

## **Projeto de Implantação de um Service Desk**

Diego Teles Cruz (\*)

### **RESUMO**

Neste artigo vamos abordar os benefícios de um projeto de implantação de um Service Desk do modelo de referência ITIL, mostrando suas vantagens ao ser implantado em uma empresa. O artigo apresenta também as melhores práticas ao se implantar a central de serviços descrevendo como capacitar sua equipe de suporte, criar catálogos de serviços e dimensionar seu setor. Também vamos ver a dificuldade de implantação das boas práticas no dia-a-dia no gerenciamento de TI com base no ITIL que visa alocar adequadamente os recursos disponíveis e gerencia-los de forma integrada, fazendo com que a qualidade do conjunto seja percebida pelo cliente e usuários. Assim evitando a ocorrência de problemas na entrega e na operação dos serviços de TI. Os resultados sugerem que a implantação do Service Desk baseado no ITIL para alcançar todos os objetivos é preciso seguir a risca todas as suas etapas, pois não basta somente ter conhecimento do ITIL, mas sim fazer o bom uso da biblioteca, associando-a ao tipo da empresa ou organização.

Palavras-chaves: ITIL, Service Desk, Help Desk, Suporte em TI.

(\*) Graduado em Gestão de TI, aluno do Curso de MBA em Gerência de projetos da FANESE. Coordenador de TI da SEMINFRA. E-mail: teles\_diego@hotmail.com

## **ABSTRACT**

In this article we will cover the benefits of a project to implement a Service Desk ITIL reference model, showing its advantages to be deployed in an enterprise. The article also presents the best practices when deploying the service center describing how to train your support staff, create service catalogs and scale your industry. We will also see the difficulty of implementation of good practices in day-to-day IT management based on ITIL aimed properly allocate available resources and manage them in an integrated manner, making the quality of the set is perceived by the customer and users. Thus preventing the occurrence of problems in the delivery and operation of IT services. The results suggest that the deployment of ITIL-based Service Desk to achieve all the goals you need to follow to the letter all its stages, it is not enough only to have knowledge of ITIL, but make good use of the library, associating it with a kind company or organization.

Keywords: ITIL, Service Desk, Help Desk, IT Support.

## **1 - INTRODUÇÃO**

A Tecnologia da Informação (TI) se transformou em algo muito importante nas organizações, visto que ela pode ser transformada numa vantagem competitiva ou mesmo ser uma questão de sobrevivência para a empresa.

Gerenciar o ambiente da TI é a chave para atingir o sucesso. Não é mais possível trata-la isoladamente dos demais setores da organização. O departamento de TI deixou de ser tratado por técnicos e passou a ser incorporada na estratégia da empresa para alcançar seus objetivos.

O principal foco das boas práticas do ITIL, é descrever os processos necessários para gerenciar toda infraestrutura de TI de forma eficiente e eficaz, garantindo os níveis de serviços acordados (SLA) com os clientes (Gaspar; Gomez; Miranda, 2011).

Service Desk, segundo OGC (2007) é o único ponto de contato entre os prestadores de serviços e usuários. “É também um ponto imprescindível para a comunicação de incidentes e de fazer pedidos de serviços.”

O objetivo do presente artigo é apresentar os benefícios da implantação do Service Desk para melhor relacionamento entre departamento de TI e clientes/usuários.

## **2 – DESENVOLVIMENTO**

### **2.1 - GERENCIAMENTO DE PROJETOS**

Segundo o PMI (Project Management Institute), projeto é um conjunto de atividades temporárias, realizadas em grupo, destinadas a produzir um produto, serviço ou resultado único. Ele também fala, que Gerenciamento de projeto é uma aplicação de conhecimentos, habilidades e técnicas para a execução de projetos de forma efetiva e eficaz. Trata-se de uma competência estratégica para organizações, permitindo com que elas unam os resultados dos projetos com os objetivos do negócio.

O PMBOK (Project Management Base of Knowledge), que é um guia de boas práticas para gerenciamento de projetos, foi desenvolvido contando com a colaboração de várias dezenas de profissionais afiliados ao PMI e de origens diversas. A primeira versão do PMBOK foi publicada em 1996, a segunda versão em 2000, a terceira versão em 2004 e a quarta e atual em 2008. (Fernandes; Abreu, 2012)

A gerência do projeto, por sua vez, é aplicação de conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas às atividades do projeto para atender aos requisitos do projeto.

