



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE  
SERGIPE – FANESE  
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO E EXTENSÃO – NPGE  
PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE TI**

**ANTONIO CARLOS SOUSA**

**GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI UTILIZANDO  
FERRAMENTAS DE SUPORTE**

**Aracaju – SE  
2011**

**ANTONIO CARLOS SOUSA**

**GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI UTILIZANDO  
FERRAMENTAS DE SUPORTE**

**Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Núcleo de Pós-  
Graduação e Extensão da Faculdade de  
Administração e Negócios de Sergipe  
como requisito básico para a  
conclusão do Curso de Pós-Graduação  
em Gestão de TI.**

**Orientador: Rafael Brasileiro**

**Aracaju - SE  
2011**

**ANTONIO CARLOS SOUSA**

**GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI UTILIZANDO  
FERRAMENTAS DE SUPORTE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Núcleo de Pós Graduação e Extensão da FANESE, como requisito para obtenção de Título de especialista em Gestão de TI, no período de 2011.

---

**Orientador**

---

**Coordenador**

**Aprovado com média: \_\_\_\_\_**

**Aracaju/SE, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011**

## RESUMO

A TI tornou-se um parceiro estratégico para as organizações, assim o Gerenciamento de Serviços de TI, passou a ser de suma importância, tendo em vista que em caso de falhas da TI, a organização tem prejuízos. Com este cenário, o ITIL tornou-se um dos frameworks mais utilizados mundialmente, isso em decorrência de ter adaptável a realidade da sua organização. Este trabalho é uma pesquisa quantitativa e bibliográfica sobre o Gerenciamento de Serviços de TI, utilizando ferramentas de suporte, onde é focado na implantação das boas práticas sugeridas pelo ITIL em um setor específico, o suporte técnico. Neste setor implantou o Gerenciamento de Incidentes, utilizando uma função do ITIL, o Service Desk. Para isso, foi necessário realizar uma avaliação e mensuração de todos os processos envolvidos. Com este detalhamento, podemos descrever todos os serviços, através do catálogo de serviços, definir os Acordos de Níveis de Serviço(SLA, ANO e CA), criação de um BDGC, definição de indicadores e monitores de desempenho. Com isso foi possível demonstrar os avanços e melhores da implantação de um Service Desk

**Palavras-chave:** service desk, boas práticas, ITIL, gerenciamento de serviços.

## **ABSTRACT**

**IT has become a strategic partner organizations, and Management IT Services, has become of paramount importance, considering that in case of failures of IT, the organization has losses. With this scenario, the ITIL has become a the most used frameworks worldwide, so as a result of having adaptable to performed in your organization. This work is a quantitative and literature on IT Service Management, Using Tools Support, which is focused on deployment of ITIL best practices suggested by a sector specific technical support. In this sector implemented the management Incidents, using a function of ITIL, Service Desk. For this, we are necessary to conduct an evaluation and measurement of all processes involved. With this detail, we can describe all services through the catalog of services, defining the Service Level Agreements (SLA, ANO, SC), creating a CMDB, indicators and displays of drawing. It was then possible demonstrate the advances and better deployment of a Service Desk.**

**Key-words: service desk, good practices, ITIL, service management.**

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 01 – Posicionamento do catalogo de serviços de TI.....</b>	<b>10</b>
<b>Figura 02 – Estratégia de implementação do Gerenciamento Serviços de TI..</b>	<b>12</b>
<b>Figura 03 – Ciclo de Vida do Serviço.....</b>	<b>14</b>
<b>Figura 04 – Catálogo de serviço.....</b>	<b>15</b>
<b>Figura 05 – Ferramenta de Service Desk.....</b>	<b>21</b>

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>07</b>
<b>2 DESENVOLVIMENTO.....</b>	<b>09</b>
2.1 Tecnologia da Informação (TI).....	09
2.2 Situação Pgressa.....	10
2.3 Gerenciamento de Serviços de TI.....	11
2.4 ITIL (information technology infrastructure library).....	12
2.4.1 Introdução a ITIL.....	12
2.5 Ciclo de Vida do Serviço.....	13
2.6 Planejando e Implantando.....	14
2.6.1 Gerenciamentos de Incidentes.....	16
2.6.2 Atividades.....	17
2.7 Service Desk.....	17
2.7.1 Objetivos principais.....	18
2.8 Antigo Call Center.....	18
2.9 A Nova Central de Atendimento (Service Desk).....	19
2.9.1 Conhecendo a ferramenta service desk.....	20
2.10 Resultados Obtidos.....	21
2.11 Dificuldades Encontradas .....	22
2.12 Próximos Passos.....	22
<b>3 CONCLUSÃO.....</b>	<b>24</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>26</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Por muitos anos, algumas organizações puderam continuar seus negócios ainda que tivessem pouco apoio da TI. Hoje a realidade é diferente: a Tecnologia da Informação é um fator crítico de sucesso para a organização, e até em muitos casos acaba sendo seu diferencial competitivo no mercado.

Um dos grandes vetores das transformações, no cenário mundial e competitivo, é a contínua evolução da tecnologia que, em virtude de sua grande disseminação, afetou de modo significativo todas as atividades humanas e fez crescer o grau de incerteza e imprevisibilidade do futuro. Dentre as novas tecnologias, destaca-se a Tecnologia da Informação (TI), que passou a ser um importante componente competitivo para as organizações.

Existem determinados ramos de negócio que são quase impossíveis de serem imaginados hoje sem o apoio da TI, como por exemplo, o sistema bancário. Seria impossível tentar controlar as contas dos clientes sem o apoio de um sistema de banco de dados.

