntos estabelecerem as regras, os processos que nortearão o uso da TI pelos usuários, departamentos, divisões e negócios da organização. Segundo Campus et al (2011) “Governança de TI busca compartilhar de decisões de TI com os demais dirigentes da organização, assim como estabelece as regras da empresa”.

Assim como em todo segmento que possui seus direcionamentos e padrões, a governança de TI, alia os requisitos do negócio com bases tecnológicas para sua execução adequada ao tempo proposto por determinados processos.

O principal objetivo da Governança de TI é alinhar a Tecnologia da Informação aos requisitos do negócio. Este alinhamento tem como base a continuidade do negócio, o atendimento às estratégias do negócio e o atendimento a marcos de regulamentação externos. (GOVERNANÇA DE TI, 2010).

2.2 Information Technology Infrastructure Library

2.2.1 Conceito

A Information Technology Infrastructure Library (ITIL) tem como objetivo o alinhamento entre a área de TI e as demais áreas de negócio, garantindo a geração de valor à organização, essa metodologia utilizada para identificação de processos da área de TI, garantir

a efetivação dos resultados junto com seus usuários e *stakeholders*, obtendo a excelência nos resultados e possibilitando o crescimento interno e externo da organização alinhada as novas ferramentas tecnológicas.

Para Santos (2010), adotar as boas práticas ITIL é construir processos visando a melhoria continua da área de TI, aumentando o nível de satisfação dos clientes e dos usuários de Tecnologia da Informação, elevando também a autoestima dos profissionais que fornecem os serviços de TI.

Magalhães e Pinheiro (2007) ressaltam a ITIL como um conjunto de melhores práticas que vem ao encontro do novo estilo de vida imposto às áreas de TI, estimulando a maturidade ao processo de gerenciamento de TI e assegurando a construção do “valor” para TI.

2.2.2 Definição Histórica

De acordo com o *International The Service Management Forum* (itSMF,2007) a ITIL é um framework público que descreve as melhores práticas de gerenciamento de serviços em TI. Oferecendo um quadro para governança de TI com foco na melhoria contínua da qualidade dos serviços de TI e a possibilidade de medição dos serviços.

Abreu e Fernandes (2008), descrevem que a ITIL foi desenvolvida pelo *Central Computer and Telecommunications Agency* (CCTA) no final dos anos 80, a pedido do governo britânico com objetivo de melhorar o nível de qualidade dos serviços de TI a ele prestado. Em 2001 o CCTA foi incorporado pelo *Office of Government Commerece* (OGC- trata-se do escritório de comércio do governo britânico), atualmente responsável pela evolução e divulgação da ITIL.

Segundo Bon (2012) A ITIL tem proporcionado não só uma estrutura baseada nas melhores práticas, mas também uma abordagem e uma filosofia compartilhada pelas pessoas que trabalham com ela na prática.

Atualmente a ITIL encontra-se em sua 3ª versão. A primeira versão foi publicada entre 1989 e 1995, pelo governo britânico, através da CCTA (*Central Communication and Telecommunications Agency*). A ITIL v1. Era composta por 31 livros associados cobrindo todos os aspectos da provisão de serviços de TI. A segunda versão da ITIL, publicada em 2000, composta por 10 livros e sendo reconhecida no mundo inteiro e largamente adotada por empresas em dezenas de países, responsável por consolidar a ITIL no mundo e assegurar o desempenho da TI nas organizações. Sendo esta a versão escolhida, baseada nos livros: Entrega de Serviços de TI e Suporte de TI, fazendo-se o levantamento de resultados de organizações que utilizaram a mesma e obtiveram êxito na sua aplicação, os quais são mundialmente destacados pela sua eficiência aplicada ao alinhamento da organização com a TI.

Lançada em 2007 a versão três da ITIL, composta por 26 processos agrupados em cinco volumes. Estes volumes privilegiam o ciclo de vida dos serviços e tentam fazer com que outros assuntos, além do suporte a serviço e entrega de serviços, sejam também objeto de estudo das melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI (SANTOS, 2010).

2.2.3 Estrutura ITIL

A ITIL tem como foco principal, a gestão da infraestrutura de tecnologia na organização, incluindo todos os assuntos que são importantes no fornecimento dos serviços de TI. Neste contexto, o ITIL, considera que um serviço de TI é a descrição de um conjunto de recursos de TI. Os serviços de suporte do ITIL auxiliam no atendimento de uma ou mais necessidades do cliente, apoiando, desta forma, aos seus objetivos de negócios (SORTICA et al., 2004).

A biblioteca ITIL refere-se a um conjunto de processos escaláveis, que pode ser adaptados às necessidades de cada empresa, independente do seu porte, visando a melhoria contínua da área de TI, aumentando o nível de satisfação do cliente, do usuário de TI e elevando a organização no desempenho de atividades (SANTOS, 2010).

O interesse nesta área deve-se ao grande avanço das tecnologias e necessidades da utilização de metodologias (processos) padronizadas de Gerenciamento do Ambiente de TI, sendo possível obter uma relação adequada entre custos e níveis de serviços prestados pela área de TI (CLEMENTI et al., 2004).

2.2.4 Ciclo de Vida de Serviços

Segundo Bon (2012) o ciclo de vida de serviços da ITIL baseia-se no conceito central da ITIL de “gerenciamento de serviços” e nos conceitos relacionados de “serviços” e “valor”. Esses termos centrais no gerenciamento de serviços são explicados como segue:

- **Gerenciamento de serviço** – Especializada na organização para fornecimento de valor a clientes de forma de serviços;
- **Serviço** - Facilitar a obtenção dos resultados desejados pelos clientes, sem que tenham de arcar com a propriedade de determinados custos ou riscos; e
- **Valor** - É o centro do conceito de serviços. Do ponto de vista do cliente o valor consiste em dois componentes principais: utilidade e garantia. Utilidade é o que o cliente recebe, e garantia é a forma como ele é fornecido.

De acordo com OGC (2007), a Central de Serviços é uma parte de suma importância para a TI de uma organização e deve ser o ponto único de contato para os usuários de TI, uma boa *Service Desk* pode muitas vezes equilibrar as deficiências em outras partes da TI da organização.

Para Magalhães e Pinheiro (2007), a Central de Serviços é o ponto chave entre a área de TI e os usuários dos serviços, ela permite a centralização da comunicação dos erros, dúvidas e solicitações relacionadas com os serviços de TI.

A ITIL foca o ciclo de vida de serviços e a maneira como os componentes de gerenciamento de serviços estão ligados. Processos e funções também são discutidos nas etapas do ciclo de vida (BON, 2012). O ciclo de vida de serviço consiste em cinco etapas, como descrita na Figura 2.1.

Figura 2.1 - Ciclo de Vida de Serviço.



Fonte: Bon (2012)

Segundo Bon(2012) as cinco fases (domínios dos livros básicos) são definidas como:

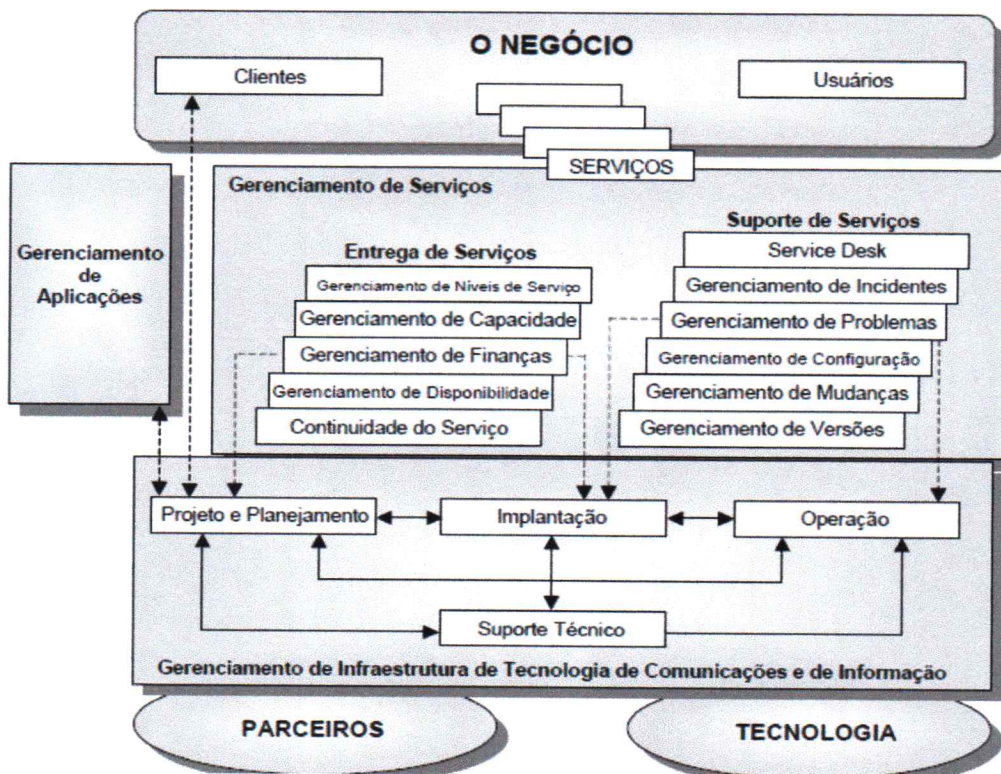
1. **Estratégia de serviços** - Define que os requisitos para um provedor de serviços sejam capazes de dar suporte aos requisitos do negócio. “Descreve a estratégia de entrega e gerenciamento de serviços ao cliente, na perspectiva do valor agregado ao negócio do cliente”;
2. **Desenho de serviço** - A projeção e o planejamento para introdução no ambiente de entrega dos serviços. Inclui diversas práticas, certificando-se de que sejam concebidos com os objetivos do negócio em mente;
3. **Transição de serviço** - Seguindo-se às etapas de estratégia e desenho de serviço do ciclo de vida, as atividades nesta fase, fazem a garantia e liberação dos serviços e que os mesmos sejam implantados com sucesso no ambiente, garantindo que liberação dos serviços sejam implantados com sucesso em ambientes suportados, e que novos serviços, serviços modificados ou retirados atendam às expectativas do

negócio, enquanto se controlam os riscos de insucesso e posterior interrupção dos serviços;

4. **Operação de serviço** - Esta é a fase em que o provedor de serviço coordena e executa as atividades e os processos necessários para fornecer e gerenciar serviços nos níveis acordados aos usuários e clientes do negócio;
5. **Melhoria contínua do serviço** - O quinto estágio expõe as melhores práticas para execução das melhorias incrementais e em grande escala na qualidade dos serviços, eficiência operacional e continuidade dos negócios e da organização; e
6. **Estratégia de serviço** - É o eixo do ciclo de vida de serviços (Figura 2.3) que impulsiona todas as outras fases, é a fase de definição de políticas e de objetivos.

A figura 2.2, apresenta os processos do ITIL subdivididos em: Gerenciamento de Aplicações, Gerenciamento de Serviços e Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia de Comunicações e de Informação (TCI)

Figura 2.2 - Processos ITIL



2.2.5 Gerenciamento de Infraestrutura de TCI

Estes processos cobrem todos os aspectos de gerenciamento da infra-estrutura de TCI (OGC apud CLEMENTI et al., 2004) desde a identificação dos requisitos do negócio, passando pelo projeto e implantação até o suporte e manutenção dos componentes da infra-estrutura e serviços de TI. Os principais processos são:

- **Projeto e Planejamento:** Relacionados com a elaboração e o melhoramento das soluções de TCI;
- **Implantação:** Relacionado com a inserção e correção de TCI/e ou de negócio conforme planejado e com o impacto mínimo nos processos de negócio;
- **Operação:** Refere-se à manutenção e operação diária da infraestrutura de TCI; e
- **Suporte Técnico:** refere-se à organização, estruturação e sustentação de outros processos para garantir os serviços implantados

2.2.6 Gerenciamento de Serviços

O principal objetivo do gerenciamento de serviços é certificar-se que os serviços de TI estejam alinhados com as necessidades do negócio da empresa. A ITIL em sua Versão 2, executa os processos de gerenciamento de serviços e estão subdivididos em dois grupos: entrega de serviços e suporte de serviços (CLEMENTI et al., 2014).

Sortica (2010) ressaltam que os processos de entrega de serviços estão relacionados com a provisão de entrega de serviços ao usuário os quais estão citados abaixo, descrevendo os processos e objetivos.

2.2.6.1 Processos de Entrega de Serviços do ITIL.

2.2.6.1.1 Gerenciamento de Capacidade.

Garante, sempre, a existência de capacidade de TI, a custos justificáveis, para satisfazer as necessidades de negócio. O Gerenciamento da Capacidade determina as demandas do negócio (por recursos de TI), as previsões das cargas de trabalho, e executa o planejamento dos recursos de TI. Uma das principais contribuições da Gerenciamento da Capacidade é um Plano de capacidade documentado.

- **Objetivo:**

- Quantidade e momento certo, de forma eficiente e custo efetivo.

- **Responsabilidades:**

- Gerenciamento da capacidade do negócio;
- Gerenciamento do Serviço; e
- Gerenciamento da Demanda.

2.2.6.1.2 Gerenciamento de Finanças.

Fornece o entendimento, monitoração e, se necessário, recuperação de custos dos serviços de TI do usuário, permitindo, desta forma, que um balanço mais eficiente possa ser tirado entre custo e desempenho para cada nível de negócio.

- **Objetivo**

- Determinar os custos dos serviços prestados pela TI, a sua contabilização e a sua cobrança.

- **Responsabilidades**

- Realizar a orçamentação dos serviços de TI;
- Realizar a contabilização dos serviços de TI; e
- Realizar a cobrança dos serviços de TI.

2.2.6.1.3 Gerenciamento de Disponibilidade

Permite à gerência de TI otimizar o uso dos recursos de TI, antecipar e avaliar falhas previstas, implementar políticas de segurança, monitorar os objetivos dos acordos de serviço.

- **Objetivo**

- Garantir que estejam estabelecidas cláusulas contratuais internamente e com fornecedores terceiros, assim como propor mudanças para prevenir futura perda do serviço.

- **Responsabilidades.**

- Predizer e projetar para os níveis esperados de disponibilidade e segurança;
- Plano de Disponibilidade, coleta, análise e manutenção dos dados; e
- Monitoração dos níveis de disponibilidades para garantir que os usuários tenham serviços ao seu alcance quando solicitado.

2.2.6.1.4 Gerenciamento de Níveis de Serviço

Assegura e monitora um acordo para prestação de um ótimo nível de serviço entre provedor e usuário tendo em vista que a execução de um serviço de qualidade requer clareza na definição do serviço e a existência de acordos entre os fornecedores de serviços de TI e os clientes destes serviços.

- **Objetivo.**

- Melhoria contínua da qualidade do serviço e equilíbrio entre a demanda do cliente e as capacidades da TI.

- **Responsabilidades.**

- Gerenciar as relações com o cliente;
- Criar/Manter o catálogo de serviços; e
- Determinar os planos de aperfeiçoamento/Qualidade do serviço.

2.2.6.1.5 Gerenciamentos de Continuidade dos Serviços de TI

Planeja a recuperação de crises que necessitam que o trabalho seja executado em um sistema alternativo estabelecendo um plano e descrevendo todas as medidas a serem adotadas em casos de emergência ou desastres.

- **Objetivo**

- Construção de um plano de continuidade de todas as questões na organização, com um plano vivo, plano conhecido por todos da organização.

- **Responsabilidades**

- Determinar as demandas de negócio atuais e futuras;
- Identificar risco para a operação de TI; e

- Revisar e testar o plano de continuidade.

2.2.6.2 Processos de Suporte de Serviços

Os processos de suporte de serviços estão relacionados com a provisão de suporte aos serviços que sustentam o negócio da empresa. Santos(2010) descreve as atividades principais dos processos com seus objetivos e responsabilidades destacando-os abaixo.

2.2.6.2.1 Central de Serviços

É o ponto central de contato para os clientes reportarem dificuldades, queixas e questões, sendo acessível por número de telefone, e-mail de suporte, pagina para abertura de chamados através da internet da organização.