O modelo está estruturado em nove áreas de conhecimento em gerenciamento de projetos:

- Gerenciamento da Integração
- Gerenciamento do Escopo
- Gerenciamento de Custos
- Gerenciamento da Qualidade
- Gerenciamento das Aquisições
- Gerenciamento de Recursos Humanos
- Gerenciamento das Comunicações
- Gerenciamento de Riscos
- Gerenciamento de Tempo

Os processos de gerenciamento de projetos são:

- Iniciação
- Planejamento
- Execução
- Monitoramento e Controle
- Encerramento

Na tabela abaixo amostra o relacionamento das nove áreas de conhecimento com os grupos de processos de gerenciamento de projeto:

Grupos de Processo → Áreas de Conhecimento ↓	Iniciação	Planejamento	Execução	Controle	Encerramento
<b>Integração</b>	4.1 Desenvolver termo de abertura	4.2 Desenvolver plano de gerenciamento do projeto	4.3 Dirigir e gerenciar execução de projetos	4.4 Monitorar e controlar trabalhos do projeto 4.5 Desenvolver controle de mudanças integrado	4.6 Encerrar projeto ou fase
<b>Escopo</b>		5.1 Obter requerimentos 5.2 Definir escopo 5.3 Criar EAP (WBS)		5.4 Verificar escopo 5.5 Controlar escopo	
<b>Tempo</b>		6.1 Definir atividades 6.2 Sequenciar atividades 6.3 Estimar recursos por atividade 6.4 Estimar duração de atividades 6.5 Desenvolver cronograma		6.6 Controlar cronograma	
<b>Custo</b>		7.1 Estimar custos 7.2 Determinar orçamento		7.3 Controlar custos	
<b>Qualidade</b>		8.1 Planejar qualidade	8.2 Desenvolver garantia de qualidade	8.3 Executar controle de qualidade	
<b>Recursos Humanos</b>		9.1. Desenvolver plano de recursos humanos	9.2 Contratar time do projeto 9.3 Desenvolver time do projeto 9.4 Gerenciar time do projeto		
<b>Comunicação</b>	10.1 Identificar partes interessadas	10.2 Planejar comunicações	10.3 Distribuir informações 10.4 Gerenciar expectativas das partes interessadas	10.5 Reportar performance	
<b>Risco</b>		11.1 Planejar gerenciamento de riscos 11.2 Identificar riscos 11.3 Preparar análise qualitativa de riscos 11.4 Preparar análise quantitativa de riscos 11.5 Planejar respostas para riscos		11.6 Monitorar e controlar riscos	
<b>Aquisição</b>		12.1 Planejar aquisições	12.2 Conduzir aquisições	12.3 Administrar aquisições	12.4 Encerrar aquisições

Fonte: Mario Trentim <http://blog.mundopm.com.br/2012/03/07/guia-pmbok-5a-edicao>

## 2.2 - ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY)

O ITIL é um acrônimo de Information Technology Infrastructure Library que é um modelo de referência para gerenciamento de processos de TI. Este foi desenvolvido no final dos anos 80 pelo Office of Governance Commerce (OGC) órgão do governo inglês. Segundo (Fernandes; Abreu, 2012), ITIL já está na versão 3 (ITIL V3), lançada oficialmente em 2007. Basicamente sua versão é dividida em 5 livros, são eles:

**Estratégia de Serviço** - Orienta sobre como as políticas e processos de gerenciamento de serviço podem ser desenhadas, desenvolvidas e implementada como ativos estratégicos ao longo do ciclo de vida de serviço. Entre os tópicos abordados nesta publicação, estão os ativos de serviço, o catálogo de serviços, gerenciamento financeiro, gerenciamento do portfólio de serviços, desenvolvimento organizacional, riscos estratégicos etc.

**Desenho de Serviço** - Fornece orientação para o desenho e desenvolvimento dos serviços e dos processos de gerenciamento de serviços, detalhando aspectos do gerenciamento do catálogo de serviços, do nível de serviço, da capacidade, da disponibilidade, da continuidade, da segurança da informação e

dos fornecedores, além de mudanças e melhorias necessárias para manter ou agregar valor aos clientes ao longo do ciclo de vida de serviço.

**Transição de Serviço** - Orienta sobre como efetivar a transição de serviços novos e modificados para operações implementadas, detalhando os processos de planejamento e suporte à transição, gerenciamento de mudanças, gerenciamento da configuração e dos ativos de serviço, gerenciamento da liberação e da distribuição, teste e validação de serviço, avaliação e gerenciamento do conhecimento.

**Operação de Serviço** - Descreve a fase do ciclo de vida do gerenciamento de serviços que é responsável pelas atividades do dia a dia, orientando sobre como garantir a entrega e o suporte a serviços de forma eficiente e eficaz e detalhando os processos de gerenciamento de eventos, incidentes, problemas, acesso e de execução de requisições.