A TI hoje se tornou um parceiro estratégico para muitas empresas. Faz parte do negócio – por isto falamos que a TI está integrada ao negócio. Atualmente as decisões sobre os investimentos em TI são tratadas nas reuniões de planejamento estratégico pelo conselho administrativo da empresa.

No Brasil, a Tecnologia da Informação (TI), segue o seu curso de acordo com as condições socioeconômicas e culturais do país, uma vez que tanto os custos de aquisição de equipamentos como os de aprendizado dificultam a adoção das práticas de uso de TI. Igualmente, observa-se por aqui que, as comunidades de usuários, segmentadas por pessoas físicas e jurídicas, não detêm os conhecimentos necessários para utilizarem os recursos disponibilizados pela Tecnologia da Informação (TI).

Não é mais possível tratar a TI isoladamente. A TI deixou de ser tratada por técnicos e passou a ser incorporada na estratégia da empresa para alcançar seus objetivos.

Em algumas empresas, obviamente, não há este mesmo nível de integração:

a TI ainda é tratada como um componente tecnológico. Quando a TI é tratada como componente tecnológico e apenas é comunicada sobre as decisões da organização, ela se torna muito reativa às mudanças, e muitas vezes não consegue atender prontamente todas elas. Em empresas onde é colocada como parceira de negócios, a TI consegue antecipar as mudanças e consegue fazer um planejamento adequado.

O ambiente empresarial está mudando continuamente, tornando-se mais complexo e menos previsível, e cada vez mais dependentes de informação e de toda a infraestrutura tecnológica que permite o gerenciamento de enormes quantidades de dados.

A tecnologia está gerando grandes transformações, que estão ocorrendo a nossa volta de forma ágil e sutil. Gerenciar é a chave para um ambiente tecnológico que traga retorno e atinja os objetivos de negócios.

Durante os anos 90 e neste início de milênio, houve uma grande mudança no papel da Tecnologia da Informação (TI) nas organizações. De um papel restrito ao suporte administrativo, a TI se tornou um elemento incorporado às atividades-fim das empresas, integrando-se aos serviços e produtos das empresas, tornando-se por vezes o próprio negócio (como no caso das lojas virtuais na Internet onde consumidores podem comprar serviços e produtos).

Inicialmente serão apresentados conceitos relacionados à utilização de TI pelas empresas e seu histórico, procurando relacioná-la à busca de vantagens competitivas e aos níveis de decisão da organização.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

### **2.1 Tecnologia da Informação (TI)**

Atualmente, a TI, pelo seu crescente emprego na sociedade em geral, representa um recurso indispensável para todos. Seja na empresa seja em casa, o computador ou qualquer outro recurso de Tecnologia da Informação (TI) oferece benefícios indiscutíveis.

Segundo Jamil (2001, p. 220), a Tecnologia da Informação (TI) teve, nas últimas décadas, uma evolução ímpar na história.

Percebe-se, pelas tendências de inovações, que a composição ampla da Tecnologia da Informação (computação, comunicação e multimídia) estará promovendo na sociedade, de uma forma geral, uma revolução ainda maior, da qual se têm apenas sinalizações do que está por vir.

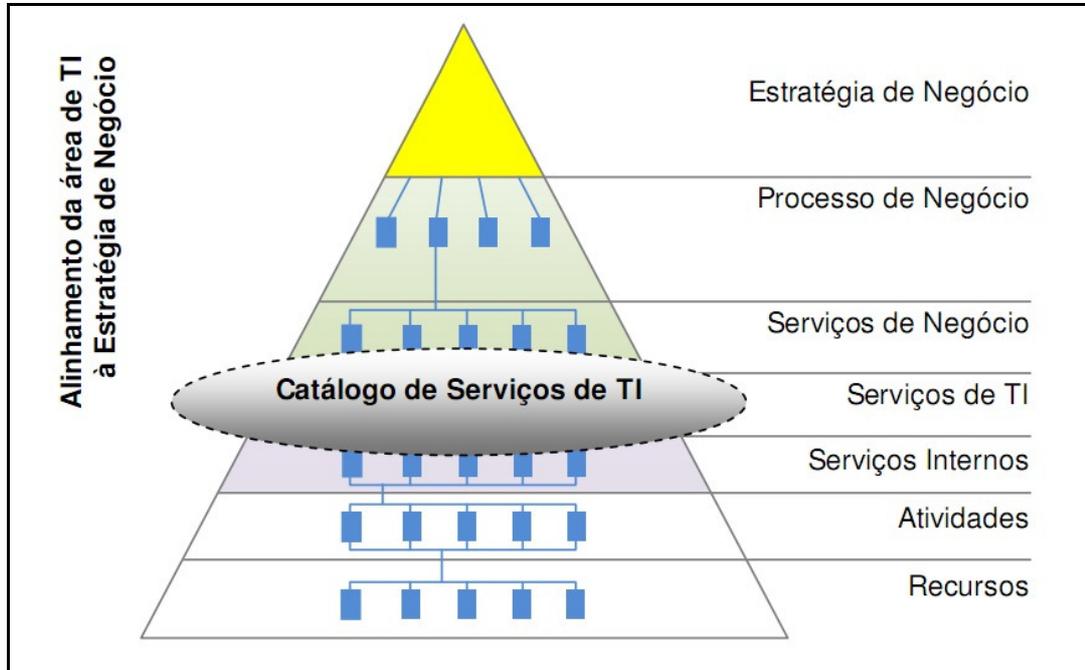
O universo, socialmente relacionado, está a caminho para uma comunidade, altamente, inserida na tecnologia. A disseminação dos computadores pessoais, o advento da tv digital, a Internet, a computação móvel, o relacionamento virtual que conecta empresas e pessoas, para negócios ou para entretenimento, já são sinais evidentes disso.

