

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO SUDOESTE DA BAHIA – UESB
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS EXATAS
COLEGIADO DO CURSO DE CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO**

MARCELO MARINIELLO COELHO

**ITIL - BIBLIOTECA DE BOAS PRÁTICAS EM TECNOLOGIA:
UM ESTUDO DE CASO NA GESTÃO DA QUALIDADE EM
UMA PRESTADORA DE SERVIÇOS EM VITÓRIA DA
CONQUISTA - BA**

**Vitória da Conquista – BA
Agosto /2013**

MARCELO MARINIELLO COELHO

ITIL - BIBLIOTECA DE BOAS PRÁTICAS EM TECNOLOGIA: UM
ESTUDO DE CASO NA GESTÃO DA QUALIDADE EM UMA
PRESTADORA DE SERVIÇOS EM VITÓRIA DA CONQUISTA - BA

Trabalho monográfico apresentado ao Curso de Ciências da Computação da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, como requisito para aprovação na disciplina Projeto de computação supervisionado II e obtenção do grau de Bacharel em Ciência da Computação.

ORIENTADOR: MSc. Francisco Carvalho

Vitória da Conquista – BA,
Agosto/2013

MARCELO MARINIELLO COELHO

ITIL - BIBLIOTECA DE BOAS PRÁTICAS EM TECNOLOGIA: UM
ESTUDO DE CASO NA GESTÃO DA QUALIDADE EM UMA
PRESTADORA DE SERVIÇOS EM VITÓRIA DA CONQUISTA - BA

Monografia apresentada, para
obtenção do título de Bacharel em
Ciência da computação à
Universidade Estadual do Sudoeste
da Bahia.

Orientador: Prof. MSc Francisco
Carvalho.

Vitória da Conquista - BA, 23/08/ 2013.

Professor MSc Francisco Carvalho
UESB
Orientador

Professor

Professor

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter permitido a realização desse sonho.

A minha família, em especial minha esposa, por nossa história de vida juntos

A meus professores da UESB, em especial meu orientador.

A todos os amigos e colegas de curso.

Meu muito obrigado.

Esta monografia é dedicada com todo o meu carinho e respeito a minha família.

“Nós somos o que fazemos repetidamente, a excelência não é um feito, e sim, um hábito”

Aristóteles

RESUMO

As novas tecnologias de informação e a necessidade de padronização e melhoria continuada da qualidade dos serviços em tecnologia de informação deu origem a diversas práticas para esse fim. Partindo desses pressupostos o presente estudo tem como objetivo geral: Identificar a importância da ITIL, que é uma biblioteca com práticas de gerenciamento de serviços de TI, para a gestão da qualidade nos serviços. Como objetivos específicos têm: Averiguar o que vem a ser a ITIL e sua criação; Verificar o que vem a ser qualidade nos serviços e o papel das tecnologias de informações, e ainda diagnosticar o papel das normas reguladoras da qualidade na padronização dos serviços. Para a sua realização foi realizada uma entrevista com um gestor de uma empresa prestadora de serviços de TI. A mesma tem caráter qualitativa e exploratória. Os resultados apontam que as empresas que trabalham com TI tem a seu dispor a ITIL, com regras, normas e mecanismos que favorece a gestão da qualidade nos serviços de tecnologia da informação que foi criada na década de 80, e é amplamente utilizada por grandes empresas no ramo de tecnologia da informação. Essas práticas favorecem a qualidade dos serviços prestados em TI a redução dos custos e gerenciamento adequado das tecnologias para garantir a satisfação dos clientes. Conclui-se ainda que a ITIL é uma forma eficiente de garantir as empresas de TI a eficiência e eficácia nos serviços prestados com redução de custos para se manterem competitivas no mercado em constante evolução.

Palavras chave: Qualidade. Serviços Tecnologia de informação.

ABSTRACT

The new information technologies and the need for standardization and continuous improvement of quality of services in information technology has given rise to several practices to this end. Based on these assumptions the present study aims to describe: Identify the importance of ITIL for quality management services. The specific objectives are: Understand what becomes of ITIL and its creation; Check what comes to quality services and the role of information technologies, and further diagnose the role of regulatory standards of quality in the standardization of services. For its realization was interviewed with a manager of a company providing IT services. The character has the same qualitative and exploratory. The results show that companies that work with IT has available that ITIL is a library of practice management IT services with rules, norms and mechanisms that favors quality management services in information technology that was created in the 80s, and is widely used by large companies in the field of information technology. These practices promote the quality of services in IT cost reduction and proper management technologies to ensure customer satisfaction. We also conclude that ITIL is an efficient way to ensure IT organizations efficiency and effectiveness in services to reduce costs to remain competitive in the changing market.

Keywords: Quality. Information Technology Services

LISTA DE SIGLAS

CCTA – Central Computer and Telecommunications Agency

ITIL – Information Technology Infrastructure Library

TI – Tecnologia de Informação

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Estrutura da ITIL.....	24
Figura 2 Processos ITIL	28
Figura 3. Processo de Gerenciamento de Problemas.....	31
Figura 4 Descrição Gerenciamento de Nível de Serviço.....	32
Figura 5 Fluxo da empresa X.....	37
Figura 6 Gerenciamento de problemas.....	39
Figura 7 Classificação de ocorrências.....	45
Figura 8 Priorização de ocorrências	46
Figura 9 Problema resolvido em 1º nível	46

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Características dos serviços de TI.....	22
Tabela 2 - Gerencia de Mudanças.....	43
Tabela 3 – Áreas envolvidas	44
Tabela 4 – Nível de impacto x urgência	45
Tabela 5 – Definição de prioridade	45

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
1.1 PROBLEMA.....	13
1.2 QUESTÃO DA PESQUISA.....	13
1.3 HIPÓTESES	14
1.4 OBJETIVO GERAL.....	14
1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
1. 6 JUSTIFICATIVA.....	14
1. 7 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	15
2 QUALIDADE E ITIL.....	16
2.1 CONCEITO DE QUALIDADE.....	16
2.2 QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO.....	18
2.3 ITIL- INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY.....	23
2.4 SUPORTE DE SERVIÇO.....	27
2.4.1 Gerenciamento de Incidentes (<i>Incident Management</i>).....	27
2.5 ENTREGA DO SERVIÇO (SERVICE DELIVERY).....	27
2.5.1 Gerenciamento dos serviços.....	29
2.5.2 Gerenciamento de problemas.....	30
2.5.3 Gerenciamento financeiro.....	31
2.5.4 Gerenciamento de Capacidade (<i>Capacity Management</i>).....	32
3 METODOLOGIA.....	33
3.1 TIPO DE PESQUISA QUANTO AOS OBJETIVOS.....	34
3.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	35
4 ESTUDO DE CASO: APLICAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES DA ITIL NO GERENCIAMENTO DE PROBLEMA DA EMPRESA X	36
4.1 CENÁRIO DA EMPRESA X.....	36
4.2 FOCO DO ESTUDO DE CASO.....	37
4.3 CICLO DE VIDA DO SERVIÇO NA EMPRESA X.....	37
4.4 PROPOSTA DE MELHORIA APRESENTADA PELA ITIL APLICADA NA EMPRESA X.....	38
4.4.1 Administração de Incidentes (<i>Incident Management</i>)	40
4.4.2 Administração de Problemas (<i>Problem Management</i>)	41
4.4.3 Administração de Mudança (<i>Change Management</i>).....	42
4.4.4 Administração de Liberação (<i>Release Management</i>)	43
4.4.5 Administração de Configuração (<i>Configuration Management</i>).....	43
4.5 ÁREAS ENVOLVIDAS NO ESTUDO	43
4.6 SISTEMA UTILIZADO PARA COLETA DE DADOS	44
5 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	47
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51
REFERÊNCIAS.....	52

ANEXO A – QUESTIONARIO APRESENTADO AO GESTOR	55
ANEXO B – TABELA DE DADOS DE OCORRÊNCIAS	56

1 INTRODUÇÃO

Todas as empresas independentes de seu porte ou ramo de atuação buscam a qualidade total para se manterem competitivas no mercado atual. Hoje não se pode falar em gestão empresarial sem falar em Tecnologia de Informação – TI. É por meio dos recursos de informação que as empresas atendem o cliente com a qualidade desejada. Para tanto, muitas metodologias foram criadas para que as empresas atendessem as normas que regularizam e padronizam a qualidade dos produtos e serviços no mundo todo.

Dentre as diferentes metodologias usadas pelas empresas para gerir a qualidade de seus produtos ou serviços estão as diferentes ISO, como ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004, que tem várias regras ou requisitos para serem utilizadas pelas empresas em diversos ramos para a obtenção da qualidade dos serviços oferecidos aos seus clientes. É notório lembrar que uma reclamação de um cliente é suficiente para se observar o que está inadequado na prestação de serviços pela empresa.

O gerenciamento de dados, a gestão da qualidade, a busca pela satisfação dos clientes. Com o gerenciamento e a confiabilidade dos dados das tecnologias de informação, se pode ter uma postura proativa para atingir as metas das empresas sem maiores sobressaltos.

Hoje a Tecnologia de informação não é apenas uma inovação, é uma necessidade para todas as empresas. As TI, gerenciam dados, oferecem informações diversas para a empresa, garante meios de gerenciar a qualidade, diminuir custos e fazer com que a mesma tenha condições de atingir seus objetivos empresariais. Assim como as diferentes ISO, a ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), é na verdade uma biblioteca com praticas de gerenciamento de serviços de TI, assim como as ISO, a ITIL, tem regras, normas e mecanismos que favorece a gestão da qualidade nos serviços de tecnologia da informação que foi criada na década de 80, e é amplamente utilizada por grandes empresas no ramo de tecnologia da informação.

As informações e as diferentes formas de conhecimentos e sua qualidade e rapidez estão no cerne do sucesso das organizações. Quanto maior a capacidade das tecnologias da informação e da comunicação das informações

coletadas, maior a capacidade de inter-relacionamentos e a capacidade de aprender e lucrar com o compartilhamento da informação e de gestão e, por consequência, a novas formas organizacionais.

O sistema de informações é um elemento muito importante para a tomada de decisão. Para tanto, é necessária a análise dos dados, as informações são dados lapidados, transformados em informações que são repassadas para o sistema de informações que é um subsistema da empresa e ainda que precisa de um raciocínio lógico que pode se concluir que o sistema é um conjunto de subsistemas.

Diversos setores de forma sincronizada, tornando-se fundamental à gestão dos negócios, no que diz respeito ao controle, organização, operação e processo produtivo. As Informações Gerenciais direciona o planejamento e as decisões de curto, médio e longo prazo sendo úteis e necessárias para observar o modo como cada um desses aspectos do sistema é avaliado.

Segundo Lima (2004) As tarefas são executadas com base no planejamento elaborado, que define o sucesso ou insucesso de uma operação. É ele que fornece o suporte para a tomada de decisão, corrige imperfeições, indicando quando se deve parar ou acelerar. E, com isso, partir para avaliar o que temos implantado e buscar as soluções para os problemas que forem detectados.

1.1 PROBLEMA

O planejamento do sistema de informação deve analisar: o modelo de gestão e os objetivos definidos a serem alcançados, o conhecimento e a avaliação do sistema existente, os projetos a serem desenvolvidos no período coberto pelo planejamento. Por essa razão, é preciso que estratégias sejam realizadas para que o sistema de informação possa mostrar o caminho a ser seguido pelos gestores de modo a manter a empresa no mercado competitivo e sendo lucrativa para seus acionistas.

1.2 QUESTÃO DA PESQUISA

Qual a importância da ITIL para a gestão da qualidade dos serviços de uma empresa prestadora de serviço no Brasil?

1.3 HIPÓTESES

- A ITIL é uma metodologia que favorece a gestão da qualidade nos serviços de informação.
- As normas reguladoras são ferramentas indispensáveis na padronização e na gestão da qualidade dos serviços em informática e gestão empresarial.
- As tecnologias de informação têm papel fundamental na qualidade dos serviços prestados.

1.4 OBJETIVO GERAL

- Identificar a importância da ITIL para a gestão da qualidade nos serviços.

1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Averiguar o que vem a ser a ITIL e sua criação;
- Verificar o que vem a ser qualidade nos serviços e o papel das tecnologias de informações
- Diagnosticar o papel das normas reguladoras da qualidade na padronização dos serviços.

