



Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe
Associação de Ensino e Pesquisa “Graccho Cardoso”

Autorizada a funcionar por intermédio da Portaria Ministerial nº 2.246 de 19/12/1997

JOÃO PAULO TAVARES SALES SANTOS

Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação: Estudo de caso sobre o uso da ITIL em empresas de Aracaju

Trabalho de Conclusão de curso, apresentado ao Curso de Pós-Graduação Gestão de Redes e Segurança da Informação da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE.

Aracaju, SE.

2016

Resumo

Devido ao grande aumento do uso de Tecnologia da informação (TI) dentro das empresas ao redor do mundo, fez-se necessário o desenvolvimento metodologias para agilizar, organizar e estruturar o gerenciamento da TI de uma empresa. Dessa maneira, depois de bastante análise e estudos sobre esse tipo de gerenciamento, surgiram várias metodologias para o gerenciamento de serviços de TI, dentre elas, uma das mais conhecidas e adotadas é a ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). No presente estudo iremos nos aprofundar na temática nos baseando na metodologia supracitada e também faremos um breve estudo de caso sobre o uso de metodologias de gerenciamento de TI empresas de Aracaju.

Palavras chave: TI; ITIL; Gerenciamento; Metodologias;

Objetivo Geral

Entender o funcionamento e as melhores práticas da metodologia ITIL dentro das corporações, e de que modo as empresas podem adotar tais práticas;

Objetivo Específico

Conseguir identificar os benefícios que o uso de uma metodologia de gerenciamento de serviços de TI podem trazer para uma empresa e quais processos e funções a ITIL traz para serem estudados para uma possível implementação;

Justificativa

A escolha da presente temática se deu através do fato de o uso do framework ITIL permitir a entrega benefícios para as organizações que a adotam. Em geral, as organizações que conseguem fazer a implantação dos processos vistos na ITIL conseguem elevar o valor dos serviços entregues aos clientes.

Hipóteses

Devido ao grande crescimento e uso de tecnologia da informação dentro das empresas, faz-se necessário o uso de uma metodologia de gerenciamento de serviços de TI, para organizar, estruturar e otimizar as atividades dentro da empresa, contudo, iremos fazer o estudo da metodologia ITIL, bem como fazer um breve estudo de caso para poder saber se em algumas empresas de Aracaju fazem o uso da mesma em suas operações diárias;

Metodologia

A presente pesquisa utilizou a metodologia de pesquisa qualitativa do tipo bibliográfica para elaborar o seu conteúdo;

Relevância

Trazer à tona o presente tema, devido à sua importância para a comunidade de TI, uma vez que pode ser de grande valia o seu uso dentro das empresas que tenham infraestrutura de TI para se gerenciar;

Contribuições

A temática apresentada nesse trabalho pode trazer diversos benefícios quando implementada, podendo mensurar toda a TI da empresa e toda as suas necessidades e as necessidades de seus usuários, otimizando na rapidez de seu atendimento, melhorando a capacidade dos serviços oferecidos aos usuários, dentre outros;

1. Introdução

Atualmente o uso da tecnologia da informação (TI) pelas empresas, no geral, tem se tornado cada vez mais presente, suportando a atividade e estratégias do negócio e colocando a TI como ponto chave dentro das empresas. Contudo, à medida que aumenta a demanda e o uso de TI, a complexidade de toda a estrutura tecnológica dentro da organização também aumenta, e com isso é precisa que o ambiente de TI tenha uma gestão necessária. Essa gestão terá como objetivo melhorar a qualidade de atendimento

das demandas, bem como melhorar a sua agilidade e garantir o alinhamento da TI com as estratégias e objetivo do negócio.

Segundo Pinheiro (2014), “por muitos anos algumas organizações puderam continuar seus negócios ainda que tivesse pouco apoio da TI. Hoje a realidade é diferente, a TI é um fator crítico de sucesso para muitas organizações, e em muitos casos acaba sendo seu diferencial competitivo no mercado. 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 bancárias dos clientes sem apoio de um sistema de banco de dados. A TI hoje se tornou um parceiro estratégico para muitas empresas. Ela faz parte do negócio – Por isso falamos que TI está integrada ao negócio (ou pelo menos deveria estar).”