- **Objetivo**

- Centralizar a solicitação de incidentes, classificando os eventos levando em conta o impacto e urgência de todas as requisições de modo que nenhuma seja extinguida.

- **Responsabilidades.**

- Solucionar alguns incidentes no primeiro atendimento;
- Manter o usuário atualizado sobre o andamento do incidente/requisição; e

- Obter o feedback do usuário antes de fechar os registros de incidentes/requisições.

2.2.6.2.2 Gerenciamento de Incidentes

Têm por atividade restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível e garantir, desta forma, os melhores níveis de qualidade e disponibilidade do serviço.

- **Objetivo**

- Restabelecer o serviço o mais breve possível, ao mesmo tempo minimizando o impacto.

- **Responsabilidades.**

- Detecção e registro do incidente;
- Classificação e suporte inicial; e
- Propriedade, monitoração, rastreamento e comunicação dos incidentes.

2.2.6.2.3 Gerenciamento de Problemas

Identifica e remove erros do ambiente de TI, através da análise dos incidentes registrados no gerenciamento de incidentes, a fim de garantir uma estabilidade máxima dos serviços de TI.

- **Objetivo**

- Minimizar o impacto de incidentes e problemas, prevenindo a recorrência de incidentes;

- **Responsabilidades.**

- Controle de Problemas;
- Colaboração nos principais incidentes; e
- Revisões completas dos principais problemas.

2.2.6.2.4 Gerenciamento de Configurações

Auxilia no gerenciamento do ambiente de TI através do registro de todos os seus itens em um banco de dados efetuando um controle dos componentes da infra-estrutura de TI utilizados na realização dos serviços de TI.

- **Objetivo**

- Prover informações sobre a infra-estrutura de TI.

- **Responsabilidades**

- Planejamento, identificação, controle, registro e histórico da situação, verificação e auditoria; e
- Estabelecer o impacto das mudanças.

2.2.6.2.5 Gerenciamento de Mudanças

Garantir a utilização de métodos e procedimentos padrões para o manuseio rápido e eficiente de todas as mudanças, de forma a minimizar o impacto das alterações na qualidade dos serviços.

- **Objetivo**

- Garantir a execução apenas de mudanças aprovadas, com custos calculados efetivos, executados dentro de um risco aceitável.

- **Responsabilidades**

- Gerenciar todo o processo de mudança;
- Gerenciar e coordenar a implementação; e
- Monitorar, documentar revisão e fechamentos de mudanças.

2.2.6.2.6 Gerenciamento de Liberações

Assegura que apenas versões testadas e corretas do software autorizado sejam disponibilizadas para a operação.

- **Objetivo**

- Planejar, supervisionar a aplicação, e projetar implantação de procedimentos de distribuição e instalação.

- **Responsabilidades**

- Definir planos e políticas de liberação;
- Construir a liberação; e
- Fazer auditoria de software, comunicação e treinamento.

Levantamento

Posteriormente a pesquisa bibliográfica sobre a visão da utilização da Governança de TI com práticas ITIL, elaborou-se um questionário afim de analisar os conhecimentos dos gestores de TI a respeito das práticas e metodologia ITIL, nas organizações, sendo o mesmo um questionário contendo 12 (doze) questões, cada pergunta elaborada de forma objetiva, este que está disponível em anexo A, foi respondida por organizações públicas e privadas, a empresa A e B organizações privadas dos serviços de varejo e distribuição, empresa C do ramo de eletrodoméstico, presente em mais de 3 cidades do sertão do São Francisco, a prefeitura da cidade X com população estimada em 29.285 mil habitantes com área total de 3.644,168 km² e a prefeitura da cidade Y com população estimada em 4.369 mil habitantes com área total de 430,033 km², organizações estas situadas no Sertão do submédio São Francisco. Após a sua aplicação obteve-se os resultados que serão explicados no item 4.1.

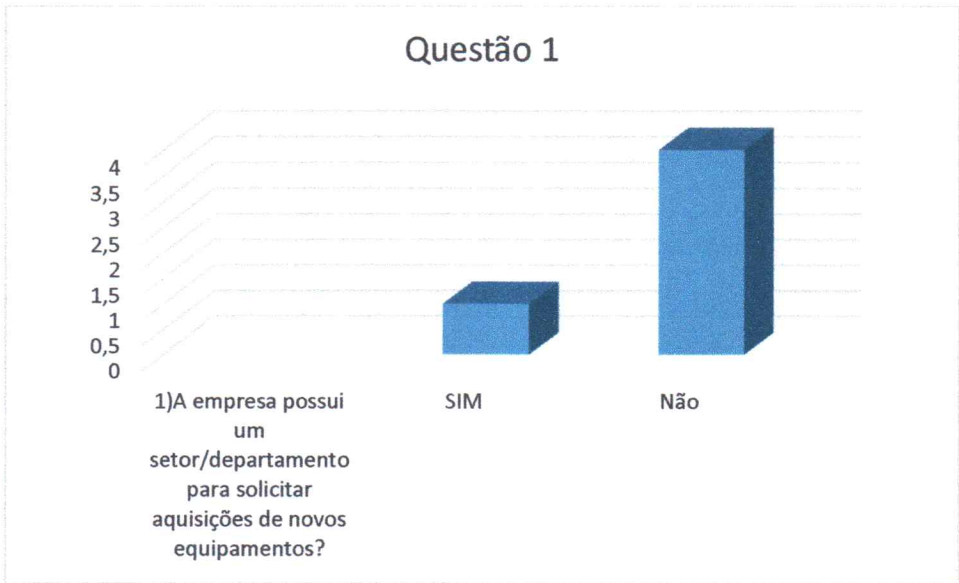
3.1 Perguntas

3.1.1 Processos de Entrega de Serviços

3.1.1.1 A empresa possui um setor/departamento para solicitar aquisições de novos equipamentos?

A pergunta 3.1.1.1, referência o gerenciamento de capacidade descrito no item 2.6.1.1, no qual é responsável por gerir os custos e justificar as novas aquisições que a organização necessita, a figura 3.3, mostra-nos quantos por cento das organizações, fazem este gerenciamento.

Figura 3.3 – Resultado Questão 1.



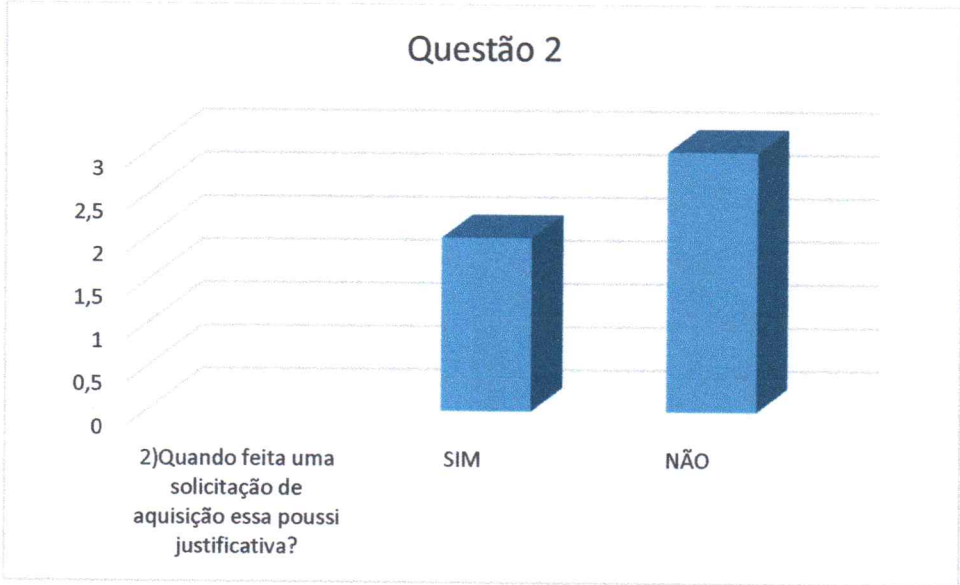
Fonte: Elaborada pelo Autor

É notória que dentre as organizações questionadas, 80% não possuem um setor para solicitar novos equipamentos, uma vez que, está atualizada com as novas ferramentas seja necessário para manter a qualidade e satisfação dos serviços da organização.