1.6 JUSTIFICATIVA

A implantação de um sistema de informação bem sucedido em qualquer empresa ou organização deve ser avaliada tanto pela sua eficiência como pela sua eficácia, tendo em vista que: o sucesso de um sistema de informação não deve ser medido apenas por sua eficiência em termos de minimização de custos, tempo e uso de recursos de informação. O sucesso também deve ser medido pela eficácia da tecnologia da informação no apoio às estratégias de uma organização, na capacitação de seus processos empresariais, no reforço de suas estruturas e culturas organizacionais e no aumento do valor comercial do empreendimento.

O sistema de informação pode ser entendido como um conjunto integrado de informações e são classificados como o sistema de apoio às operações e o sistema de apoio gerencial. Enquanto o primeiro oferece dados gerados pela operação realizada na organização. O segundo fornece as informações necessárias para a eficaz tomada de decisão. Por isso, a empresa precisa planejar com maior eficácia a utilização dos recursos do referido sistema, quando da estrutura do modelo de informação.

Partindo desses pressupostos, este trabalho tem sua justificada relevância pelo fato de buscar um melhor entendimento sobre o que vem a ser a qualidade nos serviços, e a importância de se ter requisitos sistematizados que favoreçam a gestão da qualidade, bem como o monitoramento de todas as ações que a empresa precisa realizar ou evitar para se manter altamente competitiva no mercado oferecendo ao cliente a qualidade e segurança que o mesmo procura. Com o uso de tecnologias como a ITIL.

1. 7 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho está assim organizado:

No capítulo um é apresentado os aspectos preliminares do trabalho, como definição do problema, análise do objeto de pesquisa, objetivos gerais e específicos. Também é demonstrada a justificativa para execução do trabalho diante do problema apresentado.

O segundo capítulo trata dos dados recolhidos como base teórica para conhecimento do problema e análise de fatos, bem como definições e regras da ITIL para melhor operar no ambiente de aplicação.

No capítulo três é apresentada a metodologia de análise proposta para realização do trabalho, conceitos fundamentais estabelecidos na proposta metodológica e técnicas para coleta e análise de dados.

No capítulo quatro é demonstrado o cenário da empresa utilizada para estudo de caso assim como aplicação proposta pela biblioteca em estudo. Neste capítulo também pode-se perceber as mudanças ocorridas com o novo modelo.

Enfim, no capítulo cinco são apresentados resultados e discursões resultantes do estudo e aplicação deste trabalho.

2 QUALIDADE E ITIL

Durante muito tempo a preocupação com a qualidade permeia o consciente e o inconsciente humano, sendo motivo para muitos pesquisadores desenvolverem estudos do tema. Juran (1990, pag. 43), por exemplo, expõe que “as necessidades humanas pela qualidade existem desde o crepúsculo da história. Entretanto, os meios para obter essas necessidades - os processos de gerenciamento para a qualidade - sofreram imensas e contínuas mudanças”.

2.1 CONCEITO DE QUALIDADE

Ishikawa (1993) interpreta o tema qualidade de forma ampla. Para o autor, significa “qualidade de trabalho, de serviço, de informação, de processo, de divisão, pessoal, de sistema, de empresa, de objetivos etc. Seu enfoque básico é controlar a qualidade em todas as suas manifestações”. O autor ainda enfatiza o papel social da empresa, no momento que educa e treina seus integrantes, promovendo a qualidade de vida de cada colaborador da organização.

No ponto de vista de Moura (2003), “qualidade é um modo de organização e gestão de empresa que visa garantir aos produtos e serviços as características que os clientes percebem e estejam adequadas às suas necessidades e expectativas”.

A qualidade acaba sendo melhor entendida como sendo o atendimento das necessidades do cliente, ou seja quando o cliente é atendido de forma que suas expectativas são atendidas, o atendimento de qualidade foi consolidado de forma eficaz.

Segundo Paladini (2000, p. 16), qualidade é:

- algo abstrato, sem vida, indefinido;
- algo inatingível, sendo um estado ideal sem contato com a realidade;
- sinônimo de perfeição;
- uma situação que não comporta mais alterações;
- um conceito definitivo, imutável;
- um requisito mínimo de funcionamento;
- significa classes, estilos ou categorias de produtos ou serviços.

Com a definição de Paladini se pode concluir que é necessário o mínimo de conceito e conscientização do que vem a ser qualidade para que se possa efetuar um trabalho com o mínimo esperado pelo cliente, assim como dependendo do nível

de qualidade se pode classificar o trabalho executado como sendo bom ou não, assim como os fatores que precisam ser melhorados a partir de um diagnóstico estrutural das atividades.

Paladini (2000, p. 38), cita ainda que “há vários ambientes em que a qualidade se desenvolve, envolvendo ações produtivas de naturezas distintas e uma delas é a geração de serviços”. O processo de geração envolve a produção de bens intangíveis sendo sempre desenvolvida por terceiros em atendimento à solicitação explícita, específica e bem definida de um determinado usuário.

Paladini (2000, p. 93) afirma que “a gestão da qualidade é encarada como uma filosofia, um conjunto de métodos, melhoria contínua, um serviço (ao consumidor e a clientes”.

Assim, a gestão de qualidade consiste em melhoria continuada, se faz necessários que os funcionários da empresa estejam sempre em contato com o novo, a inovação e a melhoria diária de suas atividades dentro da organização.

Neste aspecto, conforme cita Oliveira (2004), é interessante destacar uma filosofia do Japão, país onde foram dados os primeiros passos a respeito da gestão da qualidade denominada Kaizen, que preconiza um sistema contínuo de aprimoramento nas organizações, onde todos os funcionários devem se envolver com o desenvolvimento e a melhoria do sistema.

Diversos autores defendem a ideia de que a qualidade dos serviços tornou-se um fator de sucesso para todas as organizações, sejam públicas ou privadas. O conceito de qualidade nos serviços é abordado por diferentes autores.

Juran (1992, p. 143), por exemplo, aborda o conceito de qualidade em serviços como sendo:

A capacidade de um serviço corresponder satisfatoriamente às necessidades do cliente quando o serviço é prestado. Essas necessidades podem ser de cortesia, pontualidade, fácil acesso ao serviço, informações claras e precisas, entre outras.

O tempo de espera na realização dos serviços é um fator essencial para obter a qualidade no atendimento. A satisfação dos usuários com o tempo da realização do serviço é importante, não apenas por uma questão de eficiência ou de cortesia, mas também por uma questão de respeito e valorização do cidadão.

Todo indivíduo busca e preza pelo respeito em qualquer ambiente onde este se encontra, portanto atender o usuário em tempo hábil é uma forma de

demonstração de respeito e manter a qualidade do atendimento ao usuário de forma eficiente.

Na opinião de Las casas, os clientes ficam satisfeitos ou não conforme suas expectativas. Se os serviços igualarem ou superarem suas expectativas haverá satisfação. Se forem inferiores haverá insatisfação. Quando o resultado supera a expectativa, diz-se que a organização atingiu a excelência em serviços. Assim, segundo Las Casas (1994, p. 91), “serviços são atos, ações, desempenhos”. Em relação aos serviços afirma o autor:

Os serviços apresentam as seguintes características: são intangíveis, inseparáveis, heterogêneos e simultâneos. A característica de intangibilidade significa que os serviços são abstratos. O aspecto de inseparabilidade dos serviços refere-se ao fato de que não se pode produzir ou estocar serviços. A heterogeneidade refere-se à impossibilidade de se manter a qualidade do serviço constante, pois como os serviços são produzidos pelo ser humano, que é de natureza instável, a qualidade da produção será também instável. Finalmente, a simultaneidade dos serviços nos diz que produção e consumo ocorrem ao mesmo tempo, sendo assim, será necessário considerar o momento de contato com o usuário como fator principal de qualquer esforço. (LAS CASAS, 1994, p. 91).

Com relação as argumentações e definições do autor, os serviços são abertos, ou seja, a possibilidade se manter um nível de qualidade constantes é quase impossível para ser humano, desse forma se faz necessário um constante esforço para manter e melhorar o serviço prestado, assim como ter a sensibilidade de interagir de forma positiva com o cliente.

O cliente da atualidade ver a sua frente uma quantidade considerável de informações, preços, produtos e marcas que garantem as diversas opções de escolhas que possam vir a atender suas necessidades, e até superar suas expectativas por essa razão se tornaram cada dia mais exigente.

2.2 QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

A tecnologia de informação (TI) é um dos componentes de maior relevância do ambiente empresarial da atualidade, e as organizações brasileiras têm feito amplo uso e dessa tecnologia, tanto em nível estratégico como operacional (ALBERTIN; ALBERTIN, 2008).

Hoje, em conformidade com Porter (1999, p. 88) “a Tecnologia da Informação TI se difunde por toda a cadeia de valores e está desempenhando funções de

otimização e controle, assim como atividades executivas que exigem algum grau de julgamento.”

O chip de silício e outros avanços na informática alteraram permanentemente as economias mundiais e o modo como as pessoas trabalham. A eletrônica digital, o armazenamento óptico de dados, computadores mais poderosos e portáteis que podem comunicar-se entre si estão mudando a maneira como a informação é criada, armazenada, utilizada e distribuída (ROBBINS, 2000, p.6).

Conforme Keen (1996, p. 16):

Hoje, seria quase impossível encontrar qualquer atividade organizacional – atendimento a clientes, distribuição, finanças, marketing ou produção – onde a estratégia, o planejamento e as operações não dependam pesadamente de algum aspecto da informática, seja como necessidade, seja como oportunidade competitiva.

A TI capacita as organizações a melhorar a qualidade de produtos e serviços, a disponibilizar informações através da Internet, Intranet ou Extranet e conhecimentos importantes para a empresa, seus parceiros, seus clientes e fornecedores, considerando-se também que os sistemas de informação mais modernos oferecem às empresas oportunidades para a melhoria dos processos internos e dos serviços prestados aos consumidores.

O uso dessas tecnologias oferece grandes oportunidades para as empresas que têm sucesso tanto no aproveitamento dos benefícios oferecidos como também oferece desafios para a administração de TI da qual as empresas passam a ter grande dependência e que apresenta particularidades gerenciais. Nesse cenário complexo, outro grande desafio é identificar o grau de contribuição que essa tecnologia oferece para que os resultados apresentados pelas empresas sejam satisfatórios (ALBERTIN; ALBERTIN, 2008).

Neste aspecto ambiental é preciso ainda ter atenção a alguns requisitos como: utilização, benefícios oferecidos, contribuição para o desempenho empresarial, desafios de sua governança e administração, e o papel dos executivos. Outro ponto a ser levado em consideração é a relação de dependência existente, para que se possa garantir a sua coerência, além do tratamento individual das particularidades de cada uma dessas dimensões (ALBERTIN; ALBERTIN, 2008).

Para se ter o gerenciamento das Tecnologias de Informação que é um instrumento que pode ser usado de forma positiva pelas organizações em geral para

se ter uma postura de programação do que precisa ser feito para atender as necessidades da organização é uma responsabilidade grande, pois pode e deve alocar os recursos disponíveis para as áreas necessárias de forma integrada atendendo a todas as necessidades organizacionais, fazendo com que a qualidade que deseja oferecer seja atendida e entendida pelos clientes nos serviços de tecnologia de informação (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007).

Paladini (2000, p. 20), cita ainda que “há vários ambientes em que a qualidade se desenvolve, envolvendo ações produtivas de naturezas distintas e uma delas é a geração de serviços”. A geração de serviços é um mercado que cresce substancialmente depois do início do processo de globalização, mas a qualidade dos serviços é fundamental para manter o cliente.

Ainda de acordo com Paladini (2000, p. 93) “a gestão da qualidade é encarada como uma filosofia, um conjunto de métodos, melhoria contínua, um serviço ao consumidor e a clientes”. O conjunto de métodos é um fator relevante, pois vai buscar no cliente a sua necessidade, o que ele deseja e quais são as suas perspectivas para só então investir em melhorias nos serviços para conseguir satisfazer o cliente.