O aumento da complexidade da TI dentro das organizações, combinado com a demanda crescente de disponibilidade e continuidade, passou a exigir recursos especiais para seu controle, gerenciamento e manutenção. A necessidade de gerenciamento provocou a busca por métodos e práticas para viabilizar o gerenciamento do ambiente de TI. No meio desta temática é onde se insere o *framework* de boas práticas de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, que é a ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). ITIL é um conjunto de melhores práticas na gestão de serviços de TI, segundo Filho (2011) a ITIL foi criada para estabelecer diretrizes e padrões de processos que ajudassem o governo Britânico sobre a contratação de serviço de TI, na modalidade de outsourcing. Ainda sobre o que diz Melendez (2011), a partir do momento em que a ITIL passou a ser elaborada no formato de uma biblioteca de livros com as diretrizes gerais, foi prontamente adotada por diversas empresas europeias e americanas, tornando-se o padrão das melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI. Faremos um breve estudo de caso sobre o uso da ITIL pelos setores de TI nas empresas em que tivemos a oportunidade de realizar a nossa pesquisa, sendo elas o Conselho

Regional de Engenharia de Sergipe (CREA-SE) e a Secretaria de Controle Externo de Sergipe (SECEX-SE) do Tribunal de contas da União (TCU), onde buscamos informações sobre como é feito o gerenciamento dos serviços oferecidos em cada instituição, bem como se há em prática o uso de algum *framework*.

De acordo com Pinheiro (2014), devido ao aumento da responsabilidade e criticidade da TI dentro das empresas, a TI passou a ter vários desafios, vejamos alguns:

- **Alinhamento dos serviços de TI com as necessidades atuais e futuras do negócio.** A TI precisa começar a entender de negócios para poder participar junto do plano estratégico da empresa. As decisões de investimentos de TI devem levar em conta os objetivos da empresa a longo prazo. Os esforços nos investimentos em tecnologia devem ser orientados a trazer resultados para os negócios da empresa;
- **Ambientes de TI cada vez mais complexos.** O número de tecnologias e fornecedores aumentou, fazendo com que a vida do gestor de TI se complicasse ainda mais. Em muitas empresas a área de TI passou por terceirizações, se preocupando em gerir contratos, entender as demandas dos cliente e usuários e manter o relacionamento com fornecedores. As empresas também expandiram seus negócios, possuem unidades no Brasil e em diversos países, e para cada unidade a área de TI deve prover suporte;
- **Dependência da TI para o negócio.** A dependência tão grande sobre os serviços de TI também fez com que a empresa desse maior atenção, chegamos a um ponto que se os serviços de TI pararem todas as outras operações da empresa também param. Os serviços de TI devem buscar arranjos, fórmulas para manter sua

disponibilidade máxima com o melhor custo, trazendo o menor prejuízo para o negócio em suas paradas.

- **Redução de custo e riscos.** Devido à grande dependência da TI para o negócio e também aos altos investimentos feitos nos projetos, a administração tem buscado minimizar os custos através de uma melhor gestão por projetos, tratando também os riscos relacionados a novas mudanças. Além disto, a cada ano que passa os orçamentos estão cada vez mais apertados, é preciso buscar formas para reduzir custos.
- **Justificativa para retorno sobre os investimentos em TI.** Os investimentos em TI devem trazer retorno para empresa de melhorias para os processos administrativos e agregação de valor para o negócio;
- **Conformidade com leis e regulamentos.** Instituições financeiras e empresas com ações em bolsas internacionais são obrigadas agora a cumprir regulamentos impostos pelo governo e outras entidades. A TI está totalmente relacionada ao cumprimento destas leis, buscando adequação dos seus sistemas e processos para atender aos requisitos impostos.
- **Manter a segurança sobre as informações.** A necessidade por informação em qualquer lugar fez com que os sistemas e bancos de dados fossem expostos a vulnerabilidade de ataques de *hackers* e vírus. A segurança é um ponto de grande relevância para os gestores de TI, a empresa não pode correr o risco de perder suas informações, pois isto pode trazer prejuízos financeiros e até mesmo prejudicar a reputação da empresa no mercado.