De acordo com Laurindo (2002, p. 49), a TI é, provavelmente, o maior agente de mudanças da atualidade e torna viável todas as novas formas de pensar, de visualizar, de gerenciar e de fazer negócios. Para as organizações, a automação provida pela TI representa uma ferramenta imprescindível, pois é uma forte aliada na gestão dessas em tempo de competição local e global, tão acirrada.

Desse modo, entende-se que qualquer segmento social que necessita de respostas rápidas para planejar, para executar, para controlar e para corrigir seus rumos, não pode excetuar-se na utilização das modernas ferramentas de gestão produzidas com a TI.

Com o aumento da importância da TI, a mesma passou a ter vários desafios, como por exemplo: adaptar-se rapidamente as necessidades do negócio; justificar o Retorno de Investimento (ROI); disponibilidade; confiabilidade; desempenho e etc.

Logo, com o alinhamento ao negócio, os processos do mesmo passaram a depender completamente do bom funcionamento dos serviços, sendo indispensável o alinhamento da TI com a estratégia da empresa, como mostra a figura 01.



Fonte: MAGALHÃES, BRITO (2007, p. 38)

**Figura 1 – Posicionamento do catalogo de serviços de TI**

## 2.2 Situação Progressa

Em uma sala nos fundos, esta a Central de Atendimento de uma empresa líder do mercado, nela trabalham 10 técnicos, que são os responsáveis pelo atendimento de mais de 10.000 clientes. Estes chamados são classificados em três tipos:

- Por telefone, que corresponde a 90% dos chamados
- Por e-mail, que corresponde a 5% dos chamados
- Os 5% restantes correspondem ao atendimento a domicílio ou os clientes que são atendidos no balcão

Mas nenhum destes atendimentos, o chamando é registrado. Não se tem nenhum histórico dos mesmos, e como consequência, não se tem os serviços que são oferecidos, os equipamentos e a tecnologia envolvida. Não se mede os índices de disponibilidade, de capacidade e de segurança. Os efeitos negativos para esta prática são vários, entre eles podemos destacar:

- Não se tem idéia de quantas vezes um cliente reclamou do mesmo problema.

- Não se tem um controle dos chamados resolvidos e dos que ficaram pendentes.

- Não existe um escalonamento de incidentes.
- Os clientes não são contactados para fazer uma pesquisa de satisfação.
- Não existe um Catalogo de Serviços
- Não existe um Banco de Dados de Conhecimento
- Não existe um alinhamento entre os setores de Negocio e a TI

Apesar da aparente organização, a empresa deixou de lado a padronização dos seus processos, principalmente no que diz respeito ao atendimento ao cliente.

Diante deste cenário, a implantação do Gerenciamento de Serviços de TI, tomando com base as boas praticas sugerida pelo Framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Inicialmente propõem-se a implantação do Gerenciamento de Incidentes, utilizando a função Service Desk. Com o amadurecimento e enriquecimento da Base de Dados de Conhecimento, implantar-se-ia o Gerenciamento de Problemas, seguido do Gerenciamento de Mudanças.

### **2.3 Gerenciamento de Serviços de TI**

A Gestão de Serviços esta presente no nosso dia-a-dia, em um simples banho matinal ou até mesmo ao parar em um semáforo vermelho. Já imaginou se ao abrir o chuveiro não tem água?! Ou semáforo esta com uma pane?! Nas empresas ao nosso redor, seja ela um hotel, um restaurante, uma transportadora, todas elas tem algo em comum: Oferecer um determinado serviço ao cliente, onde este serviço tem que ser oferecido com garantia e confiança. Estas práticas de gestão contribuíram para a adoção das boas práticas de gestão, voltado para a TI, onde foi focado na abordagem de gerenciar as aplicações de infra-estrutura e processos.

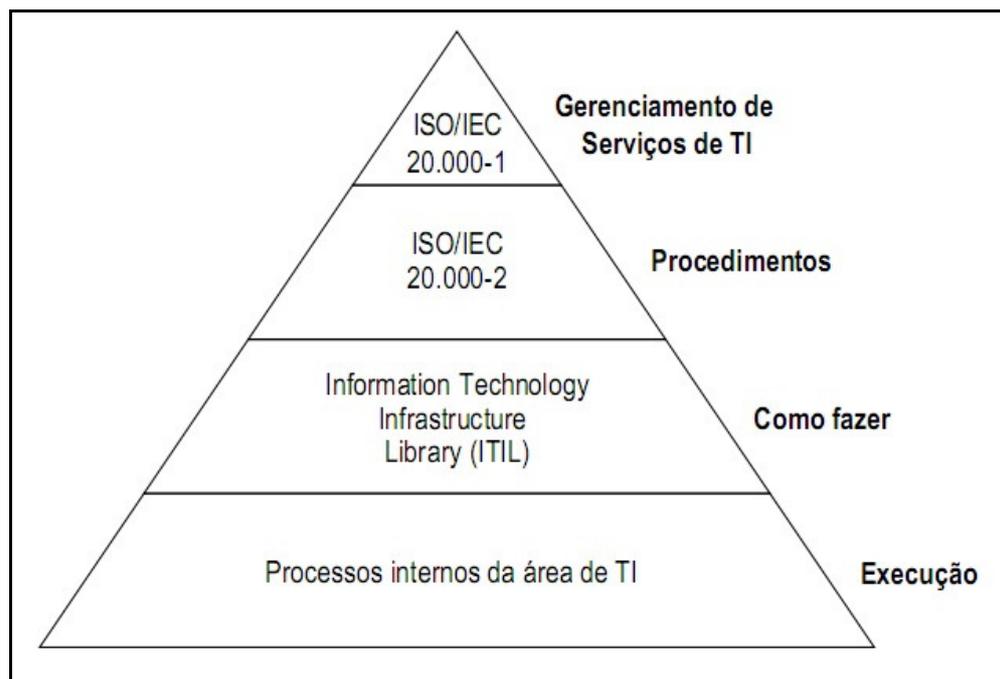
Segundo Prates, (2006, p. 44), “[...] enquanto a literatura de Sistemas de Informação tem identificado fatores potenciais para o sucesso da implementação de TI, nenhuma pesquisa tem investigado a importância relativa destes fatores no contexto das pequenas empresas”.