Segundo Giglio (1996, p. 35), “o cliente dá valor aos serviços que recebe conforme suas próprias expectativas, e não conforme as funções evidentes do produto ou serviço.” Isso significa que o valor de um mesmo serviço pode variar entre clientes, conforme a motivação de compra de cada um, intensidade do desejo de compra, e a previsão que o cliente faz sobre como será realizado o serviço e a sua satisfação.

A concorrência entre as empresas tem crescido muito nos últimos anos e ficando cada dia mais acirrado. Dessa forma se faz necessário lançar mão de instrumentos que satisfaçam o cliente de modo que esse passe a ter um relacionamento duradouro com a empresa, uma fidelização necessária.

Serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo às necessidades dos clientes. A razão de ser de uma empresa são os seus clientes

Em uma economia de mercado, o cliente é livre para escolher as fontes de fornecimento que melhor atendam as suas necessidades e desejos. As empresas têm que atender aos clientes, de forma a serem escolhidas por eles, dentre uma série de outras empresas que oferecem os mesmos produtos. Isso é chamado de

concorrência. Em função da concorrência, as empresas, para sobreviverem e crescerem necessita obter vantagens competitivas em relação às outras. Essas vantagens devem ser percebidas por quem detêm o poder de compra, isto é, pelos clientes, que desejam produtos cada vez mais novos, melhores e baratos. Logo, os fatores de competitividade estão relacionados à capacidade da empresa em reduzir custos, aumentar a qualidade e reduzir os tempos de entrega e desenvolvimento de novos produtos.

Bateman (1998, p. 55) caracteriza a vantagem competitiva como os fatores que a permitem acontecer:

Qualidade: As expectativas dos clientes sobre um produto ou serviço devem ser atingidas e excedidas. Os administradores devem assegurar atratividade, ausência de defeitos, confiabilidade e segurança em tudo o que a organização produz.

Custo: Os bens e serviços devem conter valor a preços que o cliente esteja disposto a pagar. Para atingir esse objetivo, os administradores devem manter os custos sob controle, a fim de permitir que a empresa estabeleça preços justos, que cubram os custos e realizam lucros.

Inovação: Os administradores devem empenhar-se constantemente para criar rapidamente novos bens e serviços competitivos que os clientes valorizem. Essa prática é a chave para estar à frente dos seus concorrentes.

A qualidade nos serviços implica muitas vezes em aumento nos custos através de treinamento ou outros meios para atingir este objetivo, mas para as empresa tão importante como manter a qualidade é a redução de custos. Por isso, se torna muito importante o fato de se ter qualidade, reduzir custos e inovar a ponto de manter o cliente satisfeito, mas para alcançar essas metas é preciso antes de tudo de um planejamento estratégico que viabilize esses procedimentos com eficiência.

Tabela 1 – Características dos serviços de TI

Característica	Descrição
Intangibilidade	[...] intangibilidade dos serviços significa que eles não podem ser observados, provados, apalpados, ouvidos ou cheirados antes de serem adquiridos. [...] O resultado disso é que os clientes tentam reduzir a incerteza, procurando sinais da qualidade do serviço e tirando conclusões a partir das comunicações que recebem e das evidências concretas, obtidas dos participantes, dos processos utilizados e das tecnologias empregadas.
Indivisibilidade	A indivisibilidade, por sua vez, significa que os serviços não podem ser separados do seu prestador e da maneira como o mesmo é percebido – seu profissionalismo, sua aparência e sua conduta –. Ambos serão utilizados na avaliação da qualidade da organização prestadora do serviço. Essa indivisibilidade abrange as pessoas que atendem ao telefone ou trabalham como recepcionistas da organização. Essas pessoas oferecem com frequência a primeira impressão que os clientes em perspectiva têm da organização de serviços.
Variabilidade	A variabilidade advém da qualidade dos serviços prestados, os quais são inseparáveis das pessoas, enquanto a qualidade, por sua vez, pode variar. [...] As implicações da variabilidade dos serviços são geométricas. [...] Por isso, o prestador de serviços deve-se antecipar em relação aos processos em que existe maior probabilidade de erros, além de criar medidas corretivas com o objetivo de conservar a confiança do cliente, que sofre com o erro.
Perecibilidade	A perecibilidade dos serviços significa que eles não podem ser armazenados para venda ou utilização posterior. [...] A perecibilidade dos serviços também tem certas implicações. Uma delas é que o prestador do serviço está vendendo basicamente seu desempenho. Antes de comprar um produto, o cliente pode avaliar o que está adquirindo. Antes de comprar um automóvel, por exemplo, ele pode dirigi-lo durante um test-drive. Mas os serviços são diferentes. Primeiro eles são vendidos, para serem, em seguida, produzidos produzidos e consumidos simultaneamente

Fonte: Magalhães; Pinheiro (2007, p. 48)

Os argumentos de Magalhães e Pinheiro (2007) são os mesmos defendidos por Moura (2003, p.19), “os serviços são produtos com características intangíveis, que, por apresentarem um alto grau de interação com o cliente, não podem ser

estocados”. Isso significa dizer que são produzidos e consumidos ao mesmo tempo, e o cliente sempre está presente.

Seguindo a mesma linha de pensamento, Kotler (1991, p. 539) define serviço como "qualquer ato ou desempenho essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não tem como resultado a propriedade de algo”. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto físico.

Desta forma, a qualidade do serviço é variável de acordo com o tipo de pessoa e a excelência é alcançada quando as expectativas dos clientes são superadas.

Obviamente, a satisfação do cliente não é resultado apenas e tão somente do grau de conformidade com as especificações técnicas, mas também de fatores como prazo e pontualidade de entrega, condições de pagamento, atendimento pré e pós-venda, flexibilidade, entre outros. Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende as necessidades do cliente, existem cinco razões para a adoção da melhoria da qualidade com estratégia competitiva: Competição, Qualificação, Inovação, Reputação e custos. Cada uma dessas razões é cada vez maior por partes dos clientes, tomando como base para qualquer estratégia competitiva que a empresa venha a empregar (PALADINI, 2000).

2.3 ITIL- INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY

De acordo com a definição de Mansur (2007), o *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) é um conjunto de orientações descrevendo as melhores práticas para um processo integrado do gerenciamento de serviços de TI. Foi desenvolvida no final da década de 80 pela *Central Computer and Telecommunications Agency* (CCTA), a atual OGC, o ITIL é compreendido como sendo uma biblioteca de recomendações baseada em processos que apresenta um conjunto de melhores práticas capazes de promover a qualidade nos serviços computacionais no setor de TI.

A ITIL provê um abrangente e consistente conjunto de melhores práticas para a identificação de processos da área de TI e também o alinhamento dos serviços adequando os mesmos às necessidades de cada 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 receitas, permitindo que a área concentre seu esforço em novos projetos para o atendimento à estratégia da organização (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007).

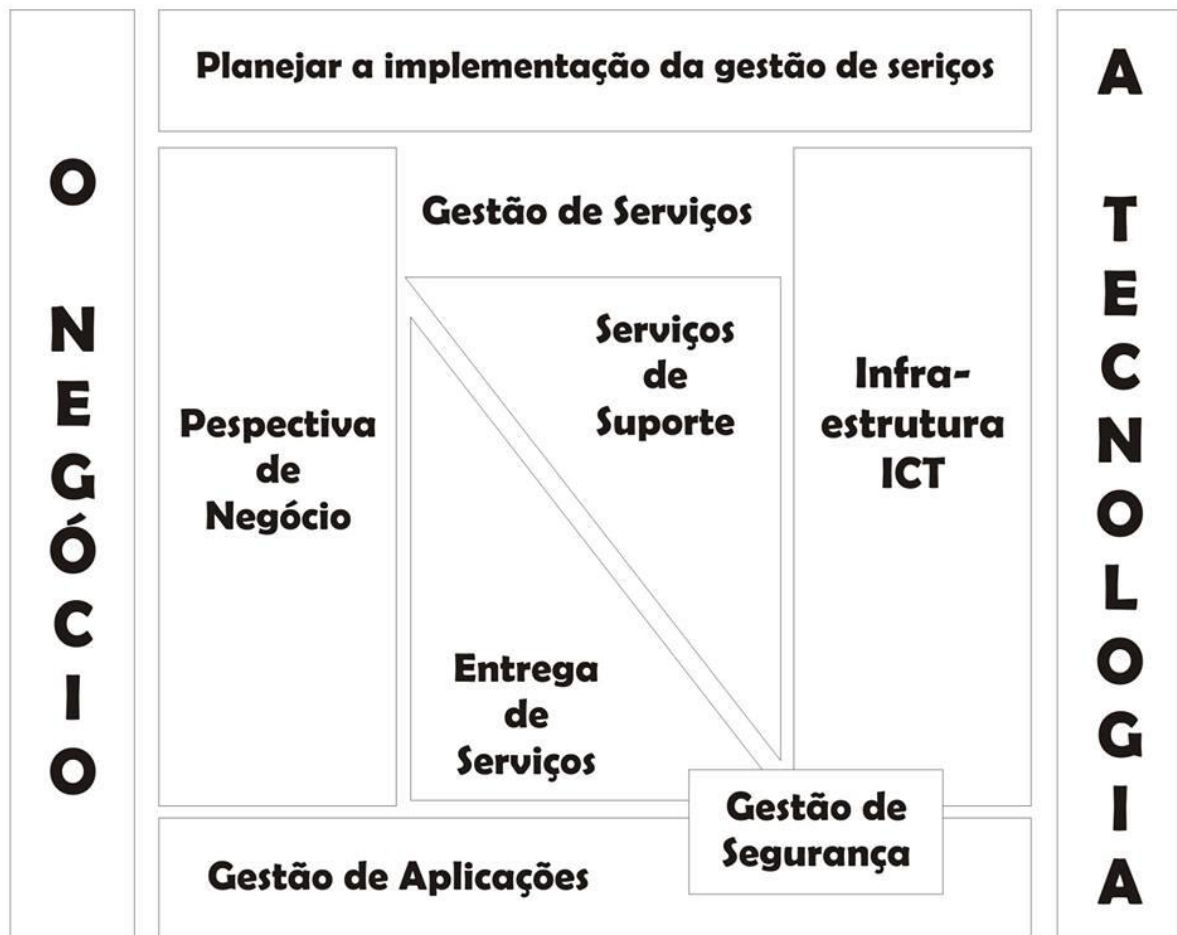


Figura 1 Estrutura da ITIL
Fonte: Adaptada de Google. 2013

O ITIL é uma biblioteca composta por sete livros, cada um deles tem especialidades diferentes assim como afirmam Magalhães ; Pinheiro (2007, p. 30).

Suporte a Serviços (*Service Support*);
Entrega de Serviços (*Service Delivery*);
Planejamento de Implementação de Gestão de Serviços (*Planning to Implement Service Management*);
Gestão de Segurança (*Security Management*);
Perspectiva de Negócios (*The Business Perspective*);
Gestão de Infraestrutura (*ICT Infrastructure Management*); e
Gestão de Aplicações (*Application Management*).

A ITIL oferece para todas as atividades do departamento de TI, como parte da oferta de serviços, uma estrutura comum baseada na infraestrutura de TI. Essas atividades dividem - se em processos, que se usados conjuntamente oferecem uma estrutura eficaz para tornar mais maduro o Gerenciamento de Serviços em TI. Cada um desses processos cobre uma ou mais tarefas do departamento de TI, tais como desenvolvimento do serviço, gerenciamento da infraestrutura e oferta e suporte de serviços. Essa abordagem orientada para o processo possibilita descrever as melhores práticas do Gerenciamento de Serviços em TI de forma independente da estrutura da organização (BON, 2007).

Usando uma abordagem de processo, a ITIL define principalmente o que deve ser incluído no Gerenciamento de Serviços em TI para que se ofereça a qualidade exigida dos serviços. A estrutura e a alocação de tarefas e responsabilidades em funções e departamentos dependem do tipo de organização, e essas estruturas variam muito entre os departamentos de TI, além de se alterarem frequentemente. A definição da estrutura de processos oferece um ponto de referência comum que muda com a menor velocidade e ajuda a manter a qualidade dos serviços de TI durante e depois da reorganização e entre os fornecedores e parceiros enquanto eles também mudam (BON, 2007).