**Melhoria de Serviço Continuada** - Orienta, através de princípios, práticas e métodos de gerenciamento da qualidade, sobre como fazer sistematicamente melhorias incrementais e de larga escala na qualidade do serviço, nas metas de eficiência operacional, na continuidade do serviço etc., com base no modelo PDCA preconizado pela ISO/IEC 20000.

A ITIL descreve de maneira coerente e integrada boas praticas de GSTI (Gerenciamento de Serviço de TI), tendo como objetivo criar pratica para ajudar a implantar e manter o gerenciamento de serviços de ti focando em pessoas, processos e recursos que são usados na entrega de serviços que atendam às necessidades dos clientes.

A busca de dados para realização deste projeto foi baseada no livro Operação de Serviços do ITIL, onde encontramos as boas praticas para implementação da Central de Serviços (Service Desk).

### **2.3 - SERVICE DESK**

A Central de Serviço ou Service Desk é uma unidade funcional que esta envolvida em vários eventos de serviço, como por exemplo atender a chamadas por telefone ou via web, lidar com eventos da infra-estrutura que são reportados automaticamente, etc. (TIEXAME, 2008)

A Central de Serviços é uma função necessária como sendo o primeiro ponto de contato para clientes, usuários, terceiros e outros funcionários da TI. Assim a Central de Serviço de ser o primeiro contato do setor de TI registrando todas solicitações e ocorrências.

Os objetivos da implantação do Service Desk entre outros são:

- Funcionar como ponto único de contato entre usuários e o departamento de TI;
- Restaurar os serviços mais rápido possível;
- Dar suporte aos usuários sempre com base no negócio;
- Acompanhar/Gerenciar os incidentes da abertura ao fechamento;
- Suportar as mudanças da TI;
- Melhorar a visão interna da TI aumentando a satisfação do usuário;
- Aumentar a disponibilidade dos serviços de TI;

## **2.4 - TIPOS DE CENTRAIS DE SERVIÇOS**

Segundo (OGC, 2001), existem três tipos de centrais de serviços:

**Central de Serviços Locais** – É considerada quando ela presta serviço estritamente a uma localidade exclusiva. Quando esta estrutura de central é utilizada, muitas vezes existe mais de uma central de serviços.

**Central de Serviços Centralizada** - É considerada quando existe apenas uma central para toda organização independente do número de localidades físicas que ela atende.

**Central de Serviço Virtual** – É considerada quando existe diferentes servicedesk espalhados por diversas localidades e se comportam como apenas uma central de atendimento ao usuário.

## **2.5 - PLANEJAMENTO ESTRATEGICO PARA IMPLANTAÇÃO**

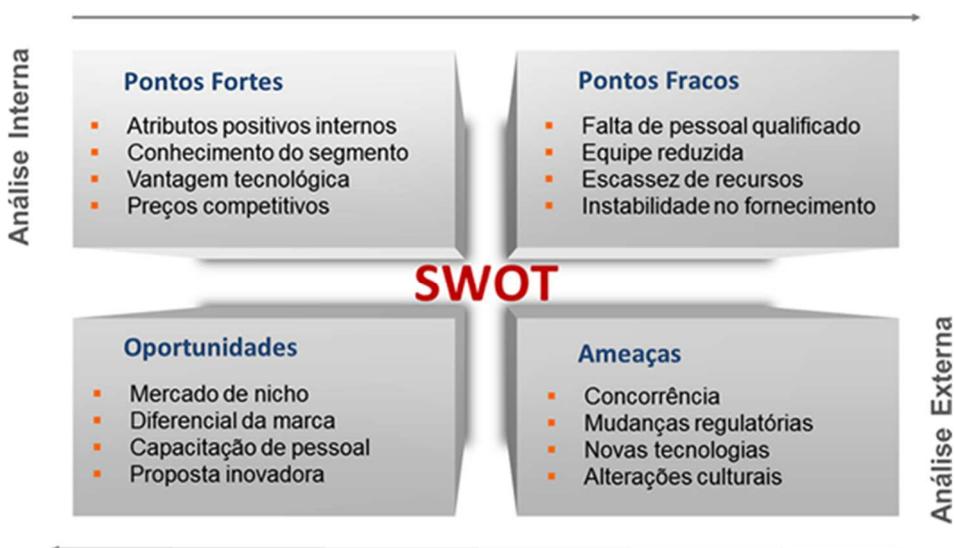
Para um bom desempenho no projeto, se faz importante o planejamento estratégico para que tanto os stakeholders como também o gerente de projeto esteja por dentro do escopo. Faz parte do planejamento estratégico o

levantamento da Análise de SWOT, Matriz RACI, Catalogo de Serviço e por fim o levantamento do Acordo de Nível de Serviço (SLA). Abaixo segue definições e exemplos:

## ANALISE SWOT

A sigla SWOT é originada das iniciais das palavras inglesas Strengths(forças), Weaknesses (fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (ameaças). É uma ferramenta utilizada para fazer análise ambiental para ser como base do planejamento estratégico.