3.1.1.2 Quando feita uma solicitação de aquisição essa possui justificativa?

A pergunta 3.1.1.2, relaciona ainda a gerencia de capacite, solicite a justificativa de novas aquisições, prevendo o planejamento financeiro dos recursos tecnológicos necessários para a organização.

Figura 3.4 – Resultado Questão 2



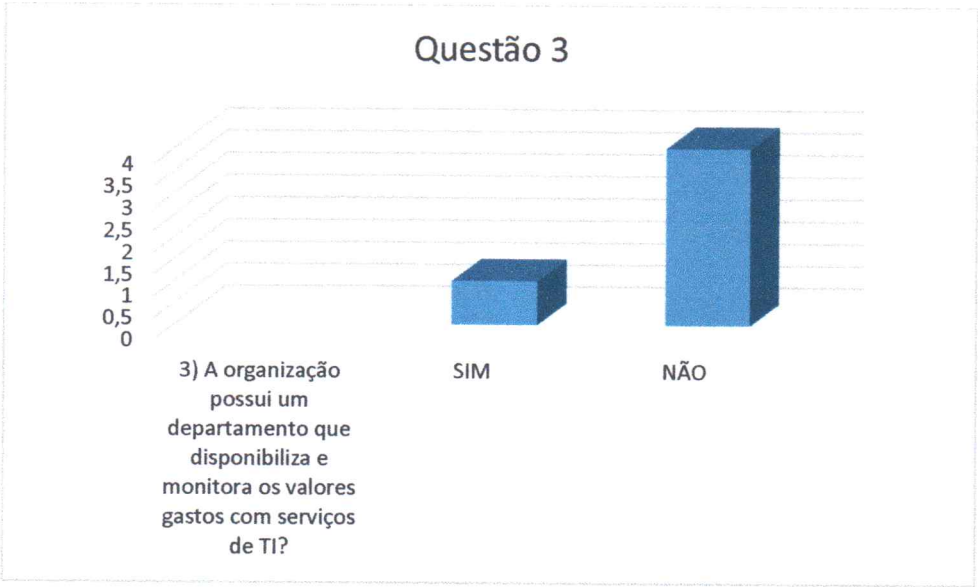
Fonte: Elaborada pelo próprio autor.

A figura 3.4, demonstra que dentre as organizações, 60% não justifica os valores cobrados durante a solicitação de novos equipamentos, uma vez que, o não planejamento de novos recursos, pode acarretar em perdas considerável nas organizações.

3.1.1.3 A organização possui um departamento que disponibiliza e monitora os valores gastos com serviços de TI?

É de extra importância as organizações possuírem um setor para monitorar os custos e valores dos serviços tecnológicos assim como descreve o item 2.2.6.1.2, a questão 3.1.1.3 indaga este processo as organizações, analisada na figura 3.5.

Figura 3.5 - Resultado Questão 3



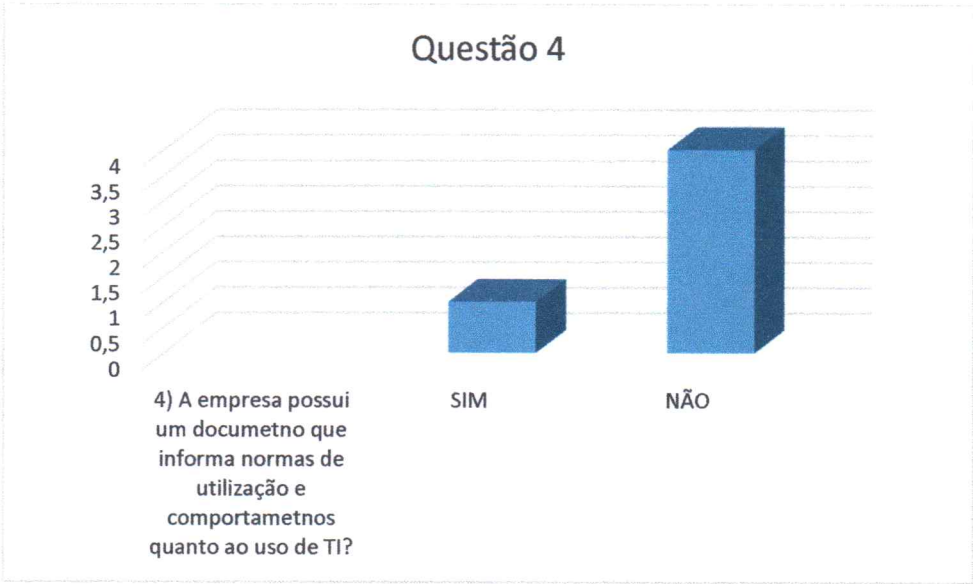
Fonte: Elaborada pelo autor.

Analisando a figura 3.5, percebe-se que as organizações em 80% não fornecem e nem monitoram os custos dos serviços de TI, descrito no item 2.2.6.1 que afirma que a organização tenha o entendimento, monitoramento e faça o balanço eficiente dos custos prestados pela TI e a contabilização e sua cobrança correta.

3.1.1.4 A empresa possuiu um documento que informa normas de utilização e comportamentos quanto ao uso da TI?

As organizações devem possuir documentos, normas, políticas de utilização dos recursos, garantido e propondo mudanças para prevenir perda dos serviços da organização, conforme o item 2.2.6.1.3. A figura 3.6 mostra-nos quanto por cento destas organizações possuem este processo.

Figura 3.6 - Resultado Questão 4



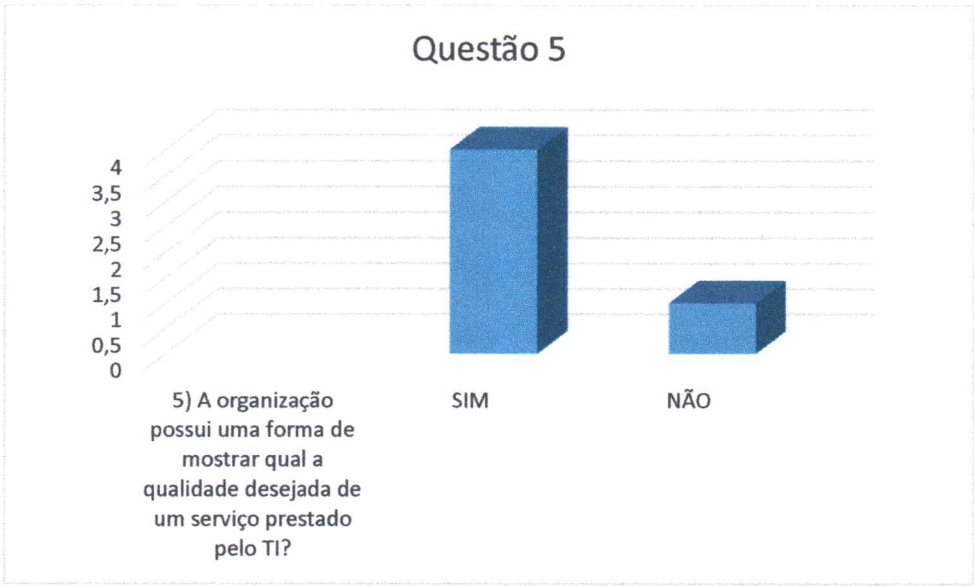
Fonte: Elaborada pelo próprio autor.

Analisando a figura 3.6, podemos visualizar que as organizações em 80% das mesmas não existem uma política de utilizações dos recursos tecnológicos, podendo acarretar em perdas significativas de informações e dados nas organizações.

3.1.1.5 A organização possui uma forma de mostrar qual a qualidade desejada de um serviço prestado pelo TI?

Descrito no item 2.2.6.1.4 o gerenciamento de níveis de serviço faz-se necessário para garantir e monitorar a qualidade dos serviços e equilíbrio entre a demanda do cliente e a capacidade da TI. A figura 3.7, demonstra este processo em relação as organizações questionadas.

Figura 3.7 - Resultado Questão 5.