Segundo Vieira (2007), a pressão para que se possa reduzir os custos se baseiam no seguinte questionamento: “Que serviços de TI serão oferecidos?” . Nessa perspectiva se observa que estão diretamente relacionadas ao valor que será gerado aos usuários e clientes.

Os estudiosos chegaram à conclusão de que mesmo com o tamanho da empresa sendo irrelevante, os custos de TI precisavam ser reduzidos e de que a qualidade do serviço prestado por essas áreas tinha de ser melhorada (VIEIRA, 2007).

Sendo assim, é preciso entender ainda que o ITIL tem métodos e objetivos a serem alcançados, e sob esse aspecto, Bon (2002), defende que o ITIL tem os seguintes objetivos em relação à área de TI:

- Estender o ciclo de vida da tecnologia;
- Remover Gargalos;
- Simplificar a complexidade;
- Aumentar a produtividade;

- Centralizar o controle.

Partindo da ótica de Bom (2002) o ITIL tem fundamentos que motivam as empresas a fazerem uso dos seus métodos, pois os mesmos oferecem uma “receita” para que a organização que o adote tenha o sucesso desejado. De acordo com Mansur (2007, p. 34), entre os benefícios do ITIL que se pode destacar são:

- Aumento da satisfação dos clientes com os serviços de TI
- Redução do risco de TI estar desalinhada com as estratégias do negócio.
- Redução dos custos com a adoção das melhores práticas do mercado.
- Melhoria do fluxo de informações entre os usuários e TI.

Com relação a redução de custos, outros aspectos interessantes a serem considerados são levantados por Magalhães e Pinheiro (2007) que defende que as práticas são metas que devem ser alcançadas seguindo as orientações das boas práticas e os resultados estão relacionados a percentuais. Magalhães; Pinheiro (2007, pág. 77) destacam que os objetivos das melhores práticas são audaciosos, porém simples, e essa simplicidade vêm permitindo que o mercado alcance resultados significativos. Esses autores citam como exemplos:

- Redução de 10% no custo total de propriedade (TCO¹);
- Redução de 35% nas falhas operacionais;
- Redução de 70% no tempo e reparo;
- Tempo de diagnósticos de 50% mais rápido;
- Aumento de 10% na disponibilidade média do ambiente.

¹ TCO - *Total cost of ownership*

2.4 SUPORTE DE SERVIÇO

Esse livro descreve os processos associados ao suporte do dia-a-dia e atividades de manutenção associadas com a provisão de serviços de TI.

2.4.1 Gerenciamento de Incidentes (*Incident Management*)

“O processo de Gerenciamento de Incidentes tem como missão restaurar o serviço normal o mais rápido possível com o mínimo de interrupção, minimizando os impactos negativos nas áreas de Negócio” (OGC, 2001a. p. 71).

Incidente é qualquer evento que possa causar qualquer tipo de interrupção no processo normal do serviço.

Este processo é vital para manter a agilidade dos serviços de TI. É importante considerar também que as informações dos incidentes levantadas neste processo serão de grande importância para o processo de Gerenciamento de Problemas.

2.5 ENTREGA DO SERVIÇO (SERVICE DELIVERY)

O livro da ITIL sobre Entrega de Serviços, descreve os serviços de que o cliente precisa para dar suporte aos seus negócios e o que é necessário para fornecer esses serviços (BON, 2007).

A entrega do serviço cobre os processos necessários para o planejamento e entrega de serviços de TI com qualidade, e se preocupa ao longo do tempo com o aperfeiçoamento desta qualidade.

O Objetivo do processo de Gerenciamento do nível de serviço é manter e melhorar a qualidade dos serviços de TI, através de um constante ciclo de aprovação, acompanhamento e elaboração de relatórios destes serviços com a finalidade de acabar com os serviços ruins. Através deste processo, o relacionamento entre a TI e o cliente tende a melhorar (OFFICE OF GOVERNMENT COMMERCE, 2001).

A crescente onda da terceirização na área de TI, associada à própria maturidade conquistada por este mercado, vem provocando uma nova e benéfica alteração no relacionamento entre os compradores de tecnologia - no caso, as organizações das diferentes indústrias e os vendedores de serviços baseados em TI

– organizações fornecedoras de software, hardware e serviços de TI (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007).

Está ocorrendo por meio da aplicação em contratos e acordos comerciais do conceito de Acordo de Nível de Serviço (ANS) ou, em inglês, Service Level Agreement (SLA). Pode ser simplificada as informações sobre o ANS como sendo os direitos dos clientes aplicados às relações entre organizações. Ou seja, com o ANS todas as organizações tem garantias legais de níveis de desempenho dos serviços de TI oferecidos e de infraestrutura por parte de seus fornecedores, o que, significa um grande avanço nas relações entre organizações (cliente-fornecedor) no mercado de TI .

Segundo Fitzsimmons (2000), serviço costumava ser o suficiente para satisfazer a maioria dos clientes. Hoje, porém, algumas empresas de serviços se diferenciam dos concorrentes oferecendo uma “garantia do serviço”. Ao contrário da garantia de produto, que promete reparar ou substituir o item defeituoso, garantias de serviço normalmente oferecem ao cliente insatisfeito reembolso, desconto ou serviço grátis.

Um benefício oculto gerado pela garantia é o retorno proporcionado pelo cliente em matéria de informações. Com a garantia, eles têm motivo e incentivo para conversar com a empresa, em vez de falar apenas com os amigos sobre os problemas ali enfrentados.

Além de construir uma proclamação de comprometimento da empresa com a qualidade, a qualidade de serviço focaliza nos funcionários ao definir padrões explícitos de desempenho e, o que é mais importante, constrói uma base de clientes fieis (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2000).

A figura 2 mostra como acontece o processo de entrega do serviço.

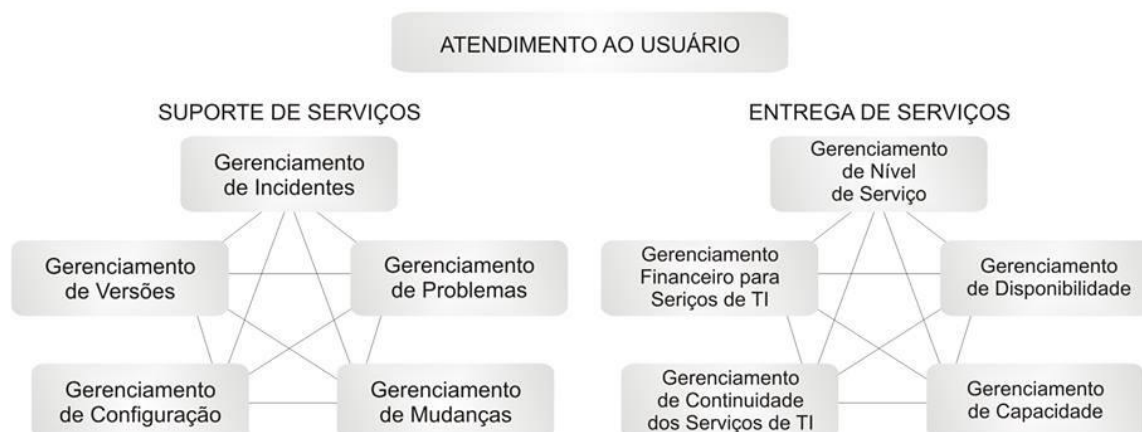


Figura 2. Processos ITIL
Fonte: Adaptada de ITSMF, 2001.

O inter-relacionamento entre os processos de Entrega de Serviços e Suporte a Serviços, onde o *Service Desk* (Central de Serviço), aparece como ponto único de entrada de chamados. Pode-se notar que os processos de Entrega de Serviços são considerados de nível tático e Suporte de Serviços, considerados de nível operacional.

As interrupções nos serviços de TI, curtas ou prolongadas, sempre afetamos negócios provocando impactos muitas vezes irreversíveis. Um dos maiores desafios dos executivos é garantir a continuidade de seus negócios independentemente do tipo de evento que possa ocorrer. Assim, para garantir a continuidade dos negócios, as organizações podem e devem adotar o planejamento da continuidade de negócios (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007).

2.5.1 Gerenciamento dos serviços

O processo de Gerenciamento da Capacidade é responsável por assegurar que a capacidade da infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) atenda à demanda pelos serviços de TI da organização, permitindo sua expansão, de modo apropriado em termos de custo e prazo.

O processo de Gerenciamento de Capacidade compreende de alguns fatores como:

- Monitoramento de desempenho e da capacidade de atendimento dos serviços de TI e dos componentes de infraestrutura de TI que suportam os serviços de TI;

- Atividades de ajuste no sentido de fazer uso mais eficiente dos recursos existentes na infraestrutura de TI;

- Produção de um Plano de Capacidade que habilite a área de TI a prover os serviços de TI no nível de desempenho estabelecido nos Acordos de Nível de Serviço celebrados com as áreas de negócio (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007).

O objetivo do processo de Gerenciamento de Disponibilidade é alcançado pela determinação dos requisitos de disponibilidade necessários ao negócio e confrontando estes requisitos com a capacidade da infraestrutura de TI e da sua área em prover o nível adequado de suporte. Nos pontos em que houver um desequilíbrio entre os requisitos de disponibilidade e a capacidade de atendê-los, o processo de Gerenciamento de Disponibilidade proporá alternativas ao negócio e evidenciará os custos correspondentes a cada alternativa proposta.

O processo de Gerenciamento de Disponibilidade deve assegurar que se proporcione o nível de serviço requerido de disponibilidade, de acordo com a estrutura de serviços de TI. A medida e a monitoração da disponibilidade dos serviços de TI são uma atividade-chave para assegurar que se alcancem de forma consistente os níveis de disponibilidade requeridos.

O processo de Gerenciamento de Disponibilidade deve buscar constantemente a otimização da disponibilidade da infraestrutura de TI e da sua área, a fim de proporcionar melhoras de disponibilidade de custo efetivo que possam entregar benefícios evidenciados ao negócio e aos usuários (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007).

2.5.2 Gerenciamento de problemas

O Gerenciamento de Problemas terá que registrar todos os erros conhecidos e soluções, fazendo com que a maioria dos incidentes sejam concluídos no primeiro Nível de suporte.

“Esta área utiliza o registro preciso de incidentes com o objetivo de identificar com exatidão as causas de problemas e identificar tendências”. Defende Stardlber, (2006. p. 39)

É importante o Processo de Gerenciamento de Problemas vir acompanhado do Gerenciamento de Mudanças, fazendo com que a correção dos erros sejam previamente analisadas em relação aos riscos, pois muitas vezes a correção de um incidente acaba gerando mais incidentes e criando impacto para os usuários. Na Figura 3 é mostrado como acontece o gerenciamento de problemas.

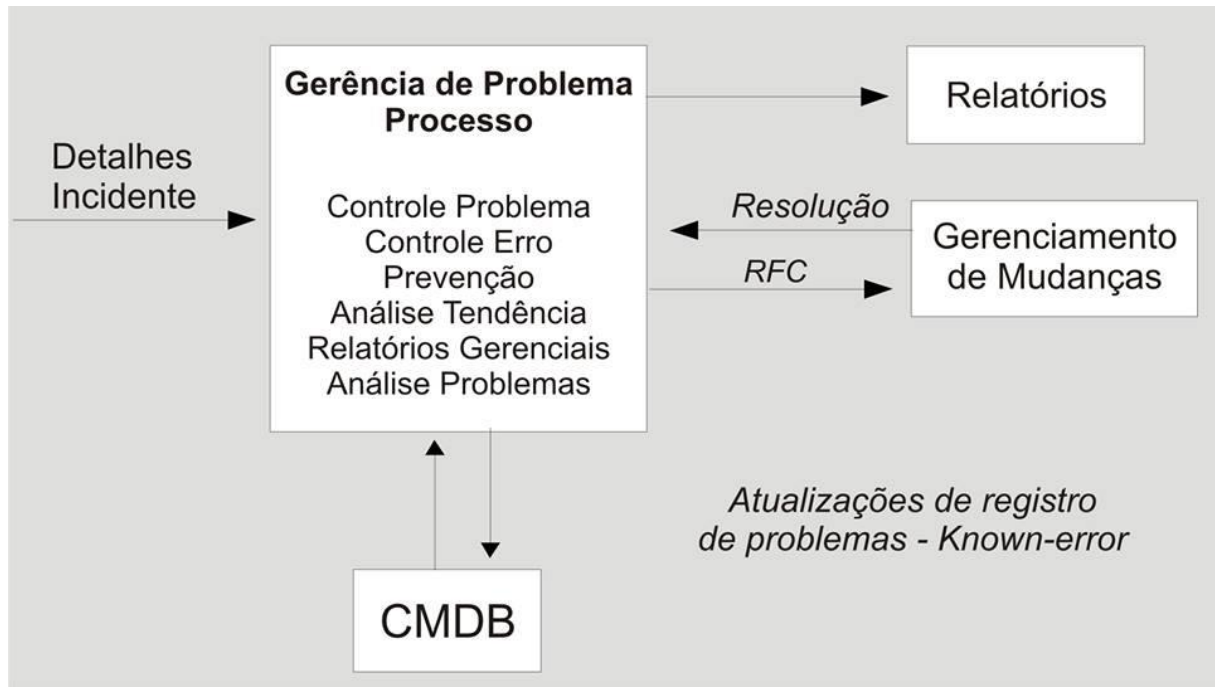


Figura 3. Processo de Gerenciamento de Problemas.
Fonte: Adaptada de PEREZ, 2005.