Abaixo segue o exemplo de Análise SWOT:



## MATRIZ RACI

RACI vem das siglas RESPONSIBLE, ACCOUNTABLE, CONSULTED E INFORMED.

R – Responsável por realizar determinada atividade;

A – Pessoa que deve aprovar ou não a atividade;

C – Quem precisa ser consultado para realização da atividade;

I – Quem precisa ser informado.

A matriz RACI é importante para definir os papéis e responsabilidades, tendo uma visão de quais atividades são esperadas por cada um.

Abaixo segue um exemplo de matriz RACI:

Tabela RACI

Atividades	Funções											
	CEO	CFO	Executivo de Negócio	CIO	Proprietário de Negócio	Responsável por Processo de Negócio	Responsável por Operações	Responsável por Arquitetura	Responsável por Desenvolvimento	PMO	Comitê de Auditoria, risco e segurança	Time de Implantação
Desenvolver estratégia para operacionalizar a solução;			A	A			R			I	R	C
Desenvolver metodologia de transferência de conhecimento;			C	A							C	R
Desenvolver manuais de procedimentos para usuários finais;				A/R			R			C	C	
Desenvolver documentação de suporte técnico para equipes de operação e suporte;					A/R		C			C		
Desenvolver e realizar treinamento;				A	A		R					R
Avaliar os resultados dos treinamentos e melhorar a documentação quando necessário				A	A						R	R

Uma tabela RACI identifica quem é responsável (R), responsabilizado (A), consultado (C) e/ou informado

## CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TI

O catálogo de serviço é um instrumento de comunicação com o armazenamento de informações sobre todos os serviços em uma linguagem orientada ao cliente, juntamente com os níveis de serviços associadas que o departamento de TI estará oferecendo. Ela pode estar impressa na intranet da empresa ou gravado em um CD para consulta. É importante conter também no catálogo de serviço, as informações sobre quais serviços não estão disponíveis, como, por exemplo, suporte a softwares e equipamentos não homologados pela empresa.

Abaixo segue um exemplo de um catálogo:

Ref#	Serviço	Definição do serviço	Horário do Serviço	Escopo de Entrega	Solicitação do Serviço	Solicitação de Suporte	Status
1	E-mail	Serviço que possibilita o envio e o recebimento de mensagens eletrônicas.	24 X 7	ACME INC	Ramal 8000 email: SuporteTi@acme_inc.br das 07:00 às 19:00 hs	Ramal 8000 email: SuporteTi@acme_inc.br das 07:00 às 19:00 hs	Ativo
2	Messenger	Serviço que permite comunicação em tempo real com outras pessoas que utilizem ferramentas de mensagens instantâneas.	24 X 7	ACME INC	Ramal 8000 email: SuporteTi@acme_inc.br das 07:00 às 19:00 hs	Ramal 8000 email: SuporteTi@acme_inc.br das 07:00 às 19:00 hs	Ativo
3	Internet	Serviço que permite a execução de uma série de atividades, aumentando a produtividade das tarefas diárias de trabalho.	24 X 7	ACME INC	Ramal 8000 email: SuporteTi@acme_inc.br das 07:00 às 19:00 hs	Ramal 8000 email: SuporteTi@acme_inc.br das 07:00 às 19:00 hs	Ativo
4	Telefonia	Serviço que permite a comunicação por voz em tempo real, possibilitando o aumento da produtividade nas tarefas diárias de trabalho.	24 X 7	ACME INC	Ramal 8000 email: SuporteTi@acme_inc.br das 07:00 às 19:00 hs	Ramal 8000 email: SuporteTi@acme_inc.br das 07:00 às 19:00 hs	Ativo

**QUEM É ATENDIDO** (aponta para Escopo de Entrega)  
**ESTADO** (aponta para Status)  
**NOME DO SERVIÇO** (aponta para Serviço)  
**DISPONIBILIDADE** (aponta para Horário do Serviço)  
**COMO SOLICITAR** (aponta para Solicitação de Suporte)

## ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

O acordo de nível de serviço é um contrato geralmente mensurável entre fornecer de serviço de TI, nesse caso o Departamento de TI e o cliente/usuário descrevendo serviços que vai prestar. Nesse contrato vai também descrever prazos para atendimento e resolução de chamados. O SLA é um acordo onde deve deixar todas as garantias que o prestador de serviço de TI oferece em relação aos serviços contratados da forma que seja medido, reportados e melhorados continuamente.