2. Gestão de serviços de TI

Para o presente estudo sobre gerenciamento de serviços de TI, iremos abordar mais aprofundadamente sobre o framework de gestão de serviços chamado *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), *framework* esse que, também utilizaremos para estudo na pesquisa dentro das empresas em que conseguimos permissão para tal na cidade de Aracaju.

Magalhães e Pinheiro (2007, p.29) definem o gerenciamento de serviços de TI como: “o instrumento pelo qual a área pode iniciar a adoção de uma postura proativa em relação ao atendimento das necessidades da organização, contribuindo para evidenciar a sua participação na geração de valor. 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 TI. Para alcançar este objetivo, a tática que vem sendo adotada é o desenho, a implementação e o gerenciamento de processos internos da área de TI de acordo com as práticas reunidas na *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) ”.

A ITIL é a abordagem padronizada mais utilizada para o Gerenciamento de Serviços de TI no mundo, conforme comprovou uma pesquisa realizada pela *International Network Services* com 194 organizações de todo o mundo, conforme apresentado na figura 1.

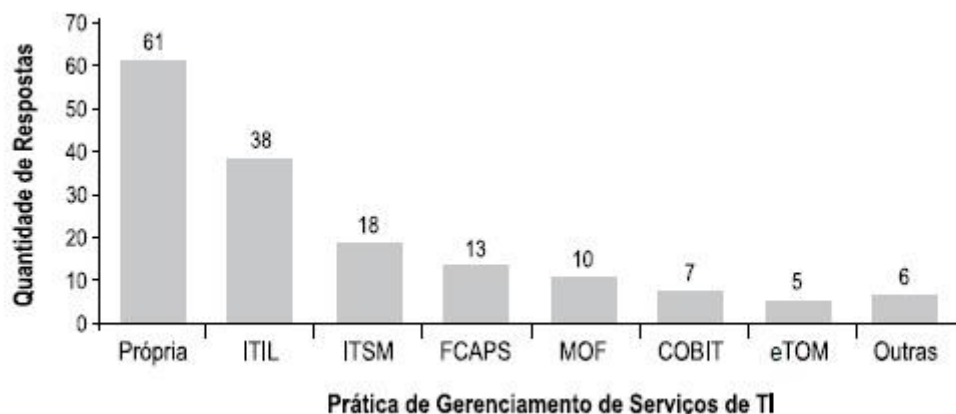


Figura 1

Ainda segundo Magalhães e Pinheiro (2007, p.30) “a ITIL provê um abrangente e consistente conjunto de melhores práticas para a identificação de processos da área de TI e o alinhamento dos seus serviços às necessidades da organização, promovendo uma abordagem qualitativa para o uso econômico, efetivo, eficaz e eficiente da infraestrutura de TI, objetivando obter vantagens para a organização tanto em termos de redução de custos pelo aumento da eficiência na entrega e suporte dos serviços de TI quanto de incremento da capacidade da organização de gerar receita, permitindo que a área concentre seu esforço em novos projetos para o atendimento à estratégia de negócio da organização”.

De maneira geral, o termo “Serviço” vem sendo utilizado atualmente em todo o contexto da área de TI, porém, nem mesmos os profissionais da área e muito menos os clientes da TI, tem um total entendimento do que vem a ser de fato um serviço. Plataformas tecnológicas e produtos físicos não são serviços, mas, sim, pontos de acesso ou habilidades dos serviços. Segundo Pinheiro (2014), a definição de serviço é um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem ter que assumir custos e riscos. Os resultados que os clientes querem alcançar são a razão para comprar ou utilizar um serviço. O valor do serviço para o cliente é diretamente dependente da forma como ele facilita esses resultados.