Este processo tem como missão minimizar a interrupção nos serviços de TI através da organização dos recursos para solucionar problemas de acordo com as necessidades de negócio, prevenindo a recorrência dos mesmos e registrando informações que melhore a maneira pela qual a organização de TI trata os problemas, resultando em níveis mais altos de disponibilidade e produtividade. (OGC, 2001a, p. 95).

2.5.3 Gerenciamento financeiro

O foco principal deste processo é o entendimento dos custos envolvidos na entrega de Serviços em TI (atribuindo os custos para cada Serviço em TI específico e Clientes). Esta consciência dos custos melhora a qualidade de todas as decisões

feitas em relação aos gastos de TI. A cobrança dos custos do cliente é opcional. (OGC, 2001b, p. 61).

Processo responsável por gerenciar a contabilidade de custos e retornos financeiros da área de TI, direcionando estes custos para suas respectivas áreas consumidoras. Vários fatores devem ser avaliados para obter sucesso neste processo, tais como, escopo dos sistemas desenvolvidos, a quantidade de usuários atendidos, o número de áreas automatizadas, as tecnologias utilizadas. Como é vista na Figura 4 abaixo.

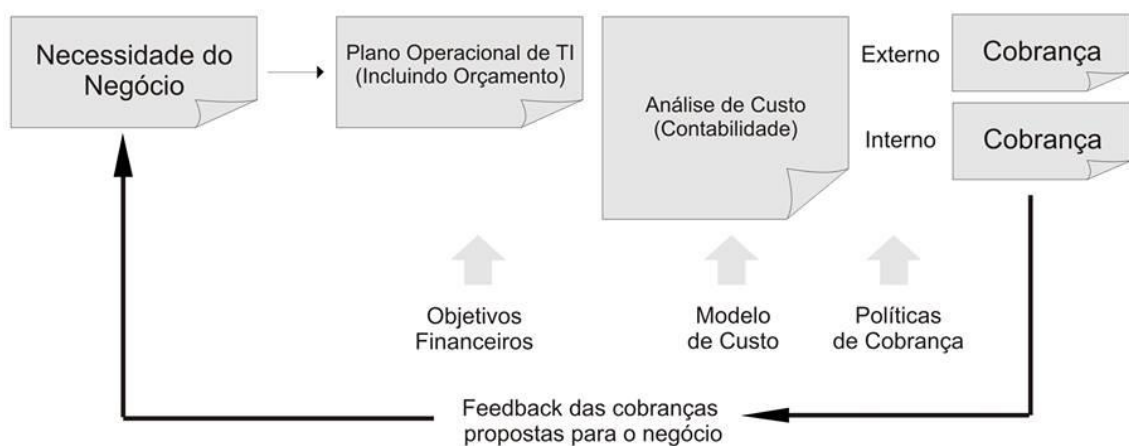


Figura 4. Descrição Gerenciamento de Nível de Serviço
Fonte: Adaptada de PINHEIRO, 2006.

2.5.4 Gerenciamento de Capacidade (*Capacity Management*)

“O propósito principal do Gerenciamento da Capacidade é entender e manter os níveis de entrega de serviços requisitados a um custo aceitável”. (OGC 2001b, p. 121).

Segundo Pinheiro (2006) o Gerenciamento de Capacidade está dividido em três sub-processos:

Gerenciamento da Capacidade de Negócio - responsável por assegurar que os requisitos futuros do negócio são levados em consideração.

Gerenciamento da Capacidade de Serviço - responsável por assegurar que a performance de todos os Serviços em TI atuais estejam dentro dos parâmetros definidos dentro dos ANS's.

Gerenciamento da Capacidade de Recursos - responsável pelo gerenciamento de componentes individuais dentro da infraestrutura.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA QUANTO AOS OBJETIVOS

Para a investigação do problema em estudo, foi utilizada a pesquisa bibliográfica, que constitui parte da pesquisa exploratória a qualitativa e a quantitativa. A pesquisa bibliográfica é parte obrigatória por ser ela de natureza teórica, e é por meio da bibliografia consultada que se toma conhecimento sobre a produção científica que já existe.

A exploratória é utilizada quando a mesma objetiva recolher informações e conhecimentos prévios de um problema para o qual se procura resposta para uma hipótese que se quer experimentar.

Para Gil (2004) as pesquisas classificam-se em três grandes grupos: exploratórias, descritivas e explicativas. A pesquisa atual se classifica como exploratória, pois de acordo com o mesmo autor, é uma das pesquisas que possibilita ao pesquisador a criar, esclarecer e modificar conceitos e ideias com o objetivo de ampliar e/ou formular novos problemas ou hipóteses que possibilite ser estudada posteriormente em outras pesquisas mais consistente.

Gil (2004) acrescenta ainda, que a pesquisa exploratória objetiva proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses, tendo como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições.

Nesse sentido, Malheiros (2000, p. 24) afirma que “a pesquisa exploratória permite desenvolver estudos que ainda não há um sistema de teorias e conhecimento. É uma pesquisa de descrição de variáveis de um determinado estudo”.

Sendo assim, toda ciência caracteriza-se pela utilização de métodos na busca do conhecimento, esses podem compreender técnicas ou procedimentos usados para coletar e analisar dados relacionados a uma necessidade de pesquisa ou hipótese. O método de pesquisa é definido por Lakato; Marconi (1995, p. 83) como sendo:

(...) conjunto de atividades sistemáticas e racionais, que com maior segurança e economia, permite alcançar um objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros -, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.

Os métodos descritos acima podem provir de observações, da participação de pessoas em entrevistas (nas suas diversas formas), do exame do acervo de conhecimentos reunidos em bibliotecas ou de qualquer registro que contenha dados da atividade produtiva ou humana, aplicação de questionários, entre outros.

Esta parte desse trabalho apresenta os procedimentos metodológicos aplicados na presente investigação. Para descrever a abordagem didática da metodologia empregada neste trabalho, será apresentada a trajetória metodológica desta pesquisa, iniciando pela sua caracterização e estrutura metodológica e finalizando com a descrição detalhada do estudo.

A presente pesquisa se caracteriza por ser qualitativa e ao mesmo tempo quantitativa. Do ponto de vista metodológico, não há contradição, mas existe a continuidade, entre investigação quantitativa e qualitativa. Ambas são de natureza diferente. A investigação quantitativa atua em níveis de realidade e tem como objetivo trazer à luz dados, indicadores e tendências observáveis. A investigação qualitativa, ao contrário, trabalha com valores, crenças, representações, hábitos, atitudes e opiniões (MINAYO; SANCHES, 1993).

As diferentes pesquisas se completam para que os objetivos propostos sejam alcançados. Já a pesquisa quantitativa é mais adequada para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados, pois utilizam instrumentos padronizados (questionários). São utilizadas quando se sabe exatamente o que deve ser perguntado para atingir os objetivos da pesquisa. Permitem que se realizem projeções para a população representada. Elas testam, de forma precisa, as hipóteses levantadas para a pesquisa e fornecem índices que podem ser comparados com outros, (GIL 2004).

Segundo, Bógus e Martins (2004), a pesquisa qualitativa busca entender o particular do estudo. Na pesquisa qualitativa o pesquisador interpreta as correlações casuais através da descrição, ao invés de métodos estatísticos. (MARTINS; BICUDO, 1989 *apud* BÓGUS; MARTINS, 2004).

3.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para a sua realização foi feito um levantamento por meio de uma entrevista semi estruturada para se atingir os objetivos previstos.

A entrevista semiestruturada é segundo Gil (1995) a técnicas em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formulam perguntas com o objetivo de obtenção de dados que interessam à investigação.

Triviños (1995, p. 113) afirma ainda que a entrevista semiestruturada é:

Aquela que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante. Desta forma, o informante, seguindo espontaneamente a linha de seu pensamento e de suas experiências dentro do foco principal colocado pelo o pesquisador, começa a participar na elaboração do conteúdo da pesquisa.

No sentido de ter um maior campo de pesquisa a entrevista semiestruturada oferece maior oportunidade de respostas pessoais dos entrevistados, pois atende a espontaneidade dos mesmos. Favorecendo ainda o desempenho de pensamento dos entrevistados em questão.

A estratégia metodológica utilizada foi o estudo de caso simples que, conforme Roesch (1999, p. 197), “permite o estudo de fenômenos em profundidade dentro do seu contexto”. Sendo assim pode ser utilizado para constatar teorias já estabelecidas.

4 ESTUDO DE CASO: APLICAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES DA ITIL NO GERENCIAMENTO DE PROBLEMA DA EMPRESA X

Este capítulo irá mostrar um estudo sobre a Empresa X, que se dispôs a adaptar as práticas da ITIL no gerenciamento de problemas na organização por um período determinado para obtenção do resultados apresentados na conclusão deste trabalho e possível adesão futura das melhores práticas a partir de análise dos resultados obtidos.

O gerenciamento do problema está diretamente ligado a gestão de qualidade dos serviços propostos pela ITIL. Lembrando que esta biblioteca não é uma metodologia onde todos os passos devem ser seguidos a risca e sim um conjunto de orientações ou sugestões que podem ser postas em prática ou não, depende dos objetos, planejamento estratégico e diretrizes que serão seguidas.

No estudo de caso serão apresentados dois momentos, o momento em que a organização geria seu serviço sem utilização das práticas da ITIL e a implantação das propostas desta biblioteca para garantir maior qualidade na distribuição dos serviços prestados.

4.1 CENARIO DA EMPRESA X

A Empresa X atua a vários anos no mercado brasileiro, oferecendo serviços dos mais variados, dentre eles venda de Hardware e Software, suporte e garantia de produtos na área de Tecnologia da Informação. A empresa também atua em consultorias de TI visando desenvolvimento de sistemas e aplicativos que integram gerenciamentos de ambientes, dados, serviços de rede, segurança da informação, serviços de mainframe e atendimento a clientes e serviços de campo.

Utilizando serviço de *Service Desk* a Empresa X tem como objetivo melhorar a qualidade no atendimento de solicitações que são recebidas diretamente pelo *service desk*, onde o usuário tem um único ponto de contato. Após abertura de solicitação o cliente aguarda contato do próprio *service desk* ou visita técnica para conhecer, analisar e resolver o problema.

4.2 FOCO DO ESTUDO DE CASO

Este estudo de caso tem como foco principal evidenciar como as práticas da ITIL podem ajudar no gerenciamento de problema dentro do ciclo do vida do serviço que é apresentado pela Empresa X, relatado por meio de processo como sugere a ITIL, e que serão apresentados de forma generalizada garantido confidencialidade de informações restritas.

A ITIL também sugere desafios a serem superados para mudar o comportamento corporativo e efetivamente verificar os resultados em longo prazo.