Abaixo segue um exemplo de um contrato:

NÍVEL DE SERVIÇO		
Prioridade	Descrição	Tempo de resolução até (horas) *
1 [Urgente]	<b>Impacto:</b> Imagem e credibilidade <b>Urgência:</b> Atrasos na resolução de incidentes que afectam um grande número de utilizadores e não existe outra maneira dos mesmos executarem as suas funções.	4
	<b>Impacto:</b> Na operacionalidade da U.PORTO (comunidade académica) <b>Urgência:</b> Atrasos na resolução de incidentes que afectam um grande número de utilizadores e não existe outra maneira dos mesmos executarem as suas funções.	7
2 [Alta]	<b>Impacto:</b> Imagem e credibilidade <b>Urgência:</b> Existe uma alternativa para que o utilizador execute as suas funções apesar de ser necessário um esforço adicional para execução das mesmas.	10
3 [Média]	<b>Impacto:</b> Imagem e credibilidade <b>Urgência:</b> O incidente deve ser resolvido. No entanto os utilizadores têm uma forma alternativa de executar as suas funções com a mesma quantidade de esforço antes da ocorrência do incidente.	14
5 [Baixa]	<b>Impacto:</b> Na operacionalidade da U.PORTO (comunidade académica) <b>Urgência:</b> Existe uma alternativa para que o utilizador execute as suas funções apesar de ser necessário um esforço adicional para execução das mesmas.	35
6 [Muito baixa]	<b>Impacto:</b> Na operacionalidade da U.PORTO (comunidade académica) <b>Urgência:</b> O incidente deve ser resolvido. No entanto os utilizadores têm uma forma alternativa de executar as suas funções com a mesma quantidade de esforço antes da ocorrência do incidente.	70

## 2.6 - PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

Conjunto formado por pessoas, processos e ferramentas que trabalham juntas para obter qualidade nos serviços. Abaixo vamos ver definições de Gerenciamento de Portfolio, Gerenciamento de Demanda, Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas:

### 2.6.1 - GERENCIAMENTO DE PORTFÓLIO

De acordo com o padrão de Gerenciamento de Portfólio do Project Management Institute (2008b), a gestão de portfólio é: “uma coleção de projetos ou programas

e outros trabalhos que são agrupados para facilitar a gestão efetiva do trabalho para atender os objetivos estratégicos do negócio”.

Conforme estabelecido no ITIL SERVICE STRATEGY V3, o Portfólio de Serviços representa os compromissos e investimentos feitos pelo departamento de TI com todos usuários. Ele representa compromissos presente no contrato e ainda desenvolvimento de novos serviços.

O Gerenciamento de Portfólio é um processo contínuo de planejamento e possui quatro subprocessos:

DEFINIR – Vai começar com a coleta de dados dos serviços que existe e todas as propostas de serviço;

ANALISAR – Neste processo vai ser estabelecidas metas, os serviços necessários para manter essas metas e os recursos necessários para que a organização atinja os serviços;

APROVAR – Aprovar ou reprovar as proposta para mudanças dos serviços.

No final da implementação do portfólio, deve refletir exatamente a estratégia, a tecnologia que foi adotada e o alinhamento aos processos da instituição.

Para o Gerenciamento de Portfolio será alocado um técnico para ser o Gerente do Serviço que ficara responsável pelo alinhamento estratégico e manutenção do portfólio.

### **2.6.2 - GERENCIAMENTO DE DEMANDA**

Segundo (Fernandes; Abreu, 2012), Gerenciamento de Demanda visa gerenciar de forma síncrona os ciclos de produção dos serviços (que consomem demanda) e os ciclos de consumo dos serviços (que geram mais demanda). Por exemplo, o aumento da quantidade de funcionários do cliente certamente intensificará a atividade do negócio, o que poderá acarretar em crescimento da demanda de incidentes e requisições de serviços.

O Gerenciamento de Demanda na implantação do Service Desk tem o objetivo de registrar e classificar de forma volumétrica os chamados. Para isso, requer a identificação, qualificação e a quantidade das ocorrências.

Para o Gerenciamento de Demanda será alocado um técnico para ser o Gerente do Serviço que ficara responsável pelo gerenciamento de demandas e capacidades.

### **2.6.3 - GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

Segundo (Fernandes; Abreu, 2012), Gerenciamento de Incidentes visa restaurar a operação normal de um serviço no menor tempo possível, de forma a minimizar impactos adversos para o negócio. Assim, o maior objetivo do Gerenciamento de Incidentes é alcançar os melhores níveis de disponibilidade e qualidade dos serviços mantidos conforme os acordos de SLA.