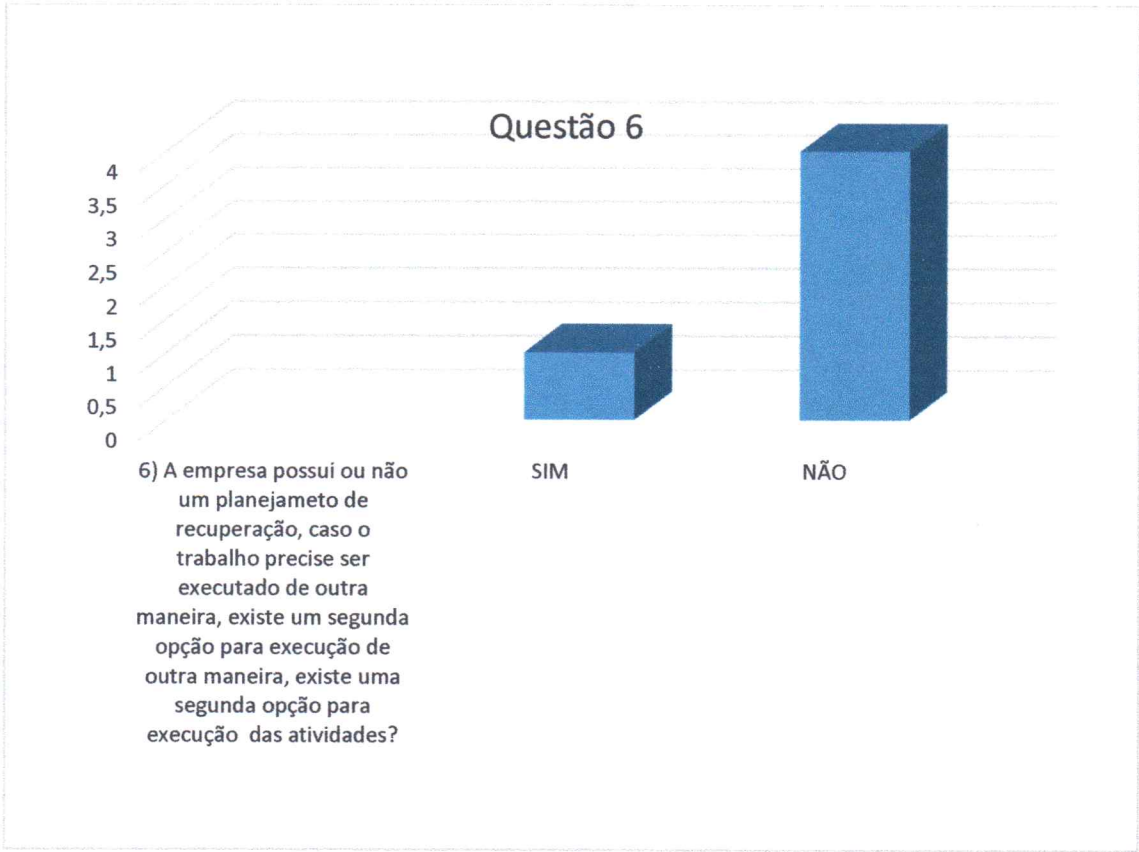
Fonte: elaborada pelo próprio autor.

Manter a qualidade do serviço na organização e determinar o aperfeiçoamento é de extrema importância, a figura 3.7, mostra que as organizações em 80% estão gerenciando de forma adequada este processo, assim garantindo a execução otimizada da organização em relação aos serviços de TI.

3.1.1.6 A empresa possui ou não um planejamento de recuperação, caso o trabalho precise ser executado de outra maneira, existe uma segunda opção para execução das atividades?

Garantir a execução das atividades nas organizações é de extrema importância, para tal, o gerenciamento de continuidade dos serviços de TI descrito no item 2.2.6.1.5, vem como um processo importante nas organizações A figura 3.8, mostra-nos se as organizações questionadas utilizam este processo.

Figura 3.8 – Resultado Questão 6



Fonte: Elaborada pelo próprio autor.

Com a análise da figura 3.8, percebe-se que as organizações (80%) não possuem um plano de recuperação, considerando que as mesmas podem ter perdas significativas em suas organizações tendo um déficit de lucro por não execução de um plano de recuperação.

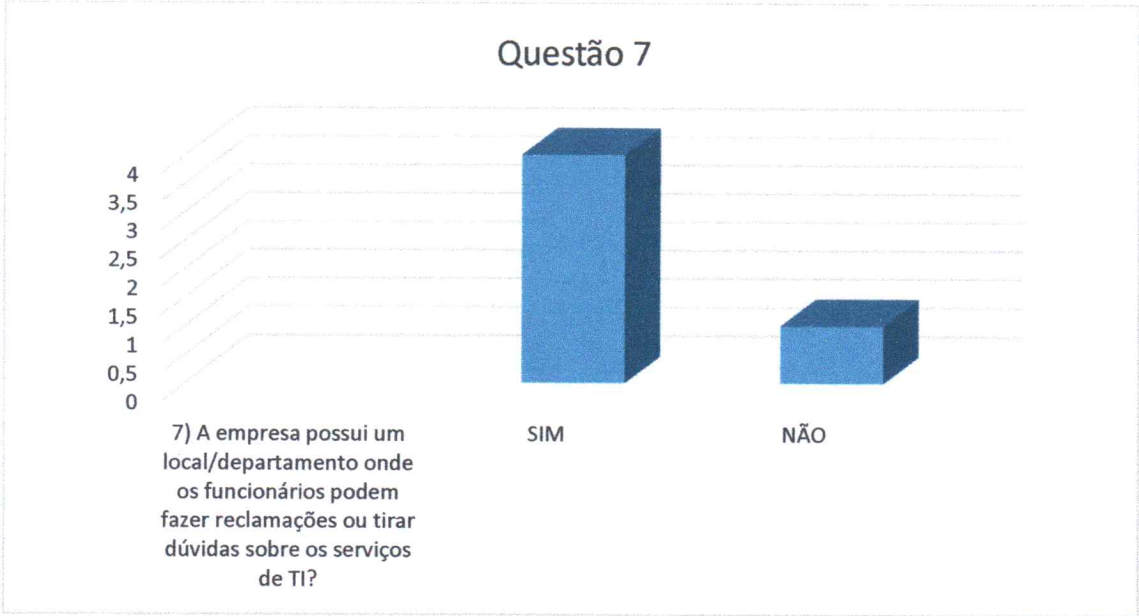
3.1.2 Processos de Suporte de Serviços

3.1.2.1 A empresa possui um local/departamento onde os funcionários podem fazer reclamações ou tirar dúvidas sobre os serviços de TI?

Como vista que o uso da tecnologia da informação é essencial para as organizações que buscam estar atualizadas e alinhadas as novas ferramentas, à necessidade dos clientes reportarem dificuldades, questionamentos e solicitações de suporte, o qual descrito no item

2.2.6.2.1. A figura 3.9, mostra-nos se as organizações utilizam-se desse processo para gerir as necessidades da organização, relacionada a central de serviços.

Figura 3.9 – Resultado Questão 7.



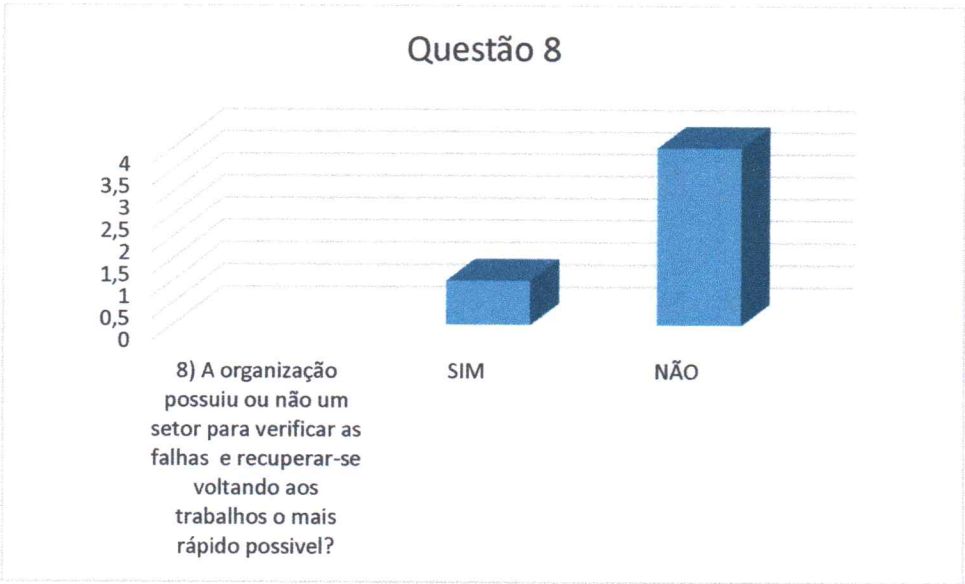
Fonte: Elaborada pelo próprio autor.