4.3 CICLO DE VIDA DO SERVIÇO NA EMPRESA X

Antes de a organização utilizar a ITIL com foco no gerenciamento de problema, a estrutura do serviço possuía um formato diferente, como mostra a Figura 5 abaixo em uma análise de alto nível:

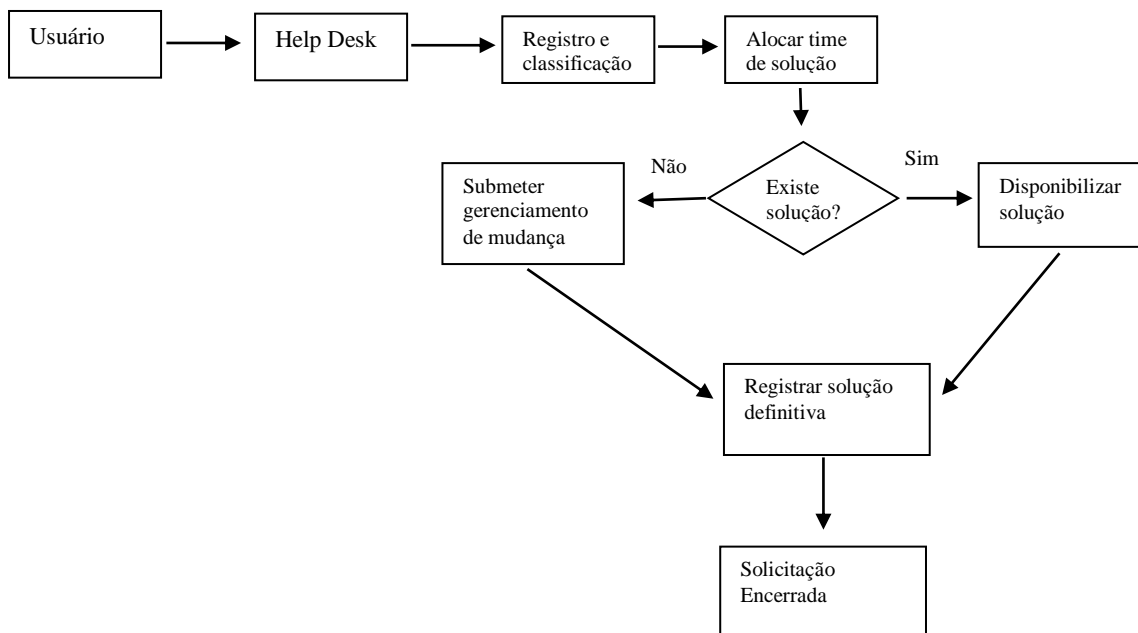


Figura 5 : Fluxo Macro
Fonte: Dados da Empresa X

4.4 PROPOSTA DE MELHORIA APRESENTADA PELA ITIL APLICADA NA EMPRESA X

Como é apresentado no Livro *Service Operation* (Operação de Serviço) da ITIL, este tema tem como propósito coordenar e executar os processos de atividades para entregar o serviço no nível acordado com os clientes e usuários, e gerenciar as aplicações e infraestrutura usados para suportar e entregar os serviços. A Operação de Serviço representa o valor que é de fato percebido pelo cliente (OGC, 2007a).

A ITIL também define os conceitos no Gerenciamento de Problemas conforme abaixo (TIEXAMES, 2008 e JONG, 2008):

- Erro Conhecido (Know Error): é um Problema que tem sua raiz documentada e a solução, mesmo que de contorno, identificada.
- Solução de contorno (Workaround): meio de resolver um incidente, voltando o serviço ao estado normal, sem resolver o problema definitivamente.
- Solução Definitiva: meio identificado de resolver um problema por meio de uma Requisição de Mudança para eliminar definitivamente a falha da infraestrutura de TI que causou o problema e seus incidentes
- Base de dados de erros Conhecidos: Banco de Dados contendo soluções definitivas e/ou de contorno para Incidentes e Problemas.
- Impacto: indica a extensão do dano causado por incidentes e problemas.
- Urgência: indica a velocidade necessária para resolver um Incidente ou Problema.
- Prioridade: é definida como a sequência em que os Problemas devem ser tratados, baseado sobre o impacto sobre o negócio e na urgência.

O gerenciamento de problemas é definido como sendo uma forma de garantir que os mesmos sejam resolvidos de forma proativa, sem a necessidade de buscar a raiz do problema. Porém prever e cuidar de resolver a tempo como se pode observar na Figura 6.

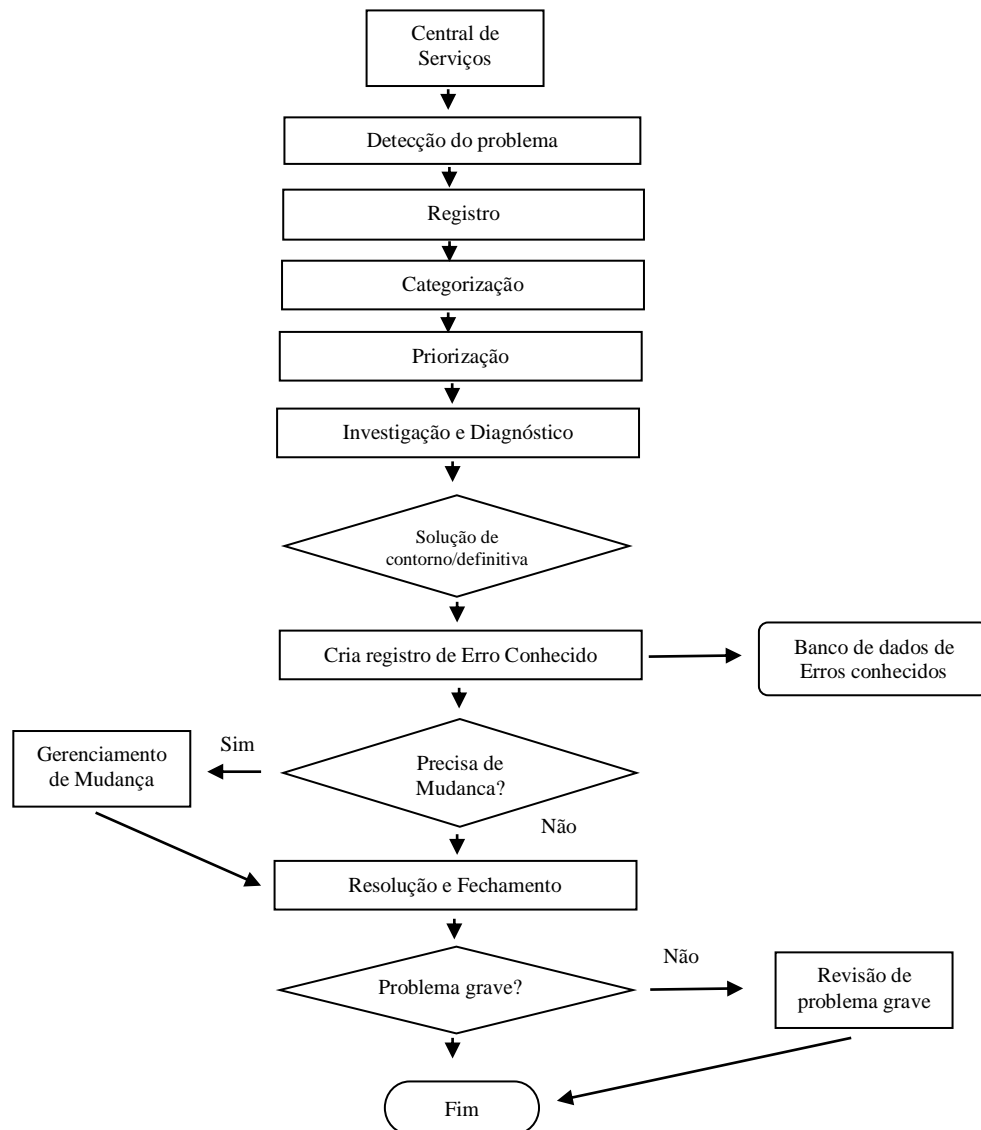


Figura 6: Gerenciamento de problemas
 Fonte: Adaptada de Jong (2008)

O gerenciamento de problemas tem como objetivo identificar as soluções alternativas quando ocorrer um erro que seja conhecido previamente, também é responsável por emitir as requisições de mudanças, caso ocorra uma necessidade de alteração, assim como verificar se depois de realizada a alteração o erro desaparece. Esses são os pontos fortes do gerenciamento de problemas de acordo com Magalhães; Pinheiro (2007).

Para esses autores a meta é identificar o problema e facilitar a sua remoção, quando necessária. Normalmente as atividades de gerenciamento de problemas são realizadas de forma integrada com o gerenciamento de incidentes e não tem uma disponibilidade de tempo investigação e causa raiz.

O ciclo de vida da ITIL de acordo com Magalhães; Pinheiro (2007), é constituída de Estratégia de serviço, que é a fase onde são fornecidas as orientações sobre os objetivos, as políticas e as formas de gerenciamento de serviços, bem como se verifica a possibilidade e viabilidade de criação do mesmo.

No desenho de serviço é onde se tem a orientação do desenvolvimento dos séricos e seu processo de gerenciamento, para que se possa atingir as metas previstas de acordo com as normas regulamentares, Magalhães; Pinheiro (2007).

A transição dos serviços é a fase conhecida como a de orientação e melhorias das habilidades que sejam consideradas necessárias para a transição dos serviços e das operações.

A operação dos serviços é a prática do gerenciamento, onde são concluídas as operações que serão repassadas para o cliente e orientadas para serem concluídas, Magalhães; Pinheiro (2007).

E por fim, a melhoria dos serviços continuada eu é onde a prestadora de serviço mostra para o cliente se os mesmos atendem as suas necessidades e busca soluções para que o mesmo se encontre não apenas satisfeito, mas, sobretudo que as suas expectativas sejam superadas continuamente com a melhoria dos serviços prestados, Magalhães; Pinheiro (2007).

4.4.1 ADMINISTRAÇÃO DE INCIDENTES (*INCIDENT MANAGEMENT*)

Esse é um ponto crítico relacionado com a empresa, pois é a relação entre cliente/usuário. Por isso considerado muito importante e o suporte técnico é oferecido pela empresa X como o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente). Esse canal de comunicação é como a empresa mantém um relacionamento com o cliente. São registradas todas as chamadas, solicitação de serviços, assim como os e-mails sobre a solução de cada problema.

A empresa X tem hoje um índice de 30% dos chamados sendo atendidos e resolvidos em tempo hábil ainda no primeiro nível, fator que tem contribuído consideravelmente para o maior índice de satisfação dos usuários e clientes, bem como diminuindo os custos empresariais.

A ITIL propõe a criação de um modelo de incidentes, que é um conjunto de processos pré-definidos para lidar com acidentes repetitivos, com o objetivo de tornar mais eficaz e rápida a solução de problemas.

Para incidentes graves a ITIL recomenda um procedimento separado, pois tais casos precisam ser resolvidos com maior prioridade.

As atividades propostas no processo de Gerenciamento de Incidentes para a Empresa x foram:

- Identificação: uma vez identificado o incidente pode começar a ser tratado;
- Registro: registro do incidente com informações como local, data, hora e outros dados importantes;
- Classificação: os incidentes poderão ser separados por classes, como software, hardware, rede, etc.;
- Priorização: individualmente os incidentes poderão ser priorizados analisando seu nível de impacto e urgência;
- Diagnóstico inicial: realizado no primeiro nível do serviço através da Central de Serviços;
- Escalação: para o caso onde o incidente não pode ser resolvido em primeiro nível o mesmo deverá ser escalado para nível de suporte superior;
- Investigação e diagnóstico;
- Resolução e recuperação: solução aplicada;
- Fechamento do incidente: nesta etapa o incidente será documentado e fechado junto ao cliente de forma formal.

4.4.2 ADMINISTRAÇÃO DE PROBLEMAS (*PROBLEM MANAGEMENT*)

Durante o processamento é sabido que algumas falhas surgem sem que a solução seja devidamente encontrada com rapidez, são temporárias. Essas passam então para a Administração de Incidentes para que seja encontrada a raiz do problema e oferecer uma solução definitiva. Na empresa X é realizado um estudo em nível superior para solucionar tais crises com o sistema criado para este fim. E

pode ainda mobilizar toda a equipe caso seja necessário para averiguar a origem e a solução do problema.

A proposta da ITIL para Administração de Problemas na Empresa X foi apresentada na Figura 6 deste capítulo.