Para ter o maior resultado possível no processo de Gerenciamento de Incidente, é imprescindível a implementação dos procedimentos de escalonamento e a interação dos demais processos descritos no ITIL V3.

### **2.6.4 - GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS**

O processo de Gerenciamento de Problema é o responsável pela resolução definitiva e prevenção das falhas por trás dos incidentes que afetam o funcionamento normal dos serviços de TI. Isto inclui assegurar que as falhas serão corrigidas, prevenir a reincidência das mesmas e realizar uma manutenção preventiva que reduza a possibilidade de que venham a ocorrer. (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007)

Esse gerenciamento busca encontrar a causa principal dos problemas e assim conseguir iniciar uma ação para eliminá-lo. A meta é conseguir reparar o erro antes mesmo dele se manifestar ao usuário.

## **2.7 - ESTUDO DE CASO EMPRESA “X”**

A empresa “X” situada na capital sergipana criada em 2008, faz parte de uma rede de franquia que comercializa produtos de cosméticos. A empresa conta com 300 funcionários dividido em vendedores, setor de RH, setor pessoal, contabilidade, departamento de TI, almoxarifado e diretoria.

O Departamento de TI é formada por 6 técnicos de suporte e 3 analista de sistemas. Atualmente o Departamento está subordinado a diretoria da empresa e no mesmo nível de hierarquia dos demais setores. Antes da implementação do Service Desk, o atendimento na área de TI era muito precário. A gerencia do

Setor de TI não possuía ferramenta para controlar as atividades dos desenvolvedores e os da área de suporte.

### **2.7.1 – COLETA DE DADOS**

Para ter mais informações, foi feita uma coleta de dados e realizada análise de documentos com base nos chamados do suporte técnico e entrevistas com os funcionários de cada área.

### **2.7.2 – DADOS OBTIDOS**

Depois dos dados coletados, processamos as informações e chegamos as seguintes conclusões:

- Problemas iguais eram resolvidos de forma repetitiva, sem ter uma solução definitiva;
- Dependência de pessoas chave na solução de determinados problemas;
- Suporte técnico descentralizado;
- Processo para atendimento não estruturado, ou seja, sem registro de chamado, sem prioridades, sem procedimentos de atendimento;
- Falta de Gerenciamento de Incidentes;
- Falta de Gerenciamento de Problemas;
- Baixa qualidade nos serviços de TI;

### **2.7.3 – PROPOSTA PARA IMPLANTAÇÃO**

#### **2.7.3.1 - Objeto da implantação**

Implantação do Service Desk para atendimento de chamados e apoio local aos usuários de recursos de Tecnologia da informação da empresa “X”, com base nas melhores práticas definidas pela ITIL – Information Technology Infrastructure Library®, cujos os serviços serão avaliados através dos Níveis de Serviço acordados.

Cronograma da implantação:

Nº	EVENTO	PRAZO
1	Revisão da Forma de Funcionamento do Departamento de TI	15 dias
2	Elaboração do Projeto de Implantação	10 dias
3	Implantação do Service Desk	45 dias
TOTAL		70 dias

Fonte: Autor (2014)

### 2.7.3.2 - Estrutura e Funcionamento da Central de Serviço

A Central de serviços, a ser disponibilizadas pelo departamento de TI para atendimento aos usuários, deverá ser responsável pelos itens abaixo, visando estabelecer um único ponto de contato entre os usuários e o Departamento de TI. A Central de serviço poderá utilizar para seu controle de Help Desk e registro dos chamados, o sistema disponível gratuitamente na internet chamada OCOMON.

Através da Central de Serviços, o Departamento de TI realizará o atendimento de nível 1º e 2º e o roteamento para o nível 3 (Desenvolvedores e Serviços externos).

### 2.7.3.3 - Estrutura de Atendimento da Central de Serviço

1º Passo – Acionar o Service Desk do DTI via Telefone ou E-mail;

2º Passo – Informar o número de série ou número do tombamento do equipamento;

3º Passo – Descrever com maior clareza e riqueza dos detalhes, as características do incidente ou problema;

O Service Desk dará o seguinte encaminhamento ao incidente:

### Service Desk de 1º Nível

- 1 – Registro do incidente ou problema;
- 2 – Roteamento da demanda para as equipes quando não concluída pelo Service Desk;
- 3 – Acompanhamento da solução;
- 4 - Encerramento do incidente ou problema;
- 5 – Solução on-line;
- 6 – Solução remota quando possível;
- 7 - Direcionamento da demanda para 2º ou 3º nível ou para equipe solucionadora.