Como podemos notar na figura 3.9, as organizações em 80% delas, tem um setor/departamento para gerir as solicitações e questionamentos do serviços e incidentes na organização, deixando evidente que em alguns momentos as mesmas têm para onde solicitar soluções de erros ocorridos nas empresas.

3.1.2.2 A organização possui ou não um setor para verificar as falhas e recupera-se voltando aos trabalhos o mais rápido possível?

Assim como toda organização, os serviços precisam ter qualidade para executar suas atividades e manter o nível de satisfação dos clientes, o item 2.2.6.2 descreve o gerenciamento de incidentes, a questão 3.1.2.2 faz este questionamento em relação ao processo de gerenciamento de incidentes nas organizações interrogadas, sendo analisada na figura 3.10.

Figura 3.10 – Resultado Questão 8.



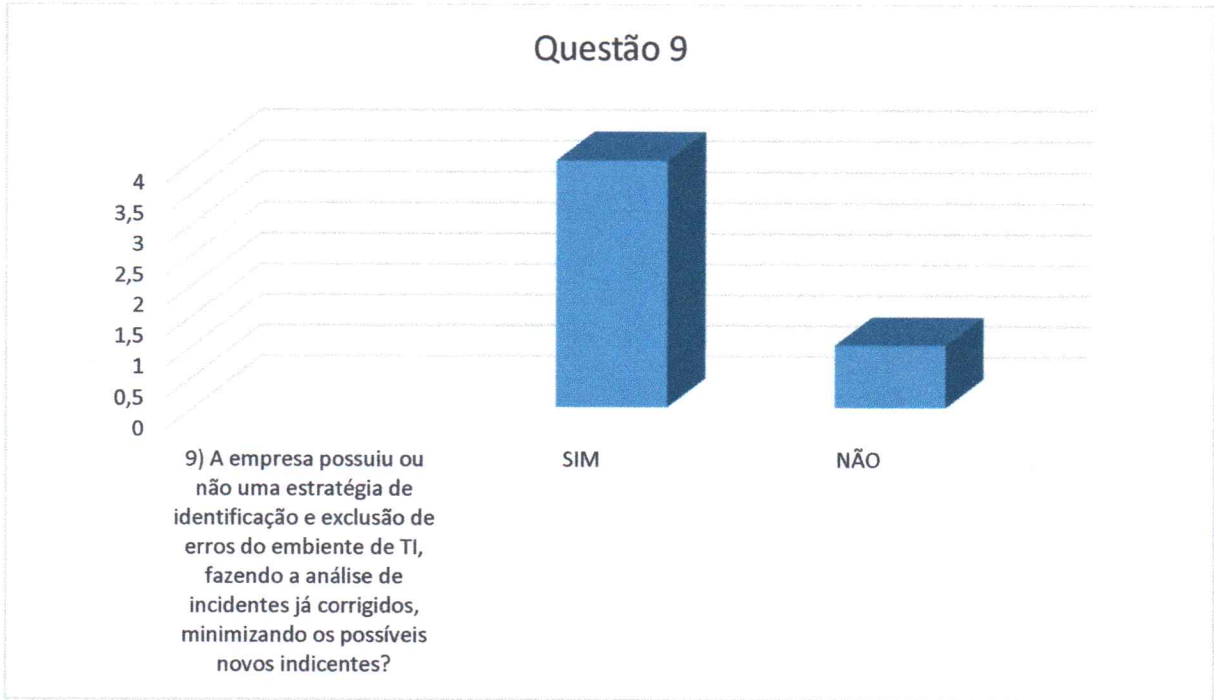
Fonte: Elaborada pelo próprio autor.

Analisando a figura 3.10, é notório que as organizações (80%) não possuem um processo para gerir incidentes ou detectar as possíveis falhas, sendo considerando importante para melhorar os níveis de qualidade e disponibilidade dos serviços nas organizações.

3.1.2.3 A empresa possui ou não uma estratégia de identificação e exclusão de erros do ambiente de TI, fazendo a análise de incidentes já corrigidos, minimizando os possíveis novos incidentes?

A pergunta 3.1.2.3 relacionada ao gerenciamento de problemas descritiva no item 2.2.6.2.3 identifica possíveis erros no ambiente de TI, através da análise dos incidentes registrados garantindo uma estabilidade máxima dos serviços de TI. A figura 3.11, mostra-nos quanto por cento das organizações utilizam esse processo.

Figura 3.11 – Resultado Questão 9.



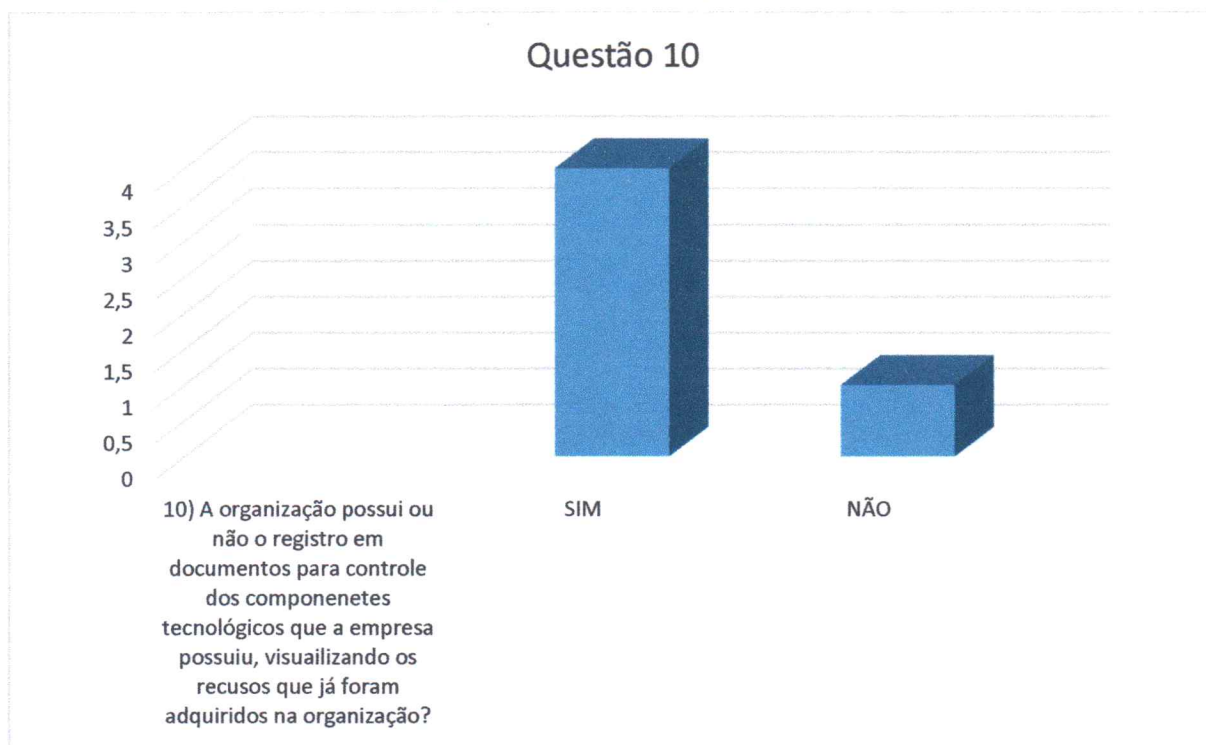
Fonte: Elaborada pelo próprio autor.