4.4.3 ADMINISTRAÇÃO DE MUDANÇA (*CHANGE MANAGEMENT*)

Considerado como sendo um dos mais importantes para a empresa pelo fato de identificar o controle das mudanças tanto na infraestrutura, quanto na revisão dos serviços. Também oferece recursos necessários para que a empresa X possa trabalhar com excelência, além de fazer as mudanças quando necessárias para a introdução de uma nova infraestrutura devidamente planejada.

A empresa X, usa esse mecanismo para que todas as mudanças no ambiente organizacional sejam documentada, devidamente revisadas e quando aprovadas pelas áreas competentes tenha uma previsão de data para a entrega do serviço com a solicitação de mudanças.

A ITIL rege três tipos de mudanças: Mudança Padrão, Mudança Normal e Mudança Emergencial, onde se tem como objetivo a garantia de que as mudanças sejam documentadas e planejadas de forma a seguir todos os passos para sua execução. Os princípios básicos de cada tipo de Mudança é apresentado no quadro abaixo.

Tabela 2 – Gerenciamento de Mudanças

MUDANÇA PADRÃO	MUDANÇA NORMAL	MUDANÇA EMERGENCIAL
Pré-aprovada; Impactos mínimos para organização; caráter rotineiro.	Mediante requisição; mais complexa que mudança padrão.	Objetivando reparar um erro de algum serviço.

4.4.4 ADMINISTRAÇÃO DE LIBERAÇÃO (*RELEASE MANAGEMENT*)

A empresa X procura atuar na liberação de produtos ou projetos de forma totalmente segura, procurando atender a todos os requisitos propostos na sua relação com cliente ou fornecedores.

Para ITIL, este processo visa garantir que seus planos de liberação sejam bem claros e flexíveis, disponibilizando ao cliente modificação de projetos para alinhar seus processos com a liberação ou implantação. Garantir que seja instalado e testado dentro do prazo e suas funcionalidades corroboradas com a proposta de serviço são fatores irão oferecer aos clientes, usuários e time de administração satisfação com os resultados obtidos certificando-se que o impacto de uma liberação serão mínimos.

4.4.5 ADMINISTRAÇÃO DE CONFIGURAÇÃO (*CONFIGURATION MANAGEMENT*)

Com relação a Administração da configuração a empresa X deu uma atenção maior ao desenvolvimento e administração da base de dados que tem as informações técnicas e a interligação de todos os ativos e serviços que fazem parte do ambiente de TI da organização. Foram realizadas a partir do desenvolvimento da base de dados onde são descritos cada ativo envolvido em uma prestação de serviços. O principal objetivo neste processo é garantir integridade de seus ativos e infra-estrutura durante todo o ciclo do serviço.

4.5 ÁREAS ENVOLVIDAS NO ESTUDO

A Tabela 3 mostra as áreas envolvidas no processo de gerenciamento do problemas na Empresa X, assim como a quantidade de pessoas compondo cada área de atuação.

Tabela 3 – Áreas envolvidas

ÁREA	FUNÇÃO
Service Desk (nível 1)	Ajuda na identificação do problema. (2 pessoas)
Central de Suporte (nível 2)	Prover recursos para resolver problemas, bem como gerenciamento de mudanças nos casos onde se fizer necessário. (2 pessoas)
Administração	Prover autorizações e recursos para cada operação. (2 pessoas)
Coordenação de Infraestrutura – 1 pessoa	Apoia a administração de configuração e liberação. (1 pessoa)
Técnico de Campo	Realizar atividade técnica de campo. (3 pessoas)

4.6 SISTEMA UTILIZADO PARA COLETA DE DADOS

Na Empresa X o registro de problemas é administrado por um sistema próprio RXPT criado pela própria empresa com intuito de receber, gerenciar, demonstrar e protocolar as ocorrências obtidas pelo *Service Desk*. Para objeto de estudo neste trabalho foram coletadas 20 ocorrências descritas no ANEXO B, onde foram observados algumas definições sugeridas pela ITIL.

Na Figura 7 mostra a identificação do problema e a sua respectiva classificação.

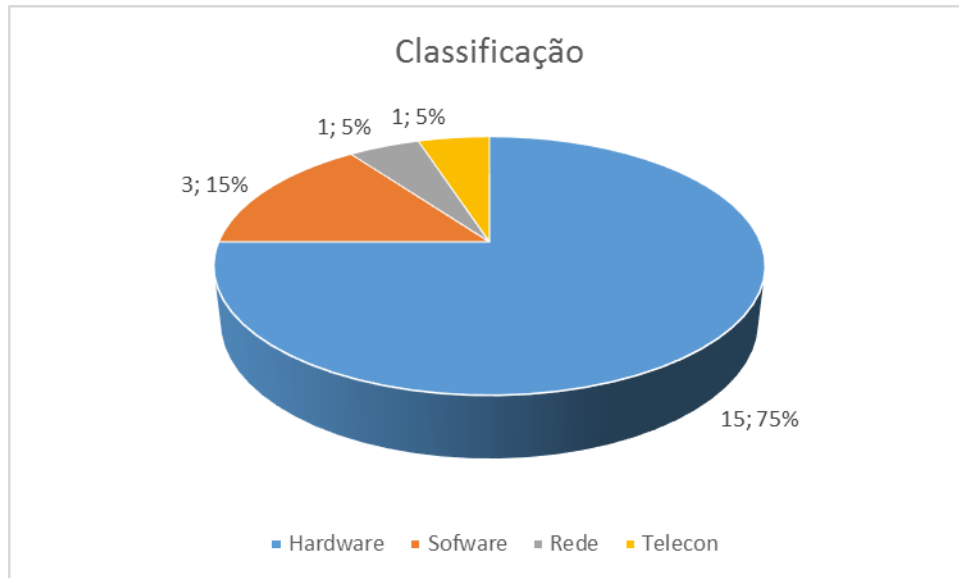


Figura 7: Classificação de Ocorrências
Fonte: Elaboração própria

Nas Tabelas 4 e 5 é descrito o grau de priorização para cada evento analisando o nível de impacto e urgência.

Tabela 4 – Nível de impacto x urgência

Impacto		Urgência		
		Alta	Média	Baixa
Impacto	Alto	1	2	3
	Médio	2	3	4
	Baixo	3	4	4

Tabela 5 – Definição de prioridade

Prioridade	Descrição	SLA
1	Crítica	1 dia
2	Alta	2 dias
3	Média	4 dias
4	Baixa	7 dias

Na Figura 8 mostra a relação das ocorrências coletadas com o grau de prioridade estabelecido.

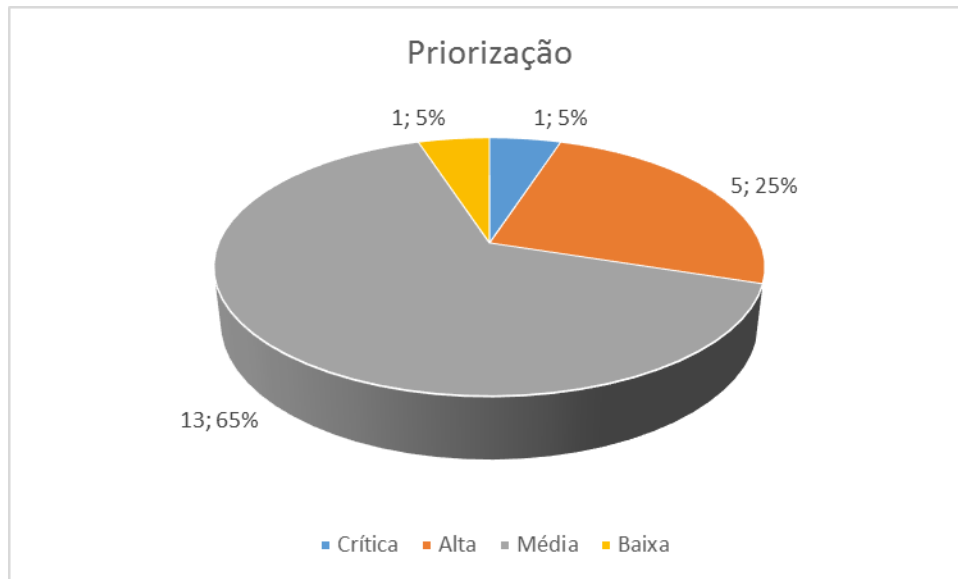


Figura 8: Priorização de ocorrências
Fonte: Elaboração própria

Na Figura 9 mostra a quantidade de ocorrências solucionadas em primeiro nível com a adequação e preparação do time de *Service Desk* para tentar solucionar uma maior quantidade de incidentes já neste nível.



Figura 9: Problemas resolvidos em 1º nível
Fonte: Elaboração própria

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Quando questionado sobre os benefícios que as práticas integradas da ITIL oferece para a empresa estudada, o entrevistado respondeu que depois que foram integradas as práticas a qualidade dos serviços melhorou substancialmente, sendo que o cliente também percebeu a melhoria da qualidade. Fator relevante para a empresa, pois a qualidade precisa ser sentida pelo cliente.

Sob a qualidade sentida pelo cliente e oferecida pela empresa. Las Casas (1994) defende que muitas vezes a empresa age de maneira a oferecer a qualidade, mas a mesma não é percebida pelo cliente, e isso não trás benefícios para a empresa. Concorda com Las Casas (1994) Kotle (2003) quando defende que a qualidade dos serviços deve ser percebida por que os serviços são intangíveis, o contrário dos produtos.

Sendo assim, os benefícios oferecidos pelas práticas segundo o entrevistado vão além da qualidade, mas ainda oferece a redução de custos, redução das falhas operacionais e melhoria na área de atuação.

Quando questionado as desvantagens do seu uso, a resposta foi que “é preciso capacitação de profissionais e ambiente adequado” Essa afirmação corrobora com os estudos de Albertin; Albertin, (2008) quando defendem que os desafios em relação a administração das estratégias e do ambiente adequado, além da governança administrativas são muitos, mas que são validos com relação aos benefícios que as práticas da ITIL oferecem aos que fazem uso dela.

As empresas de um modo geral segundo o entrevistado estão cada dia mais dependente de tecnologias de informação. É fato inegável, mas a qualificação profissional é de extrema importância.

Para Bon (2007) a ITIL oferece para todas as atividades do departamento de TI, como parte da oferta de serviços, uma estrutura comum baseada na infraestrutura de TI. Tem que ser levando em consideração que essas estrutura oferece uma maior eficiência no gerenciamento dos serviços. Com o gerenciamento adequado afirma Albertin; Albertin, (2008), a qualidade dos serviços e a satisfação do cliente são garantidos, bem como a redução dos custos para a empresa que trabalha com serviços de informação.

Quando questionado ao entrevistado a importância dos serviços de tecnologia de informação a resposta foi que: “Não tem mais como não administrar

empresas sem ter tecnologia de informação”. Sabe-se que está presente em todos os segmentos empresariais, e é através das informações oferecidas por essas tecnologias que as empresas buscam melhorias de formas para atender as suas necessidades operacionais e se manter competitiva no mercado.

Na opinião do entrevistado a ITIL é uma biblioteca que oferece os mecanismos como uma receita que viabiliza um melhor funcionamento das atividades em busca da qualidade e da padronização dos serviços e do atendimento das necessidades dos clientes (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007).

Os serviços não podem ser armazenados, não podem ser tocados, nem divididos, mas podem variar de acordo com as necessidades de cada cliente ou empresa, assim defendem diversos autores como Magalhães; Pinheiro (2007) quando se trata de serviços de TI. Porém, é também uma realidade para outros tipos de serviços assim defendem Kotle (2003) e Juran (1990).

Por essas razões os serviços de TI que são tão necessários para as diversas formas de gestão conforme o entrevistado. Deve ter a qualidade que o cliente deseja e para se manter fiel na utilização desses serviços.

Quando questionado sobre o que fez com que a empresa adotasse a ITIL. O entrevistado responde que “é uma abordagem que facilita o trabalho por oferecer a descrição das práticas que levam ao gerenciamento de serviços em TI com mais eficiência e eficácia”.