A versão atual do ITIL conta com 26 processos, juntamente com 4 funções, que são divididos em 5 categorias, na qual daremos uma breve aprofundada no assunto logo mais adiante. No tocante à sua implantação, é um processo que envolve fatores como o tamanho da instituição - na qual não importa se a mesma seja de pequena, médio ou grande porte, qualquer que seja o porte poderá ser implementada a metodologia, o volume e a variedade de serviços de TI executados na organização, a maturidade da área de TI e a maturidade da própria instituição como um todo.

A primeira categoria é **Estratégia de Serviço**, que é o primeiro estágio do ciclo de vida do serviço, tudo gira em torno da estratégia de serviço, onde é estabelecido uma estratégia geral para os serviços e para o gerenciamento de serviços em si. O propósito da existência da Estratégia de serviços é a necessidade de definir uma perspectiva, planos e padrões que um setor de TI precisa para executar as suas operações, a fim de atender o que é esperado pelos objetivos que a empresa espera.

Há quatro processos relacionados à Estratégia de Serviços e o foco destes processos é responder a questões como: que estratégias seguir para atender às necessidades dos clientes? Se há vários clientes diferentes com necessidades diferentes, como desenvolver uma estratégia para atender a todos esses clientes?

Seguem abaixo os 5 processos relacionados à Estratégia de Serviço:

- Gerenciamento Estratégico para Serviços de TI;
- Gerenciamento Financeiro para Serviços de TI;
- Gerenciamento de Portfólio de Serviço;
- Gerenciamento de Demanda;
- Gerenciamento de Relacionamento de Negócios;

O próximo grupo de processos é o **Desenho de Serviços** que, segundo Filho (2011) “ é o processo ou fase do ciclo de vida dos serviços de TI onde são detalhadas e desenvolvidas para os níveis táticos (setoriais) e operacionais, todas as definições geradas na fase de Estratégia de Serviço”, ainda segundo Filho (2011) a meta nesta fase do ciclo de vida é que parte do princípio de que todos os serviços ou ativos de serviços a serem disponibilizados aos usuários, ou que já existam e precisam ser alterados de alguma maneira, devem obrigatoriamente passar pelo processo de desenho, para que sejam definidos procedimentos para implementação lógica ou física, levando em conta o ambiente do novo serviço ou do serviço alterado estará inserido.

De acordo com Pinheiro (2014) o principal objetivo dos processos da fase de Desenho de Serviço é o de projetar o serviço para que ele seja oferecido dentro das necessidades para as quais está sendo criado (ou modificado). No total são sete processos relacionados ao Desenho do Serviço, os quais consideram cinco aspectos principais:

- O levantamento dos serviços, incluindo os requisitos, recursos e a capacidade necessária;
- O projeto das ferramentas de gestão dos serviços (e do portfólio) durante o ciclo de vida;
- O projeto da arquitetura tecnológica e dos sistemas de controle necessários para o serviço;
- O desenho dos processos necessários para a transição, operação e melhoria contínua do serviço; o projeto dos métodos de medição e as métricas do serviço, a sua arquitetura e os itens que compõem o processo como um todo.

Os sete processos relacionados ao Desenho de Serviço são os citados abaixo:

- Coordenação do Desenho;
- Gerenciamento de Catálogo de Serviço;
- Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Gerenciamento de Capacidade;
- Gerenciamento de Disponibilidade;
- Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI;
- Gerenciamento de Segurança da Informação;
- Gerenciamento de Fornecedor;