### Service Desk de 2º Nível

- 1 – Persistindo na anormalidade, é feito o atendimento técnico no local, com restauração dos serviços e até mesmo com a substituição do equipamento, preservando os dados do usuário;
- 2 – Abertura de chamado técnico e acompanhamento dos serviços prestados por terceiros como por exemplo restauração de links de internet, garantia de equipamentos;

### Service Desk de 3º Nível

- 1 – Em caso de problemas específicos, o nível 2º encaminhará p chamado para o nível 3 do DTI.

#### 2.7.3.4 - Níveis de Serviço

A equipe responsável pela implementação da resolução de qualquer incidente ou problema, será responsável por suprir as informações necessárias junto a Central de Serviços, que atualizará a Base de Conhecimentos/Erros conhecidos, com os procedimentos necessários para a implementação da solução. Assim, no caso de novas ocorrências similares, a Central de Serviço deverá ter a capacidade de resolver o problema de forma independente sem precisar rotar novos atendimentos para o 3º nível.

Conforme scripts de procedimentos a serem realizados em conjunto com o departamento de TI, o Service Desk se encarregará da realização de serviços básicos do ambiente tecnológico do DTI, por exemplo:

- Criação de usuário, manutenção de perfil e mudança de senhas para internet, e-mail, Active Directory, Novell e Sistemas legados;
- Verificação e ativação se necessário, o serviço de DHCP está ativo nos servidores;
- Transferência de arquivo para usuários;
- Recuperação de arquivos através da rede ou de backup;
- Gerenciamento de backups;

O Service Desk deverá prover meios para a realização de pesquisas de satisfação com os usuários, sob demanda do DTI. Os questionários deverão ser desenvolvidos em conjunto com o DTI visando identificar a satisfação dos usuários com vários aspectos relativos aos serviços prestados pelo Service Desk.

## **FORMA DE TRATAMENTO E ENCAMINHAMENTO DAS OCORRENCIAS PELA CENTRAL DE SERVIÇO**

### **GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

Para realizar os procedimentos para solução de incidentes e requisições de serviços abertos, o Service Desk deverá implementar um estrutura de atendimento orientada para registrar, classificar, diagnosticar, resolver incidentes e requisições de serviços do Departamento de Tecnologia da Informação. Essa estrutura de atendimento deverá ser composta por equipe que realizarão atendimento remoto e presencial nas dependências da empresa "X".

### **CICLO DE VIDA DOS INCIDENTES**

O Processo de Gerenciamento de Incidentes deverá ser implantado de forma totalmente aderente as práticas descritas no ITIL, seguindo o processo de

escalada e distribuição da atividade visando assegurar o menor tempo da recuperação do serviço.

#### 2.7.5.1 – Investigação e Diagnostico do Incidente:

Compreende a análise e identificação de uma solução de contorno (ou definitiva) de todos os eventos não registrados na base de conhecimento/erros conhecidos:

- Analise dos detalhes do incidente, tais como mensagem de erros, logs de sistemas;
- Coleta/ busca das informações adicionais;
- Busca de informações nas bases de conhecimentos dos fabricantes;
- Realização de testes;

#### 2.7.5.2 – Resolução de Incidentes:

Corresponde a execução das atividades necessárias para resolução do incidente, incluindo:

- Implementação da resolução ou solução de contorno identificada;
- Solicitação, se necessários, de uma requisição de mudança que solucione a falha;
- Alertar a equipe de problemas (3º nível), se necessários;
- Realizar as atividades de restauração do serviço.

#### 2.7.5.3 – Encerramento do Incidente

Corresponde ao processo de fechamento do incidente a ser realizado pelo Service Desk em contato com o usuário responsável pelo incidente, tendo como principal finalidade, obter o aceite que a resolução implantada realmente eliminou o erro vivenciado.

### **GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS**

Visando garantir melhoria continua dos serviços prestados ao usuário final, o Service Desk, em conjunto com o Departamento de TI, deverá implementar um processo de Gerenciamento de problemas. Caberá o DTI aprovar, priorizar e fiscalizar o tratamento dos problemas identificados pela Central de Serviço.

Assim como no gerenciamento de incidentes, o DTI poderá alocar recursos próprios ou de terceiros no tratamento dos mesmos, cabendo o Service Desk, neste caso apenas registrar a ocorrência os problemas.

O Service Desk deverá apresentar mensalmente ao Diretor de TI relatórios analíticos contendo todos os registros de problemas abertos pela Central de Serviço propondo ações pontuais de melhorias, projetos estruturadores, revisão de políticas e procedimentos que promovam a elevação dos níveis de performance, disponibilidade, confiabilidade e segurança dos serviços de TI.