A sua resposta confirma a orientação do Bon (2007) que defende que as práticas são descritas com precisão para o melhor gerenciamento dos serviços de TI e que é independente da estrutura da organização. Concorda com Bom (2007) Albertin; Albertin, (2008) e Magalhães; Pinheiro (2007), quando acrescentam a necessidade de se ter serviços com redução de custos, certeza da qualidade, gestão de segurança e perspectiva do negócio, bem como a gestão adequada da infraestrutura, da aplicação dos serviços e da governança. Todas as práticas estão elencadas na ITIL.

Para o entrevistado depois da adoção das práticas da ITIL, se observou um aumento da satisfação dos clientes, a redução dos riscos de TI com as estratégias de negócios, redução dos custos com as práticas de mercado e melhoria significativa do fluxo de informações e TI.

Todos os elementos dos quais o entrevistado falou, são melhorias que a ITIL oferece com as suas práticas assim como afirma Bon (2007).

Na empresa estudada a implementação do *service Desk* a área de suporte *Help Desk* não tinha uma devida metodologia a ser seguida. E isso exigia um maior nível de acesso a conhecimentos que por essa razão era direcionado a especialistas que trabalhavam na área de *Help Desk*. Hoje não é mais assim.

A missão do *Service Desk* é a de superar as expectativas dos clientes, suprindo não somente as suas necessidades de serviços de qualidade, como também oferecendo serviços de excelência. Fator esse que tem apresentado melhorias constante tanto na qualidade, quanto nos índices de produtividade da organização como um todo.

O grande desafio é a mudança de postura na empresa. Foram adicionados suportes como ferramentas de gerenciamento e monitoramento on-line, assim como o sistema de prevenção de incidentes e automação da rotina que permite que os técnicos solucionem problemas de forma proativa, ou seja, na prevenção já se aponta a solução do problema antes mesmo que este se apresente para ser solucionado.

Na empresa o gerenciamento da infraestrutura cobre os aspectos com relação a instalação, entrega e otimização dos componentes de TI.

Já o planejamento para o gerenciamento de serviços é responsável por examinar as tarefas de planejamento e implantação, além das mudanças organizacionais necessárias. Com relação ao gerenciamento de aplicações é onde se descreve todos os estágios de vida de uma aplicação, incluindo o ambiente de produção.

A perspectiva de negócio é responsável por oferecer as informações necessárias para auxiliar o pessoal de TI a entender e fazer com que os objetivos do negócio sejam atingidos de forma satisfatória.

E por fim, o gerenciamento da segurança que é responsável pelo detalhamento, planejamento e gerenciamento das informações de TI, seus riscos e vulnerabilidade para a implantação proativa de medidas que garantam ainda mais a segurança dos dados de TI.

Na empresa estudada o gerenciamento de problemas da área de suporte é responsável por abranger os sistemas operacionais, bem como a provisão dos serviços de conexão das redes de dados e sistemas operacionais e monitoramento de backup e recuperação de dados. Antes havia a ocorrência de alguns incidentes de natureza grave, com certa frequência e com a falta de equipe para gerenciar os

problemas, ocorriam impactos financeiros na empresa, além de interferir negativamente no clima organizacional. Isso devido ao fato de ser os próprios analistas de sistemas os responsáveis por detectar os incidentes durante o suporte.

Concordando com os resultados dos estudos desenvolvidos por Magalhães; Pinheiro (2007) que acreditam que o ITIL é um dos fatores relevantes para a melhoria de diversos fatores operacionais para a empresa que o adotar e seguir a sua metodologia de forma pragmática e sistematizada.

A qualidade do suporte melhorou significativamente depois que as equipes foram formadas, tanto a de gerenciamento e suporte de incidentes e suporte de problemas, enquanto que os analistas de incidentes focaram suas ações na restauração dos sistemas sem se ater a raízes causadora dos problemas.

Depois que a empresa passou a trabalhar com a ITIL os benefícios foram muitos como: redução de acionamento de plantonistas, reconhecimento por parte dos clientes da qualidade oferecida, estabilidade no ambiente de TI, o retorno financeiro adequado e a melhoria do clima organizacional dentro da organização.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de globalização que tomou conta do mundo na década de 90 e a padronização dos conceitos de qualidade nos serviços e produtos das empresas, assim como a evolução dos processos de comunicação e tecnologia de informação favoreceram a diversas práticas de melhoria constante da qualidade. Neste contexto, as Tecnologias de Informação ganhou mais evidencia e causa dependência das empresas que precisam está cada vez mais integrada para terem seus objetivos empresariais atendidos de forma satisfatória.

Portanto, este estudo teve seus objetivos atingidos de forma satisfatória, pois foi possível identificar a importância da ITIL para a gestão da qualidade dos serviços prestados pela empresa. É de grande relevância por que favorece a diminuição dos custos e melhora a qualidade dos serviços de TI, garantindo uma maior satisfação dos clientes.

A ITIL foi criada para favorecer a qualidade dos serviços de TI com a utilização de um conjunto de práticas metodológicas que atinge os objetivos adequadamente. Foi diagnosticado também que as novas tecnologias de informação proporciona informações relevantes para as empresas desenvolverem suas estratégias e se manterem competitivas no mercado globalizado e ainda as normas padronizadoras da qualidade dos serviços visam a satisfação dos clientes de todas as áreas e na TI essa qualidade é ainda mais importante por oferecer mecanismos que dinamizam o processo de comunicação e trocas de informações para o cliente satisfazendo-o.

Sendo assim, se pode concluir que a ITIL é um conjunto de práticas indispensável para as empresas de TI na garantia de seus serviços para a satisfação do clientes e a diminuição dos custos. Todavia, para se integrar e fazer uso dessas metodologias se faz necessário um ambiente apropriado e qualificação profissional para se trabalhar com esmero em função das práticas a serem realizadas.

A ITIL oferece práticas para o gerenciamento de finanças, de nível de serviços, de capacidade, de gerenciamento e continuidade dos serviços de TI, e garante os mecanismos adequados para o oferecimento de serviços de TI entre o fornecedor e cliente.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, A. L.; ALBERTIN, R. M. M. Benefícios do uso de tecnologia de informação para o desempenho empresarial. **Revista de Administração Pública**, v.42, n.2, mar./abr., 2008.

BATEMAN, Tomas S. **Administração: Construindo vantagem competitiva**. São Paulo: Atlas, 1998.

BON, J. V. **Fundamentos do gerenciamento de serviços em TI**. São Paulo: Van Haren Publishing, 2007.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GIGLIO, Ernesto. **O comportamento do consumidor e a gerência de marketing**. São Paulo: Pioneira, 1996.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo : Atlas, 1999.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**, São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**, São Paulo: Atlas, 2004.

ISHIKAWA, Kaoru. **Controle da qualidade total: à maneira japonesa**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

JURAN, Joseph M. **Planejando para a qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1990.

_____. **A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade de produtos e serviços**. São Paulo: Pioneira, 1992.

KEEN, Peter G. W. **Guia Gerencial para a TI: conceitos essenciais e terminologia para empresas gerentes; tradução [das 2^oed. Original] Fernando Barcellos Ximenes** – Rio de Janeiro: Campus, 1996.

KOTLER, Philip. **Princípios de Marketing**. 9 ed. São Paulo: Prentice Hall, 1991.

_____. **Princípios de Marketing**. 9 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

ITISMF - IT Service Management Forum. **IT Service Management, an Introduction**. Sd. Reino Unido: ITSMF.2001.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos em metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. São Paulo: Atlas, 1994.

LIMA, G. C. **Sistemas de Informações Contábeis**: uma abordagem sobre a Análise Swot. In: ERECI(Encontro Regional de Contabilidade), Fortaleza, CE,2004.

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

MANSUR, R. **Governança de TI**: metodologia, frameworks e melhores práticas. Rio de Janeiro: Brasport, 2007.

MARTINS, M.C.F.N.; BÒGUS, C.M. **Considerações sobre a metodologia qualitativa como recurso para o estudo das ações de humanização em saúde**. Saúde e Sociedade v.13, n.3, p.44-57, 2004. Disponível em: http://www.apsp.org.br/saudesociedade/XIII_3/artigos%2013.3%20PDF/revista%2013.3%20artigo%205.pdf > Acessado em: 12 de agosto de 2013.

MINAYO MC & Sanches O 1993. **Quantitativo-qualitativo**: oposição ou complementaridade? Caderno de Saúde Pública 9 (3): 239-262.

MOURA, Luciano Rauzer. **Qualidade Simplesmente Total**. Rio de Janeiro: Qualimark, 2003.

OGC, Office of Government Commerce. **Service Delivery**. Londres – Inglaterra: The Stationary Office, 2001a.

OLIVEIRA, Otávio J. **Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados**. São Paulo. Pioneira Thomson Learning, 2004.

PALADINI, Edson. Pacheco. **Gestão da Qualidade, Teoria e Prática**. São Paulo, Atlas, 2000.

PINHEIRO, Flávio R. **Fundamentos em Gerenciamento de Serviços em TI Baseado no ITIL**. 2006.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1999.

STATDLOBER, Juliano. **Help-Desk e SAC com Qualidade**. Rio de Janeiro: Brasport, 2006.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1995.

VIEIRA, M. F. **Gerenciamento de projetos de tecnologia da informação**. 2.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2007.

ANEXO A – QUESTIONÁRIO APRESENTADO AO GESTOR

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO SUDOESTE DA BAHIA - UESB
CURSO: CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO
Aluno: Marcelo Mariniello Coelho
Professor: Francisco dos Santos Carvalho

Senhor (a) entrevistado (a):

A entrevista a seguir destina-se a coleta de dados para fins de pesquisa em trabalho de conclusão de curso. Estes dados serão tratados em conjunto e de forma sigilosa. A pesquisa destina-se a avaliar a utilização da biblioteca ITIL no processo de Gerencia dos Serviços e Problemas na Empresa X.

1. Quais foram os benefícios que as práticas integradas da ITIL ofereceram para sua empresa?

2. Quais as desvantagens no uso da ITIL?

3. Qual a importância dos serviços de tecnologia de informação nos dias atuais?

4. Quais as causas que fizeram com que a Empresa X adotasse a metodologia da ITIL?

5. Após implantação da metodologia, a qualidade do Suporte de Serviços melhorou? Em quais níveis?

ANEXO B – TABELA DE DADOS DE OCORRÊNCIAS

A Tabela abaixo foi retirada da fonte de dados do sistema utilizado na Empresa X para gerenciamento das ocorrências. Foram coletados dados de 20 ocorrências.

Ocorrência	Data	Classificação	Priorização	SLA	Mudança	1º nível	Visita Técnica	Encerrado
				4				
CO0201301	12/08/2013	hardware	3 dias	4	n	s	n	s
				4				
CO0201302	12/08/2013	software	3 dias	4	n	s	n	s
				4				
CO0201303	12/08/2013	hardware	3 dias	4	n	n	s	s
				4				
CO0201304	12/08/2013	hardware	3 dias	4	n	n	s	s
				4				
CO0201305	12/08/2013	hardware	3 dias	4	n	n	s	s
				4				
CO0201306	12/08/2013	software	3 dias	4	n	n	s	s
				3				
CO0201307	12/08/2013	hardware	2 dias	3	n	n	s	s
				3				
CO0201308	12/08/2013	software	2 dias	4	n	n	s	s
				4				
CO0201309	12/08/2013	hardware	3 dias	4	n	n	s	s
				4				
CO0201310	12/08/2013	hardware	3 dias	4	n	n	s	s
				4				
CO0201311	12/08/2013	hardware	3 dias	4	n	n	s	s
				4				
CO0201312	13/08/2013	hardware	3 dias	2	n	n	s	s
				2				
CO0201313	13/08/2013	rede	1 dias	3	n	n	s	s
				3				
CO0201314	13/08/2013	hardware	2 dias	3	n	n	s	s
				3				
CO0201315	13/08/2013	hardware	2 dias	3	n	n	s	s
				3				
CO0201316	13/08/2013	telecon	2 dias	4	n	n	s	s
				4				
CO0201317	13/08/2013	hardware	3 dias	4	n	n	s	s
				4				
CO0201318	13/08/2013	hardware	3 dias	4	n	n	s	s
				4				
CO0201319	13/08/2013	hardware	3 dias	5	n	n	s	s
				5				
CO0201320	13/08/2013	hardware	4 dias	5	n	n	s	s