O próximo grupo de processos é o referente à **Transição do Serviço**. De acordo com Filho (2011) “a transição do serviço consiste em um conjunto de processos de gestão necessários à implementação física, testes, planejamento da implantação propriamente ditas dos componentes de recursos e habilidades de serviços (tecnologia, processos, pessoas e infraestrutura física) que foram modelados na fase anterior de desenho de serviço”. De acordo com Pinheiro (2014) estes processos têm o objetivo de garantir que a implantação do serviço atenda às metas que foram identificadas durante o período de análise e detalhamento do serviço. As principais atividades estão relacionadas ao planejamento e a gestão dos serviços (e suas modificações), de maneira que eles iniciem a operar com o maior sucesso possível. Isto inclui gerenciar a complexidade envolvida nas atividades de implementação de novos serviços, mudanças de serviços existentes, bem como a retirada, expansão ou redução de serviços.

Os sete processos relacionados à Transição de Serviço são os citados abaixo:

- Planejamento e suporte de transição;
- Gerenciamento de Mudança;

- Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço;
- Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- Validação e Teste de Serviço;
- Avaliação de Mudança;
- Gerenciamento de Conhecimento;

Os processos vistos até aqui ajudam a preparar o serviço para operar com qualidade, mas é na fase de operação do serviço que os clientes realmente percebem o valor e a qualidade do serviço. É durante a operação que os projetos e estratégias desenhados “ganham vida” e é neste momento que a qualidade do serviço é posta à prova. O próximo grupo de processos é justamente o referente à **Operação do Serviço**. Os processos deste estágio podem ser encarados como uma “fábrica de TI”, onde o foco está mais relacionado às atividades do dia-a-dia. A implementação de melhorias no serviço fica bastante prejudicada se as atividades necessárias para monitorar e controlar o desempenho e as metas não são executadas. Segundo Filho (2011) “a operação do serviço consiste na fase em que há a entrega/disponibilização, a manutenção e o gerenciamento operacional dos serviços desenhados e fisicamente implementados de acordo com os requisitos e necessidades dos usuários/clientes”. É nessa fase do ciclo de vida de serviço em que o cliente realmente percebe o valor do serviço em si, pois vê a operação real dos serviços sendo executados diariamente.

O objetivo dos processos da Operação de Serviço é coordenar e executar as atividades necessárias para entregar e gerenciar o serviço dentro dos acordos de níveis serviço (ANS) acordados, bem como gerenciar a tecnologia e os recursos que são necessários para suportar o serviço.

Os cinco processos e quatro funções relacionados à Operação de Serviço são os citados abaixo:

Processos:

- Gerenciamento de Incidente;
- Gerenciamento de Evento;
- Cumprimento de Requisição;
- Gerenciamento de Problema;
- Gerenciamento de Acesso;

Funções:

- Central de Serviços;
- Gerenciamento Técnico;
- Gerenciamento de Operações de TI;
- Gerenciamento de Aplicativos;

O último grupo de processos é o de Melhoria Contínua do Serviço.

De acordo com Filho (2011) “A fase de Melhoria Contínua do Serviço possui uma abordagem holística/sistêmica que abrange as quatro fases anteriores do ciclo de vida dos serviços, tendo como princípio fundamental que o conhecimento e os procedimentos de hoje são melhores que os de ontem e os de amanhã serão melhores que os de hoje. Os principais objetivos do processo de melhoria continuada têm a ver com a eficiência, eficácia, efetividade dos processos, pessoas, tecnologias e infraestrutura que compõe cada um dos ativos de serviços entregues aos usuários/clientes. A melhoria continuada deve ser aplicada a todas as fases do ciclo de vida como um todo, mas também pode ser aplicada a uma determinada fase ou processos específicos de uma fase”.