### **PROPOSTA DO CATALOGO DE SERVIÇO**

SERVIÇO	TEMPO	
	MÍNIMO	MAXIMO
1. SOFTWARE		
INSTALAÇÃO DE SISTEMA OPERACIONAL	1:00H	1:30H
CONFIGURAÇÃO E INSTALAÇÃO DE DRIVES DE IMPRESSORAS	1:00H	1:30H
INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO OFFICE	1:00H	1:30
INSTALAÇÃO DO ADOBE READER	0:30MIN	1:00H
INSTALAÇÃO DE ANTIVIRUS	0:40MIN	1:00H
ATUALIZAÇÃO DE ANTIVIRUS	1:00H	2:00H
REMOÇÃO DE VIRUS	1:00H	3:00H
CLONAGEM DE MAQUINA	1:00H	2:00H
2. HARDWARE		
INSTALÃO DE MICRO COMPUTADOR	0:30MIN	1:30H
INSTALAÇÃO DE NOTEBOOK	0:30MIN	1:00H
INSTAÇÃO DE IMPRESSORA	0:30MIN	1:00H
SUBSTITUIÇÃO DE TECLADO	0:20MIN	0:40MIN
SUBSTITUIÇÃO DE MOUSE	0:20MIN	0:40MIN
INSTALAÇÃO DE SCANNER	0:30MIN	1:00H
3. ESCLARECIMENTOS		
DÚVIDAS SOBRE O USO DO WINDOWS	1:00H	2:00H
DÚVIDAS SOBRE O USO DO OFFICE	1:00H	2:00H
DUVIDAS SOBRE SISTEMA LEGADO	1:00H	2:00H
DUVIDAS OUTRAS	1:00H	2:00H

## **2.8 – RESULTADOS ESPERADOS**

Pretende-se com a implantação das práticas proposta neste projeto, um significativo aumento da qualidade dos serviços de TI, padronização dos processos e eliminação do retrabalho.

## **3 - CONCLUSÕES FINAIS**

O trabalho descreve as melhores práticas a serem adotadas em organizações com base no ITIL V3. Neste artigo também abordamos sobre Gerencia de projetos voltado na implantação de um Service Desk na empresa “X”.

Os principais objetivos deste trabalho foram analisar a evolução da área de TI, importância do ITIL nas organizações e a implantação do Service Desk.

Com a implantação da Central de Serviços, prevê uma reestruturação dos objetivos a serem alcançados pelo Departamento de TI a longo, médio e curto prazo.

Assim, o uso do ITIL entende-se que seja uma forma de elevar a qualidade dos serviços de tecnologia da informação diminuindo os riscos e maximizando os valores dos clientes e empresas que precisam da TI.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FERNADES, Aguinaldo e FERRAZ, Vladimir – Implantando a governança de TI. 3 Edição, 2012.

GASPAR, Marcelo; PEDROSO, Thierry; CARDOSO, Zailton – TI: Mudar e Inovar: Resolvendo conflitos com ITIL V3 – Brasília DF, SENAC 2011.

MACEDO, Diego. O que são serviços de TI em <http://www.diegomacedo.com.br/o-que-sao-servicos-de-ti>. Acessado em 2014.

MACHADO, Valdyr. ITIL – Overview em <http://www.devmedia.com.br/itil-overview/22452>. Acessado em 2014.

MAGALHÃES, Ivan Luizio e PINHEIRO, Walfrido Brito. Gerenciamento de Serviços de TI na Prática – Uma abordagem com base na ITIL. São Paulo: Novatec Editora, 2007.

MANSUR, Renato. O que é ITIL. Disponível em <http://www.profissionaisdetecnologia.com.br/blog/?p=168>. Acesso em 2014.

MELENDEZ FILHO, Rubem. Service Desk Corporativo: Solução com Base na ITIL V3. Ed. Novatec, 2011.

OLIVEIRA, Laerte. Análise SWOT: para que serve? Em <http://gpn-oliveira.blogspot.com.br/2014/06/analise-swot-para-que-serve.html>. Acessado em 2014.

SANTOS, Rildo. Gestão de Serviços em TI. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/Ridlo/gesto-de-servios-de-ti-com-a-itil-uma-introduo>. Acessado em 2014.

SILVA, Marcelo. MAPA DE RISCOS e CATÁLOGO DE SERVIÇOS. Em <http://marceloegito.wordpress.com/2012/10/25/mapa-de-riscos-e-catlogo-de-servios>, 2012 Acessado em 2014.

TRENTIM, Mario. Em <http://blog.mundopm.com.br/2012/03/07/guia-pmbok-5a-edicao>, 2012.