A análise da figura 3.11, expõe que as organizações (80%) possuem um uma estratégia para minimizar os erros no ambiente de TI, através da análise de incidentes e revisões completas dos principais problemas já ocorridos.

3.1.2.4 A organização possuiu ou não em documentos para controle de componentes tecnológicos que a empresa possuiu, visualizando os recursos que já foram adquiridos na organização?

Percebe-se que é notória a necessidade registrar e documentar os recursos e infraestrutura da organização, a questão 3.1.2.4 faz essa indagação as organizações mencionadas anteriormente, e analisadas na figura 3.12.

Figura 3.12 – Resultado Questão 10.



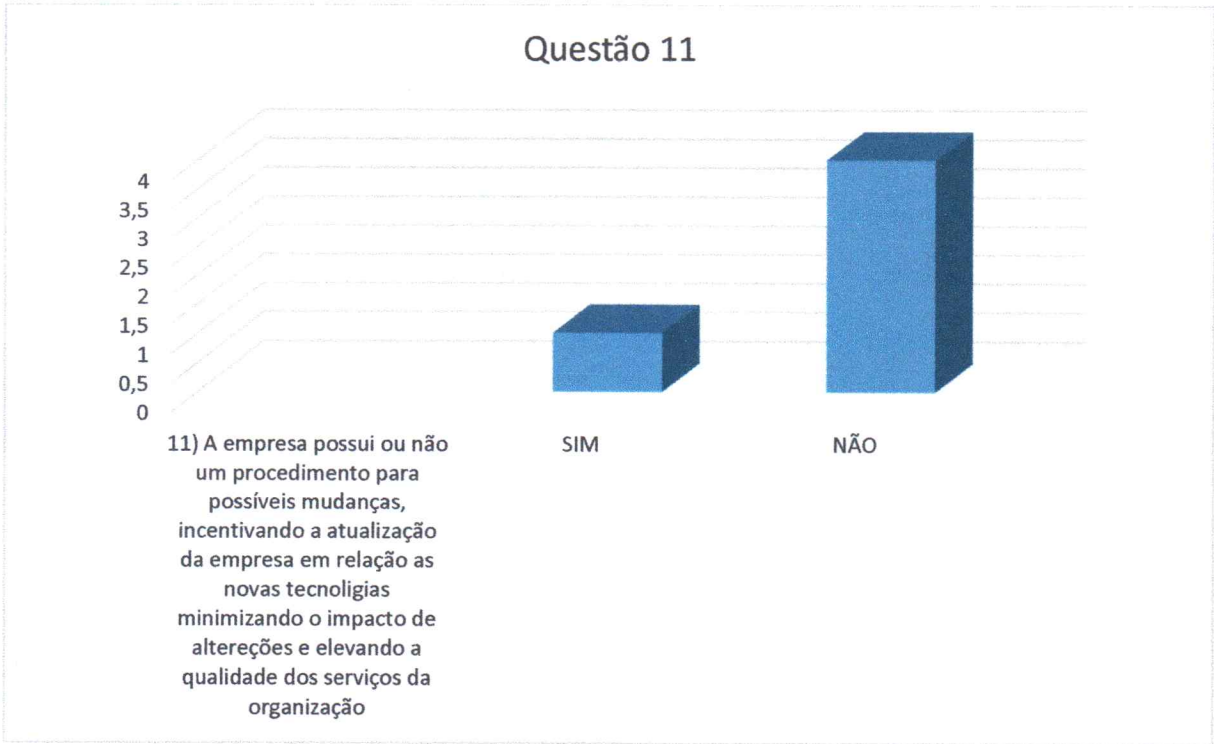
Fonte: Elaborada pelo próprio autor.

Descrito anteriormente no item 2.2.6.2.4, o gerenciamento de configurações, percebe-se na figura 3.12 que as organizações em 80% delas estão utilizando os processos para controlar, registrar e prover as informações sobre a infra-estrutura de TI da organização.

3.1.2.5 A empresa possui ou não um procedimento para possíveis mudanças, incentivando a atualização da empresa em relação as novas tecnologias minimizando o impacto de alterações e elevando a qualidade dos serviços da organização?

Atualmente as organizações necessitam estar atualizadas com o mercado competitivo, com isso o gerenciamento de mudanças, descrito no item 2.2.6.2.5 faz essas descrições, a questão 3.1.2.5 verifica se as organizações estão executando este processo afim de estar atualiza em relação as outras organizações, podendo ser vista a análise do questionamento na figura 3.13.

Figura 3.13 – Resultados Questão 11.



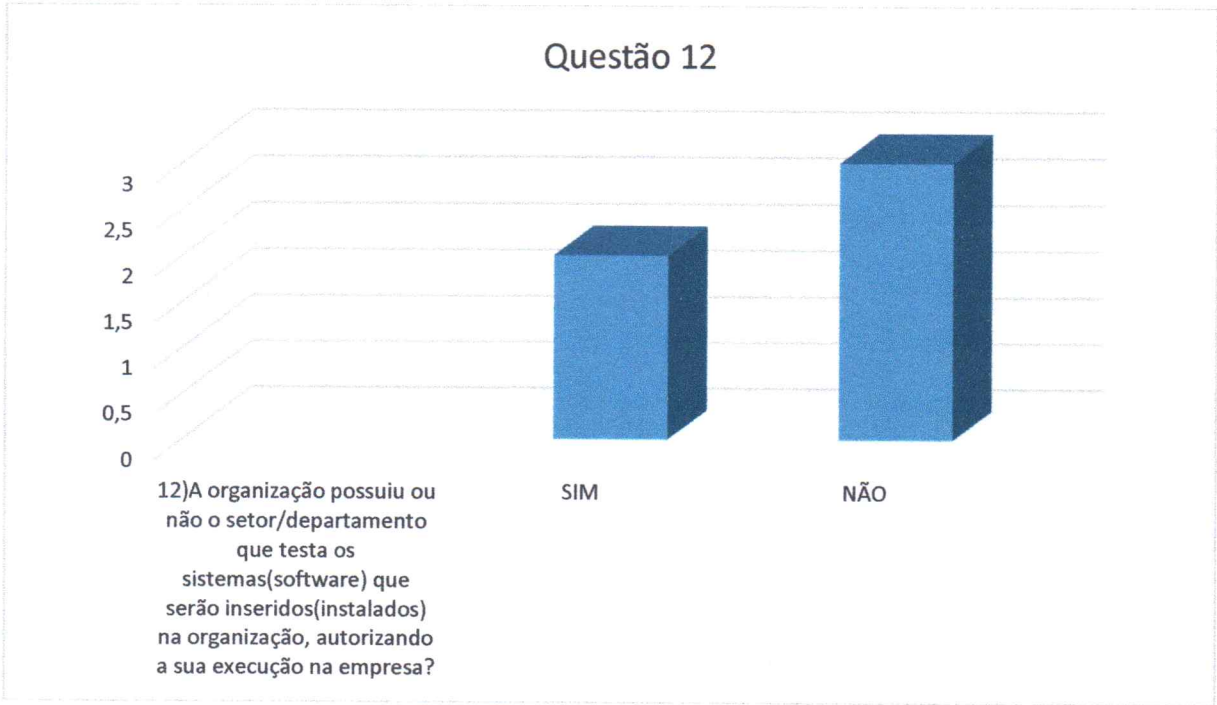
Fonte: Elaborada pelo próprio autor.

Como visto na figura 3.13, as organizações (80%) não possuem um procedimento para atualizar os serviços afim de melhor a qualidade dos mesmos, possibilitando a execução de mudanças dentro de riscos aceitáveis.

3.1.2.6 A organização possui ou não o setor/departamento que testa os sistemas (software) que serão inseridos (instalados) na organização, autorizando a sua execução na empresa?

A necessidade de otimizar os trabalhos e serviços na organização, testando e autorizando os mesmos para garantir a excelência dos trabalhos, descrito no item 2.2.6.2.6 evidências este processo, a questão 3.1.2.6 indaga este gerenciamento as organizações, visto que as organizações utilizam de softwares para gerenciar os seus serviços. A figura 3.14 demonstra a porcentagem de organizações que utilizam este processo.