Em virtude deste cenário a TI passar a fazer parte do negócio, pois o alinhamento com o mesmo é determinante para o sucesso do mesmo, fazendo com a TI faça parte do planejamento estratégico da empresa, buscando freqüentemente a otimização dos seus processos e redução de custos e riscos.

Segundo a OGC (2007, p. 5), o Gerenciamento de Serviços é um conjunto de habilidades da organização para fornecer valor para o cliente em forma de valor, tomando a forma de um conjunto de funções e processos para gerenciar os serviços durante o seu ciclo de vida. A TI passa a ter uma postura proativa em relação ao atendimento das necessidades da empresa, contribuindo de forma significativa na geração de valor ao cliente, como mostra MAGALHÃES:

O Gerenciamento de Serviços de TI visa alocar adequadamente os recursos disponíveis e gerenciá-los de forma integrada, fazendo com que a qualidade do conjunto seja percebida pelos seus clientes e usuários, evitando-se a ocorrência de problemas na entrega e na operação dos serviços de Tecnologia da Informação. (MAGALHÃES; BRITO, 2007, p. 29).

A ITIL é um framework que aborda o serviço de gestão, onde a adaptação das boas praticas, unem todas as áreas da TI, com o único objetivo, que é a entrega de valor ao negócio.



Fonte: (MAGALHÃES; BRITO 2007, p. 38)

**Figura 2 – Estratégia de implementação do Gerenciamento de Serviços de TI.**

## 2.4 ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

### 2.4.1 Introdução a ITIL

A ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é um conjunto de técnicas identificadas como as melhores para se realizar uma determinada

tarefas (boas práticas), a serem aplicadas na infra-estrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação (TI). Foi desenvolvido no final dos anos 1980 pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) e atualmente está sob custódia da OGC (Office for Government Commerce) da Inglaterra.

Segundo a OGC (2007, p. 4) as orientações do ITIL podem ser adaptadas para uso em diversas atividades do negócios e estratégias organizacionais. Estas atividades são divididas em processos, que por sua vez podem ter uma ou mais tarefas do departamento de TI. A utilização do framework ITI nestes processos propiciará um Gerenciamento de Serviços de TI eficiente e eficaz, fazendo com que a TI fique alinhada ao negócio, além de das características descritas abaixo:

- *Não é Proprietária*: Pode ser aplicado em qualquer organização de TI, porque não é baseada em uma plataforma tecnológica específica.

- *Sem Objeções*: É robusto, maduro e as práticas foram testadas ao longo do tempo, onde que tem aplicabilidade a todos os tipos de organizações (setor público e privado, interno e prestadores de serviços externos, pequenas, médias e grandes empresas, e dentro de qualquer ambiente técnico)

- *As melhores Práticas*: As práticas de gestão de serviços, que representam as experiências de aprendizagem e de pensamento das melhores lideranças do mundo em provedores de serviços.

- *Boas Práticas*: Nem todas as práticas do ITIL podem ser consideradas "melhores práticas". Para uns, uma mistura de regras comuns, boas e melhores prática, para outros não. Assim, todas as melhores práticas tornam-se práticas comuns ao longo tempo, sendo substituídas por novas práticas.

Segundo Magalhães; Brito (2007, p. 30), a ITIL provê um abrangente e consistente conjunto de melhorias práticas para identificação de processos da área de TI e o alinhamento dos seus serviços às necessidades da organização.