Isto inclui revisar os ANS's, implementar pequenas melhorias na operação do serviço, verificar a possibilidade de redução de custos e identificar oportunidades em qualquer uma das fases do ciclo de vida (estratégia, desenho, transição e operação). A implementação da melhoria contínua pode ser dividida em sete passos:

- O que se deve medir: Identificar uma lista de tudo que deveria ser medido.
- O que se pode medir: Nem todas as medições são possíveis. Quais são mais importantes?
- Coletar os dados: Como os dados serão obtidos? Quem fará isso? Os dados estão íntegros?
- Processar os dados: Com que frequência? Em que formato? Com que nível de precisão?
- Analisar os Dados: Há ações a tomar? As metas estão sendo atingidas e os SLA cumpridos?
- Apresentar e usar a informação: Para quem mostrar? Como? Gráficos? Planos de ação?
- Implementar ações corretivas: Transformar informações em ações para melhorar os serviços.

3. Gestão de Serviços de TI nas empresas de Sergipe

A cada dia que passa, as organizações tornam-se mais dependentes da Tecnologia da Informação a fim de satisfazer seus objetivos estratégicos e para atender às necessidades do negócio em que atuam. Uma área de TI que não considerar os objetivos estratégicos da organização em que se insere como os seus próprios objetivos, será uma

área de TI que deseja apenas ser um simples provedor de tecnologia, haja vista que até mesmo os provedores de tecnologia, atualmente, tendem a preocupar-se com a estratégia de negócio de seus clientes, condição básica para a venda de serviços sob demanda.

Pela observação da Tabela 1, a qual reproduz resultado de uma pesquisa feita pelo *IT Governance Institute*, conclui-se que mais de 50% das organizações, na média dos diferentes segmentos de indústria, consideram a área de TI muito importante para execução da estratégia de negócio.

Setor	Muito importante	Importante	Indiferente	Pouco importante
Setor público	56%	40%	4%	0%
Varejo	38%	43%	19%	0%
Manufatura	45%	45%	9%	1%
Financeira	59%	38%	3%	0%
TI/Telecomunicações	65%	28%	7%	0%

Tabela 1 - Importância da TI em diferentes setores, Fonte: IT Governance Global Status Report 2004

Visto os dados apresentados acima, podemos fazer uma análise com atual mercado de TI na cidade de Aracaju, mercado esse ainda muito imaturo no que podemos relacionar à gestão de serviços de TI, uma vez que a TI ainda é vista na grande maioria das empresas de pequeno e médio porte, em que a sua área fim não seja tecnologia ou TI propriamente dita. Não se pensa em investimento para a área de TI, pois é colocado em segundo ou terceiro plano, e também, muitas vezes o próprio gestor de TI da empresa, apenas sabe falar e explanar suas ideias falando na linguagem técnica de TI, a versatilidade para conversar com os administradores das empresas muitas vezes ainda não existe. Nas empresas onde tivemos oportunidade e permissão para fazermos a nossa pesquisa, apenas uma possui uma estrutura concreta para gestão de serviços de TI. Dando início às visitas para obtenção de informações no tocante à temática do presente trabalho, pudemos constatar que no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Sergipe (CREA),

possui pouca influência na organização, apesar de serem fator crítico de sucesso para ambas, uma vez que é no setor de TI em que se mantem em produção os principais sistemas usados internamente, bem como os serviços disponibilizados online no site da organização para a comunidade de profissionais ligados ao CREA-SE, também é responsável pelo suporte a usuários da unidade, porém, não mantém nenhum sistema de *service desk* para o registro de todas as demandas e incidentes que ocorrem na organização. Com a falta de um sistema de *service desk* não é possível mensurar o que é feito pelo setor de TI em sua operação no dia-a-dia, não há indicadores para serem atingidos durante o mês, com isso o setor fica sem motivação e sem metas a cumprir, ocasionando a falta de dados para passar para a alta diretoria, quando é preciso comprovar a real necessidade de algum investimento em software ou hardware, ou até a necessidade de pessoal para o setor, uma vez que possa haver uma demanda maior que o setor possa suprir, contudo, sem dados concretos não tem como comprovar tal necessidade. A alta diretoria ainda vê com maus olhos investimentos na área de TI, investimentos esses que seriam de suma importância para a melhoria da TI local.