Figura 3.14 – Resultado Questão 12.



Fonte: Elaborada pelo próprio autor.

Visto que assim como otimizar os trabalhos de TI, assegurar a otimização do mesmo é necessária, com isso percebe-se que 60%(figura 3.14) das organizações questionadas definem planos e políticas de liberação de utilização de softwares para garantir a efetividade dos serviços na organização.

Conclusão

4.1 Considerações finais

A governança de TI aplicada em conjunto com as práticas da ITIL, segundo as literaturas utilizadas neste estudo, fornecem um grande número de benefícios para as organizações. Os trabalhos anteriores nos mostram que existe a necessidade de implementar a ITIL nas organizações, mas para isso é necessária uma mudança cultura dos envolvidos, os gestores e *stakeholders* das organizações os quais muitas vezes resistem a novas mudanças tecnológicas. Para implementação da ITIL, existem padrões sugeridos porém, nem todos esses padrões são seguidos pelas organizações, o que acarreta em políticas não-padronizadas.

Para a organização conseguir implantar a ITIL, três fatores são importantes: um envolvimento de todas as pessoas, o apoio da alta administração para as decisões tomadas pela equipe de TI e a utilização de governança de TI para gerenciar os setores da organização alinhando-os as práticas do ITIL.

Embora ocorram algumas dificuldades de implantar a ITIL, existem muitas evidências de que as boas práticas sugeridas pela biblioteca geram um ganho de maturidade nos processos envolvidos, menor tempo de parada dos serviços, assim como confiança da alta administração nos processos gerados pela ITIL.

Após a análise dos questionários aplicados nas organizações públicas e privadas da região do submédio São Francisco, é notório que as mesmas precisam de uma consultoria para implantar o conhecimento de Governança de TI e metodologias da ITIL para a efetiva qualidade dos serviços prestados pelas organizações citadas anteriormente.

4.2 Contribuições deste trabalho

O presente trabalho pode contribuir com o levantamento da pesquisa, a observação da utilização da Governança de TI, sob metodologia ITIL nas organizações do sertão do submédio do São Francisco, visualizando a necessidade de alinhar as organizações da região com novas metodologias e ferramentas para otimizar as empresas e pontencializar o nível de competitividade, alinhando-as as organizações nacionais e internacionais que utilizam metodologias ágeis para garantir a excelências dos serviços da organização.

4.3 Proposta para trabalhos futuros

Realizar uma análise de um *framework* de TI, observando as métricas utilizadas, e verificar qual a metodologia que estaria alinhada a realidade das organizações da região.

Realizar uma implantação de política de governança de TI, verificando após a sua inserção os pontos positivos e negativos que possam ser melhorados nas organizações.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Cristian; ARAÚJO, David; TORRES, Isabelle. **Governança de TI utilizando as práticas da ITIL**. REVISTA TECNOLOGIAS EM PROJEÇÃO, v.2, n.1, 2011.

Bon, Jan Van ITIL [Recurso eletrônico] Guia de referência, edição 2011/[Jan Van bon: tradução de Edson Furmankiewicz]- Rio de Janeiro : Elsevier, 2012. recurso digital.

BRY Tecnologia. **Revista de Tecnologia da Informação**, Paraná-PR, nº 37, Ano XI, 2011. Trimestral.

ESTEVES, Rui. **Implementação do processo gestão da configuração do framework ITIL**— um estudo de caso. 2012.

FERNANDES, Agnaldo Aragom. **Implantando a Governança de TI**: Uma estratégia à gestão de processos e serviços. 2ª ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.

Governança de TI: **Transformando a Administração Pública no Brasil**/Oranizadores: Marco Cepik e Diego Rafael Canabarro.-Porto Alegre: WS Editor, 2010.

INFO. Revista Exame. **Onde a TI acontece: A tecnologia que move as 100 empresas mais ligadas do Brasil**. Edição 266. Editora Abril 2008. Disponível em: <http://info.abril.com.br/arquivo/2008/abr.shtml>. Acesso em: 09 de Julho de 2014.

itSMF. **An Introductory Overview of ITIL® V3**. The IT Service Management Forum, 2007, Disponível em <http://www.itsmfi.org./content/introductory-overview-til-v3-pdf> Acesso em 12 de Maio de 2014.

LIMA, Joselice Ferreira et al. **Aplicando a biblioteca ITIL no gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.** In: Conferência IADIS Ibero-Americana WWW/Internet. 2008.

MAGALHÃES, Ivan Luizio; PINHEIRO, Walfrido Brito. **Gerenciamento de Serviços de TI na Prática.** São Paulo: Novatec, 2007.

PEREIRA, Ulisses Sepulvedo. **Suporte técnico de ti baseado na metodologia ITIL: um estudo de caso sobre o nível de maturidade em uma central de serviços.** 2012.

PMI, Brasil. Disponível em: <http://brasil.pmi.org/brazil/AboutUS/WhatisPMI.aspx>. Acesso em 10 de Junho de 2014.

Rezende, Denis Alcides, **Tecnologia da Informação e Planejamento Estratégico**/Denis Alcides Rezende.—Rio de Janeiro: Brasport, 2008.

Santos, Luis Claudio dos. **Governança em Tecnologia da Informação: v. 1** / Luis Claudio dos Santos, Lúcia Blondet Baruque. – Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2010

SILVA, H.; SILVA, M. Metodologia de Pesquisa. **Terceira edição** Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.

SHPILBERG, David.; BEREZ, Steve, PURYEAR, Rudy; Shah, Sachin.(2007). **Avoiding The Alignment Trap in Information Technology.** MIT Sloan Management Review, 49, p.51-58.

Sortica, Eduardo Almansa, Sérgio Clementi, and TCMB CARVALHO. **"Governança de TI: Comparativo entre COBIT e ITIL."** Anais do Congresso Anual de Tecnologia de Informação-CATI. 2004.

THOMSEN, Cristian; ZACHARIAS, Cláudio Braga. **Aplicação de boas práticas no ambiente de help desk do STJ.** 2009.

ANEXO A –

Questionário

- 1) A empresa possui um setor/departamento para solicitar aquisições de novos equipamentos?**

SIM () NÃO ()

- 2) Quando feita uma solicitação de aquisição essa possui justificativa?**

SIM () NÃO ()

- 3) A organização possui um departamento que disponibiliza e monitora os valores gastos com serviços de TI?**

SIM () NÃO ()

- 4) A empresa possui um documento que informa normas de utilização e comportamentos quanto ao uso da TI?**

SIM () NÃO ()

- 5) A organização possui uma forma de mostrar qual a qualidade desejada de um serviço prestado pelo TI?**

SIM () NÃO ()

- 6) A empresa possui ou não um planejamento de recuperação, caso o trabalho precise ser executado de outra maneira, existe uma segunda opção para execução das atividades?**

SIM () NÃO ()

- 7) A empresa possui um local/departamento onde os funcionários podem fazer reclamações ou tirar dúvidas sobre os serviços de TI?**

SIM () NÃO ()

- 8) A organização possui ou não um setor para verificar as falhas e recuperar-se voltando aos trabalhos o mais rápido possível?**

SIM () NÃO ()

- 9) A empresa possui ou não uma estratégia de identificação e exclusão de erros do ambiente de TI, fazendo a análise de incidentes já corrigidos, minimizando os possíveis novos incidentes?**

SIM () NÃO ()

- 10) A organização possui ou não o registro em documentos para controle dos componentes tecnológicos que a empresa possuiu, visualizando os recursos que já foram adquiridos na organização?**

SIM () NÃO ()

- 11) A empresa possui ou não um procedimento para possíveis mudanças, incentivando a atualização da empresa em relação as novas tecnologias minimizando o impacto de alterações e elevando a qualidade dos serviços da organização?**

SIM () NÃO ()

- 12) A organização possui ou não o setor/departamento que testa os sistemas(software) que serão inseridos(instalados) na organização, autorizando a sua execução na empresa?**

SIM () NÃO ()