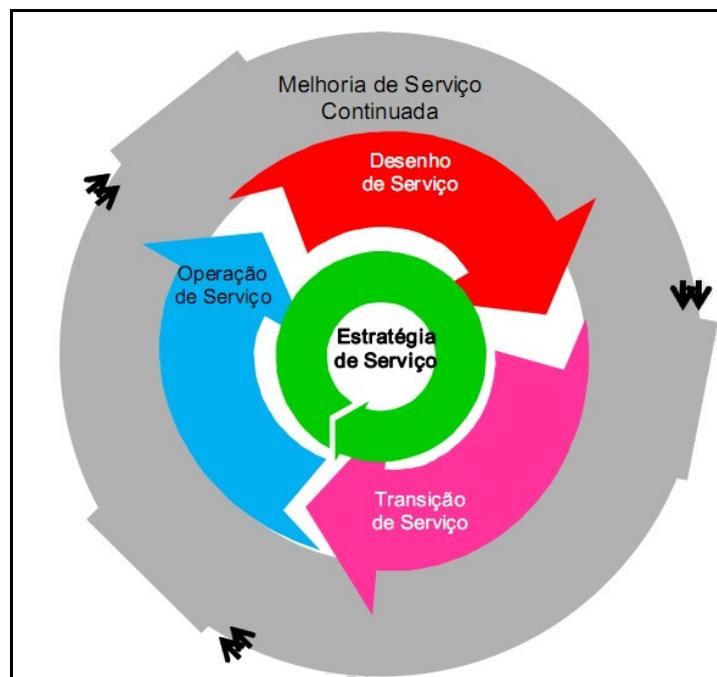
## **2.5 Ciclo de Vida do Serviço**

Segundo a OGC (2007, p.19) o Ciclo de Vida do Serviço é uma abordagem de Gerenciamento de Serviço, que enfatiza a importância em coordenar e controlar as várias funções, processos e sistemas necessários para gerenciar todo o ciclo dos serviços. Esta abordagem nos faz entender que o serviço tem que ser gerenciado por todas as suas fases, desde do nascimento até a sua aposentadoria. A ITIL dividiu o

Ciclo de Vida em 5 fases, como mostra a figura 3:

- Estratégia de Serviço
- Desenho de Serviço
- Transição de Serviço'
- Operação de Serviço
- Melhoria de Serviço Continuada

O eixo central é a Estratégia de Serviço, pois é nesta fase inicial que a TI irá interagir com o negócio, assim passa a entender as demandas dos seus clientes, identifica oportunidades e riscos, pensando no retorno que dará ao negócio.



Fonte: OGC (2007, p. 19)

**Figura 3 - Ciclo de Vida do Serviço**

## 2.6 Planejando e Implantando

As atividades do planejamento consistem na definição da abrangência, escopo, fatores críticos de sucesso, objetivos a serem alcançados, indicadores de desempenho e interações entre as áreas de TI. Antes da implantação do Service Desk, foi feito todo um levantamento, onde foi elaborado o escopo do projeto, com a definição das etapas preliminares da implantação. Estas definições contribuíram para definir qual melhor ferramenta de Service Desk deveria ser utilizada; se seria uma ferramenta open source, proprietária ou se seria desenvolvida. Abaixo descrevemos com mais detalhes as mesmas:

1 - *Definição do Catalogo de Serviços*: Contém todos os serviços de TI que são oferecidos aos clientes. É de fundamental importância que o Service Desk conheça todos os serviços oferecidos aos seus clientes. A figura 4 mostra um modelo de Catalogo de Serviços.

Categoria de Serviços	Descrição da Categoria	Serviços
Suporte a Equipamentos de TI	<i>Prover suporte técnico especializado de manutenção a equipamentos da organização, sejam eletrônicos e outros.</i>	Microcomputador, Instalação Instalação de Estação de trabalho Suporte ao Windows Instalação de notebook Instalar impressora Impressora, Suporte Geral Configurar Scanner compartilhamento de impressora Backup Compartilhamento de pastas
Monitoramento de IC's	<i>Prover serviço de monitoramento pró-ativo dos itens de configuração ativos da organização.</i>	Controle de Chamada Acompanhamento de incidentes Orientação ao usuário estatística de incidentes

Fonte: próprio autor (2011)

**Figura 4 – Catálogo de serviço**

2 - *Gerenciamento de Configuração*: É responsável por identificar e definir os componentes que fazem parte de um serviço de TI, registrando e informando o estado destes componentes.

Segundo Magalhães; Brito (2007, p. 86), o Gerenciamento de Configuração irá permitir a equipe de TI controlar os inúmeros componentes da infraestrutura, os quais são denominados Itens de Configuração.

3 – *BDGC (CMDB)*: É uma base de dados que contém todos os detalhes relevantes de cada Item de Configuração e as relações existentes entre eles para a entrega e o suporte dos serviços de TI. É uma etapa importantíssima, pois a mesma irá conter todas as informações necessárias ao atendimento do Service Desk, entre eles podemos citar: O relacionamento entre os Itens de Configuração e os serviços; Procedimento; Scripts de atendimentos; How To; regras e normas da empresa; Catalogo de endereço, entre outros.

4 – *Indicadores e Monitores*: São os pontos de controle, os quais se avaliam a eficácia, eficiência, efetividade e economia dos processos. Existem várias ferramentas disponíveis no mercado, e muitas open source, como é o caso do

NAGIOS e o MRTG. Com estas ferramentas podem-se monitorados os serviços e ativos, e assim tomar atitudes proativas e reativas.

5 – *Acordo de Nível de Serviço (SLA)*: A SLA é um acordo entre o provedor de serviços e o cliente. No nosso caso a SLA é baseada no cliente, tendo em vista que existem vários tipos de clientes que utilizam vários serviços. A maioria dos atendimentos é solucionada por telefone, nestes casos, o atendente apenas registra o chamado. Em casos onde não foi possível fazer a correção, podem-se definir algumas SLA, como por exemplo:

1. Visita de um técnico a casa do cliente: A SLA fica a data a qual será feita a visita ao cliente.

2. Verifica se o cliente depende de um Contrato de Apoio (CA): Em caso positivo, verificar o SLA deste CA, e repassar ao cliente.

3. Caso o incidente dependa do 2º Nível de Suporte, o mesmo tem 4 horas para realizar o atendimento.

Para se cumprir estas SLA, é necessário ter mensurado dos os indicadores dos serviços oferecidos, como por exemplo: O monitoramentos de todos os ativos responsável por aquele serviço; Avaliação dos Incidentes que envolveram determinado serviço; Latência de um determinado serviço, além de ter bem definido os ANO(Acordos de Nível Operacional) e os CA (Contratos de Apoio).