De acordo com Magalhães e Pinheiro (2007, p. 36) “o fato da importância da área de TI para a execução da estratégia de negócio crescer, faz com que ela seja vista como uma parte da organização, tendo sua estratégia estritamente interligada com a de negócio, de modo que tudo que for feito em termos de TI possa ser demonstrado na forma de obtenção de valor para a organização. A área de TI deveria se comportar como um sócio da sua organização, criando uma relação de negócio com as demais áreas de negócio da organização”.

O apoio da alta diretoria é de grande importância para o crescimento e valorização do setor de TI da organização, às por não terem conhecimento da área de TI, e não saber os benefícios que a empresa ganharia adotando tal metodologia ou fazendo investimentos em determinadas áreas.

Em pesquisa junto à Secretaria de Controle Externo em Sergipe (SECEX-SE) do Tribunal de Contas da União (TCU), pudemos constatar que a mesma possui uma boa estrutura no tocando à área de TI e no uso da metodologia ITIL em seu dia-a-dia. Primeiramente, tendo completo apoio da secretaria de TI (SETIC) localizada em Brasília, a área de governança da referida secretaria, conseguiu implantar a metodologia ITIL nas operações de TI de basicamente todas as áreas em que se fala no framework, como por exemplo: Há setores específicos de segurança da informação, Infraestrutura de Rede, Suporte ao Usuário, Gerenciamento de Mudanças, entre outros. O TCU conta com uma das funções mais importantes contida na Operação do Serviço da ITIL que é a central de serviços, com uso de sistema de registro de chamados, incidentes e problemas, tendo Acordo de Nível de Serviço (ANS) acertados tanto com própria equipe de TI, que incluem os servidores do TCU, bem como a equipe de terceirizada de TI provida por uma empresa de *Outsourcing* de TI contratado pelo TCU, quanto com fornecedores.

O serviço de Service Desk do TCU conta com atendimento de 1º a 4º nível, segundo Filho (2011) “são estruturas de decomposição das equipes de suporte técnico e de manutenção, estabelecidas para facilitar e agilizar a resolução de demandas e incidentes. Em geral, são definidos o seguinte modo”:

- **Nível 1:** Telesuporte técnico (suporte técnico à distância ou virtual), o telessuporte do TCU fica localizado na sede, no DF. Os usuários entram em contato via telefone em um número 0800;
- **Nível 2:** Telesuporte técnico especializado, de retaguarda (*back-office*), em geral escalado pelo Nível 1, tendo em vista a natureza ou o tipo de incidente ou demanda que só pode ser recuperado com a atuação de um especialista. O TCU sede conta com 15 técnicos de Nível 2 que são acionados quando o nível 1 escalona os chamados para os mesmos, as

regionais dos estados Brasil a fora também contam com 1 técnico em cada regional, que também são acionados da mesma forma;

- **Nível 3:** Suporte técnico/manutenção presencial ou também conhecida como “de campo” (*Field Service*). No TCU o nível 3 é estabelecido nas equipes técnicas que cuidam dos incidentes e demandas nos ativos de TI em que os níveis 1 e 2 não tem acesso, como por exemplo: ativos de rede (*switches*, roteadores, servidores, entre outros);
- **Nível 4:** Também conhecido como serviço de garantia, garantia estendida ou assistência técnica, o 4º nível tem por objetivo a manutenção e suporte técnico de ativos ou itens de configuração (ICs) que são de propriedade da organização, adquiridos por meio de contratos de garantia. No TCU o nível 4 é acionado para todo e qualquer chamado para equipamentos que estejam com a garantia vigente.

Outro processo que se destaca após a implantação da ITIL no TCU é o Gerenciamento do Conhecimento, que de acordo com Filho (2011) “o objetivo maior do processo de gerenciamento do conhecimento é registrar os dados e informações relevantes para o negócio da central, que normalmente só ficam na cabeça dos gestores e operadores, bem como digitalizar aqueles documentos relevantes gerados em papel que são arquivados na gaveta desses gestores e operadores”, o sistema de *service desk* do TCU contém mais de 500 procedimentos armazenados em sua base de conhecimento, há pouco tempo foi criada uma nova ilha de trabalho na sede somente para gestão de conhecimento, no qual os analistas serão encarregados de elaborar os procedimentos de principal uso.