“Os fabricantes de tecnologia usam os resultados das métricas de performance e oferecem ao mercado produtos, serviços e soluções que aprimorem a eficiência operacional dos seus clientes”. (AKAMINE, 2006, p. 3)

### **2.6.1 Gerenciamentos de Incidentes**

Um incidente é qualquer evento que não faz parte do funcionamento padrão de um serviço e que causa, ou pode causar uma interrupção ou redução do nível de desempenho do mesmo.

Segundo Magalhães; Brito (2007, p. 132), o processo de Gerenciamento de Incidentes tem como objetivo assegurar que o serviço seja restaurado ao normal, depois da ocorrência de um incidente, o mais rápido possível, minimizando os impactos decorrentes do efeito sobre o nível de serviço, ou até mesmo, a indisponibilidade total.

Estes eventos que interrompam ou que possam interromper um serviço, podem ser comunicados diretamente pelos usuários, ou por uma ferramentas de monitoramento de eventos, sendo os mesmos registrado na central de serviços (Service Desk) como descreve MAGALHÃES; BRITO (2007, p.137), “A Central de Serviços é a área responsável pelo atendimento dos usuários e registro dos incidentes, passando a zelar por eles durante todo o seu ciclo de vida.”

### **2.6.2 Atividades**

O Gerenciamento de Incidentes possui as seguintes atividades:

*Identificação:* O incidente é identificado.

*Registro:* Todos os incidentes precisam ser registrados através do Service Desk.

*Classificação:* Pode-se identificar quais são os tipos de incidentes mais recorrentes.

*Priorização:* Deve-se priorizar o incidente pelo impacto e pela urgência do incidente.

*Diagnóstico:* Deve ser executado inicialmente pela Central de Serviços, onde se tenta descobrir os possíveis sintomas.

*Escalação:* Se o incidente não puder ser resolvido pela Central de Serviços, o mesmo deverá ser estacado para um nível superior.

*Resolução e Recuperação:* Identifica uma solução, a mesma deve ser aplicada e testada.

*Fechamento:* A Central de Serviços é a responsável pelo fechamento do incidente, devendo fazer todo o registro do mesmo, e solicitar ao usuário que responda pesquisa de satisfação.

### **2.7 Service Desk**

O Service Desk é uma função que é essencial para a implantação do Gerenciamento de Serviços de TI. Sendo a mesma um único ponto de suporte aos usuários dos serviços de TI, quando ocorre uma falha, alteração do status de operação normal ou um evento automático originado por ferramentas de monitoramento, impedindo que o mesmo venha a utilizar o serviço. Assim, o Service Desk é o ponto de comunicação entre os usuários e as diversas áreas da TI e seus processos.

O Foco principal do Service Desk é a solução imediata do incidente ou realizar o escalonamento para um nível de suporte superior, e assim minimizar o impacto negativo do incidente no negócio. Outra funcionalidade seria a absorção dos incidentes de causa raiz desconhecida (Gerenciamento de Problemas), onde a solução é adicionada na Base de Conhecimento.

A justificativa para a implantação do Service Desk é bastante simples: A concorrência! Para se manter líder mercado e oferecendo serviços de qualidade, este será o elo de confiança entre o usuário e a empresa.

É vital para o funcionamento do Service Desk, que todos os funcionários sejam devidamente treinados e categorizados de acordo com a formação técnica, bem como a nomeação de um gerente, o qual terá a função de gerenciar todas as atividades do Service Desk.

### **2.7.1 Objetivos principais**

- Registrar todas as requisições relevantes. Fazer a categorização e priorização para cada requisição.
- Melhorar o atendimento, percepção e satisfação
- Melhorar o trabalho em equipe
- Melhora a gestão de Infraestrutura
- Informações gerenciais
- Monitoramento dos recursos de TI
- Fornecer suporte de primeiro nível
- Escalar requisições para os grupos técnicos
- Resolve os incidentes os quais estão habilitados
- Promove a investigação e categorização dos incidentes
- Manter os usuários informados sobre os status de suas requisições
- Faz pesquisa de satisfação com os usuários
- Mantém a Base de Conhecimento atualizada
- Fechar todas as requisições resolvidas

### **2.8 Antigo Call Center**

Ao entrar em contato com o suporte, o cliente era atendido de forma bastante informal, onde o atendente identificava o mesmo através de um sistema administrativo, o qual fornece os dados pessoais e situação financeira. O mesmo não tem nenhuma informação técnica do cliente, como por exemplo: Qual o sistema operacional, quantas vezes já reclamou do mesmo problema, qual o grau de satisfação, entre outros.

O atendente fazia as devidas orientações por telefone ou e-mail, e em caso de não conseguir resolver o problema, marcava-se uma visita a casa do cliente, e somente em casos mais graves, como por exemplo, uma pane que afetasse uma boa parte dos clientes ou um serviço específico que esta inoperante, é que se encaminhava para o setor de infra-estrutura. E assim, o chamado “morria”.

Percebe-se que existe pouquíssimo Gerenciamento de Serviços prestado pelo Call Center, com isso existem poucas informações de infra-estrutura, o que impossibilita relacionar os equipamentos que podem causar incidentes ou os que já foram causados por falha de um determinado serviço. Isso impossibilita o tempo de atendimento e, por consequência, inibe a criação de ações preventivas e corretivas na infra-estrutura que poderiam diminuir a quantidade de chamados abertos.

## **2.9 A Nova Central de Atendimento (Service Desk)**

Ficou evidenciado que o Gerenciamento de Serviços utilizando as boas práticas do ITIL, é de fundamental importância para a organização.

Com todos os processos e serviços devidamente planejado e/ou implantado, se faz necessário definir como será a ferramenta do Service Desk:

- Foi decidido utilizar uma Central de Atendimento local, onde só existe apenas um ponto de comunicação, o qual é facilitado devido a equipe de suporte esta em um mesmo local, e a empresa não possuir filiais em outras localidades.

- Foi feita uma pesquisa no mercado para saber quais os modelos de software estão disponíveis. A princípio queria-se uma ferramenta gratuita, mas as disponíveis no mercado não atendiam todas os requisitos. Com isso, foi feita uma pesquisa de ferramentas proprietárias, mas devido ao alto custo, ficou inviável. Então a solução ideal seria desenvolver uma ferramenta própria, onde seria altamente customizável e praticamente a custo zero, pois foi utilizado mão de obra da própria empresa.

A equipe de desenvolvimento trabalhou em conjunto com a equipe do suporte, e assim moldaram a ferramenta de acordo com as verdadeiras necessidades da

empresa. Foi feita a nomeação do gerente do Service Desk, e o mesmo ficou responsável de gerenciar tanto a fase de testes, treinamento e entrega. A entrega ou utilização foi feita de forma gradativa, onde todas as dificuldades eram catalogadas e posteriormente discutidas, e nesta mesma fase foi nomeado o gerente de incidentes, que junto com o gerente do Service Desk passaram a coordenar todos os chamados e eventos através da nova ferramenta.

Nesta primeira versão da ferramenta Service Desk, já foi possível atribuir as tarefas da mesma:

- Receber e registrar os chamados dos usuários.
- Realizar um atendimento de 1º Nível.
- Resolver problemas e solicitações comuns.
- Monitorar os Incidentes.
- Encaminhar para o suporte de 2º Nível os incidentes não solucionados
- Manter os usuários informados sobre o status atual do seu chamado.
- Controle administrativo de todo o suporte

Os níveis de atendimento foram definidos da seguinte forma:

• **1º Nível:** São os responsáveis por resolver 90% dos chamados. Os clientes podem entrar em contato via telefone (70%) dos chamados, via-email ou no balcão. Os técnicos são capacitados e conhecem todos os processos da empresa, o que facilita na classificação de um incidente. Em casos onde não foi possível solucionar o problema, envia-se um técnico até a casa do cliente, até a solução, o status do chamado fica em andamento.

• **2º Nível:** Em caso de algum incidente a qual os técnicos de 1º nível não consigam resolver, é redirecionado para o 2º nível. Os técnicos de deste nível são especialistas nos serviços e podem identificar e resolver os incidentes.

### **2.9.1 Conhecendo a ferramenta service desk**

É uma ferramenta web, desenvolvida em linguagem Java, utilizando o MySQL Server como banco de dados. O acesso é feito via intranet, mas os clientes poderão acessar a mesma para fazer a pesquisa de satisfação do atendimento. Logo abaixo iremos detalhar as funções da mesma.

#### **Uma Visão Geral**

O mesmo é subdividido por guias:

**Guia chamados:** Nesta guia iremos encontrar as opções:

1 - Abrir Chamado: Neste campo será aberto o chamado, o mesmo busca informações do cliente no sistema administrativo.

2 – Não Finalizados: Nesta guia o técnico terá acesso aos seus chamados que ainda não foram finalizados

3 – Finalizados: Nesta guia o técnico irá encontrar os seus chamados finalizados

**Guia base de conhecimento:** Nesta guia esta os scripts, e soluções de incidentes já conhecidos

**Guia consultas:** Nesta guia pose-se fazer vários tipos de consultas, entre elas verificar os chamados de um determinado cliente ou técnico.

The screenshot displays the 'Abrir Chamado' (Open Ticket) form within a Service Desk application. The interface includes a top navigation bar with tabs for 'Chamados', 'Tarefas', 'Base De Conhecimento', 'Consultas', 'Relatórios', and 'Manual'. Below this, a sub-navigation bar offers options: 'Abrir Chamado', 'Não finalizados', 'Finalizados', 'Lixeira', and 'Outros Técnicos'. The main content area is divided into two sections. On the left, there is a 'Mural de Recados' (Noticeboard) and a 'Recado' (Notice) input field with 'Salvar' (Save) and 'Limpar' (Clear) buttons. Below this, a 'Tarefas' (Tasks) section shows 'Tarefas não encontradas!' (Tasks not found!). On the right, the 'Dados do Chamado' (Ticket Data) form contains the following fields: 'Cliente' (text input), 'Telefone' (text input), 'Telefone 2' (text input), 'Contato' (text input), 'Categoria' (dropdown menu), 'Titulo' (dropdown menu), 'SLA' (displayed as '31/05/2011 23:21'), 'Motivo' (dropdown menu), 'Prioridade' (dropdown menu set to 'Média'), 'Responsável' (dropdown menu), and 'Descrição' (large text area). An 'Ok' button is located at the bottom center of the form.