De acordo com Turban (2013) “um papel importante da TI é o de ser um viabilizador e um facilitador de atividades organizacionais, processos e mudança para aumentar o desempenho e a competitividade. Esse papel se tornará mais importante com

o tempo. Portanto, é necessário que cada gerente e membro da equipe profissional aprendam sobre TI não só em seu campo específico, mas também na organização inteira e em cenários interorganizacionais”, visto que dentro de organizações de pequeno e médio porte dentro da cidade de Aracaju, podendo a TI ser a área fim da empresa ou não, essa é uma ótima visão, pois dentro dessas organizações a TI ficam em segundo ou terceiro plano, apenas sendo lembrada quando o serviço para de funcionar ou quando há alguma pane ou erro em *hardware* ou *software*. Uma organização de pequeno ou médio porte, que possuam em seu quadro de colaboradores que não sejam da área de TI e que possuam um pouco mais de conhecimento de TI, com certeza agregariam muito mais valor à empresa, pois tirariam mais o peso da TI para atendimentos mais simples.

4. Considerações Finais

De acordo com Pinheiro (2014) “a ITIL adota uma abordagem prática para o gerenciamento de serviços: faça o que funciona. Ela descreve as práticas que permitem às organizações entregar benefícios, retorno do investimento e sucesso sustentado. Sucesso sustentado consiste em atender às necessidades das partes interessadas (principalmente do cliente) não somente no curto e médio prazo”, a utilização de um framework de boas práticas de gerenciamento de serviços é de suma importância para um bom desempenho da TI para alcançar os objetivos do negócio.

Para ganhar a atenção da alta diretoria de uma organização é necessário mostrar que as solicitações para investimento ou para implantação de normas ou até mesmo para a implantação da ITIL é necessário mostrar dados concretos, de acordo com um dos mais famosos dizeres do lendário Peter Drucker – “O que não se pode medir, não se pode gerenciar”.

Como podemos ver com o a estrutura do TCU, apesar de a TI não ser a área fim da organização, ela é, sem sombras de dúvidas, fator crítico de sucesso para a empresa, por esse motivo a alta diretoria mantém todos os anos os altos investimentos em TI, investimentos esses que chegam a alcançar milhões de reais em ativos de TI. O TCU consegue comprovar os resultados obtidos com os investimentos nas áreas através do ROI (Return on Investment), em tradução livre, retorno sobre os investimentos. Através do presente estudo pudemos perceber que empresas como o CREA-SE precisam passar por um processo como o que o TCU pôde passar, aumentar a maturidade da TI da empresa, poder elevar o valor do setor de TI para o sucesso da empresa em suas metas.

O presente estudo foi de grande valia para o nosso aprendizado, uma vez que tivemos a excelente oportunidade de ver na prática do dia-a-dia a utilização da metodologia ITIL, haja visto que só tínhamos visto os conceitos em materiais de estudo, em aulas e livros.

5. Referências Bibliográficas

MAGALHÃES, Ivan L.; PINHEIRO, Walfrido B. Gerenciamento de Serviços de TI na Prática – Uma abordagem com base na ITIL. São Paulo: Novatec 2007.

TURBAN, Efraim; LEIDNER, Dorothy; MCLEAN, Ephraim; WETHERBE, James. Tecnologia da Informação para Gestão: Transformando os Negócios na Economia Digital 6ª Edição. São paulo: Bookman 2010.

FILHO, Rubem Melendez. Service Desk Corporativo – Solução com Base na ITIL V3. São Paulo: Novatec 2011.

PINHEIRO, Flávio R. Apotila do curso E-Learning: Preparatório para o exame ITIL Foundation. São Paulo: TI Exames 2014.