Fonte: Service Desk Infonet 2011

**Figura 5 - Ferramenta de Service Desk**

## 2.10 Resultados Obtidos

Com a utilização da ferramenta Service Desk, diretoria passou a ter uma visão completa da sua demanda de suporte. Esta demanda não esta limitada apenas ativos de hardware ou software, como também de pessoas. Entre estas melhorias podemos destacar:

- Passou-se a observar o comportamento dos técnicos no atendimento, bem como identificar uma possível carência técnica.
- Com os relatório verificou – se a real necessidade de aumentar o quadro técnico.
- Fazer projeções para os novos serviços.
- Aquisição de ativos
- Capacitação Técnica
- Melhorou o atendimento ao usuário
- Mantém o usuário informado
- Passou a ter um suporte técnico mais eficaz e eficiente

### **2.11 Dificuldades Encontradas**

Nesta fase inicial observou-se relutância dos técnicos em registrar todos os chamados, assim a diretoria estipulou que todos os chamados, sem exceções, devem ser registrados.

A ferramenta Service Desk, como é uma ferramenta de desenvolvimento próprio, ainda não está completa:

- Falta de relatórios com os percentuais de tipo de chamado.
- Falta de relatório com percentuais de incidentes.
- Falta de relatório com totalizando os chamados por cliente e por técnico
- Falta de relatório com as quebras de SLA.
- Unificação de Bases de Conhecimento
- Escalonamento de um incidente para o 2º Nível
- Não tem a pesquisa de satisfação do cliente
- Falta separar um Incidente de uma Requisição de Serviço

### **2.12 Próximos Passos**

Ainda existe muito caminho pela frente. Os fundamentos da ITIL enfatizam a importância de sempre estar melhorando os nossos serviços, assim deve-se avaliar e melhorar a qualidade do mesmo.

De imediato deve-se aplicar as correções já identificadas. Posteriormente é altamente recomendado implantação destes dois processos:

- Implantação do Gerenciamento de Problemas: Com a consolidação do Gerenciamento de Incidentes, é vital e inevitável a sua implantação. Assim, pode-se identificar a causa raiz de um incidente e alimentar a Base de Conhecimento.

- Implantação do Gerenciamento de Mudanças: A todo instante uma mudança é necessária, e para avaliar o impacto destas mudanças no negócio se faz necessário o controle e gerenciamento da mesma.

### 3 CONCLUSÃO

A ITIL é um dos frameworks mais adotados mundialmente, devido a sua flexibilidade de implantação, ou seja, você irá moldar as boas práticas sugeridas pelo ITIL, a real necessidade da sua organização.

Focando neste ponto, foi implantado o Gerenciamento de Incidentes, utilizando a ferramenta Service Desk (Central de Atendimento). Claro que para isso, passamos por várias etapas, onde foram definidos e mensurados todos os processos envolvidos.

Os resultados foram acima do esperado. Podemos mensurar e conseqüentemente redimensionar todo o setor de suporte e infraestrutura, além de realizar um atendimento de melhor qualidade, este resultado é expressado em números de chamados resolvidos, onde 98% dos chamados passaram a ser resolvidos pelo Service Desk. Onde destes 98% podemos extrair inúmeras informações, como por exemplo quantos chamados foram abertos por uma falha no servidor de correio, provocada por falta de espaço em disco.

As dificuldades encontradas foram referentes às pessoas, as quais relutavam em não registrar os chamados, assim teve-se que fazer um trabalho de conscientização e treinamento. A Ferramenta Service Desk ainda não está totalmente pronta, faltando módulos importantes como o referente à pesquisa de satisfação do cliente, estas correções estão previstas para serem feitas até o final do ano de 2011.

Após estas correções, deve-se partir para a implantação do Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Mudanças, os quais estão previstos para serem iniciados em Janeiro de 2012, com previsão de seis meses para implantação.

Fica claro e evidente que o Gerenciamento de Serviços de TI, utilizando o ITIL, contribui de forma significativa para o alinhamento da TI com a estratégia do negócio e com a qualidade e eficiência dos seus serviços, sempre focando na melhora.

Por sua vez, não se pode penalizar ou imbuir culpa aos colaboradores pela subutilização dos recursos existentes, pois essa realidade é apenas o efeito.

A causa primordial reside na falta de estratégia para o uso de TI na organização.

Considera-se que o presente trabalho alcançou o seu objetivo, uma vez que foram revelados, para a organização, os pontos fundamentais que devem sofrer intervenções.

Ao mesmo tempo, indicaram-se os meios e os métodos a ser aplicado na renovação da organização, pré-requisito essencial para a sua sobrevivência na sociedade contemporânea.

## REFERÊNCIAS

- AKAMINE, Gisella. **Mercado de TI no Brasil**. Disponível em: <<http://www.idcbrasil.com.br/default2.asp?ctr=bra>>. Acesso em: 20 nov. 2006.
- JAMIL, George Leal. **Repensando TI na empresa moderna**. Rio de Janeiro: Excel Books, 2001
- LAURINDO, Fernando José Barbim. **Tecnologia da Informação: eficácia nas organizações**. São Paulo: Futura, 2002.
- MAGALHÃES, Ivan Luiz; BRITO, Walfrido. **Gerenciamento de serviços de TI na prática**. São Paulo: Novatec Editora, 2007.
- OCG. **Continual Service Design. ITIL**. London: TSO, 2007.
- OCG. **Continual Service Improvement. ITIL**. London: TSO, 2007.
- OCG. **Continual Service Operation. ITIL**. London: TSO, 2007.
- OCG. **Continual Service Transition. ITIL**. London: TSO, 2007.
- PRATES. Gláucia Aparecida. **Inovação tecnológica através de sistemas de informação em pequenas empresas – sucesso e desafios**. Fortaleza: resumo ciência da administração, 2006.
- REZENDE, Y. **Administração estratégica da informação**. Revista de administração. São Paulo, 2001.