

DESENVOLVIMENTO DE GESTÃO COM FOCO NO CLIENTE E NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM ÓRGÃO PÚBLICO DE ITUMBIARA

Albert Satil Dâmaso^{1*}, Roger Amandio Luz¹

¹Bacharelado em Sistemas de Informação, pelo Instituto Luterano de Ensino Superior de Itumbiara, Unidade Universitária de Itumbiara-GO, *albert_damaso@hotmail.com.

RESUMO – Atualmente às organizações operam em ambientes dinâmicos com a necessidade de aprender, adaptar e manter uma vantagem competitiva com relação às alternativas que seus clientes possam ter. A adoção de melhores práticas pode ajudar a organização a desenvolver ou melhorar as habilidades necessárias para alcançar qualidade na entrega de serviços. A adoção de melhores práticas precisa considerar as fontes, possibilidades, cenários e motivadores envolvidos. Sendo assim, para uma boa gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de tecnologia da informação, há a necessidade de utilizar dos recursos desenvolvidos para facilitar o processamento de informações e a gestão da relação entre os participantes, através do gerenciamento de serviços de TI. Desta maneira, este trabalho de conclusão de curso tem como objetivo geral a implementação de um gerenciamento de nível de serviços de tecnologia de informação em um Órgão Público de Itumbiara, partindo da premissa de que não existe estruturação específica na composição do órgão público, trazendo a oportunidade de permitir que o departamento de TI e a organização acordem sobre quais serviços devem ser fornecidos, a disponibilidade necessária e seus custos. Para tanto, como objetivos específicos, tem-se o entendimento do ambiente de negócio em questão e o levantamento de dados bibliográficos relacionados a toda a parte conceitual necessária até a implantação, para em seguida ser realizado o levantamento dos requisitos necessários, para que os níveis de serviços sejam mensuráveis, para ambos os lados poderem verificar se os níveis estão

sendo atendidos, uma vez que a mensuração é um aspecto fundamental para este processo, já que são os indicadores que vão apontar se o serviço está sendo entregue dentro da disponibilidade e do custo acordados. Com isso, espera-se que a implementação deste gerenciamento de nível de serviços de TI possa atender a todas as necessidades da organização e que forme um vínculo entre o departamento de TI e a organização através de uma ferramenta HelpDesk.

PALAVRAS-CHAVE: HelpDesk, Gestão, Serviços.

INTRODUÇÃO

ITIL é a abordagem para Gerenciamento de Serviços de TI mais amplamente adotada no mundo. Fornece orientação para provedores de serviço de TI quanto a habilidades (processos, funções, etc.) necessárias para entregar e suportar serviços de TI com qualidade.

ITIL, adota uma abordagem de ciclo de vida para implementar o Gerenciamento de Serviços e é baseado em cinco temas principais, sendo eles: Estratégia de Serviço, Desenho de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço e Melhoria Contínua de Serviço.

Teoricamente, não existe algo como ser “compatível com ITIL”. Em vez disso, os provedores são incentivados a adaptar as melhores práticas ITIL para seus ambientes específicos para atender suas necessidades. À medida que os provedores de serviço de TI aumentam e amadurecem suas habilidades de gerenciamento de serviços, são capazes de entregar níveis mais altos de Utilidade e

Garantia sem o aumento proporcional em recursos – ou seja, custo e pessoal.

Sendo assim, ITIL oferece Gerenciamento de Nível de Serviço (GNS), que é responsável por acordar e documentar metas de nível de serviço e responsabilidades relacionadas com os Acordos de Nível de Serviço (ANSs) e Requisitos de nível de Serviço (RNSs) para todas as atividades da TI.

Em vista disso, este trabalho de conclusão de curso tem como tema o desenvolvimento de gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de tecnologia da informação em um órgão público de Itumbiara.

A problemática em questão gira em torno da má administração dos processos tecnológicos e do relacionamento entre órgãos públicos e a Central de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Itumbiara, pois deixa a desejar em habilidades proporcionadas pelos resultados adquiridos junto ao ITIL.

O objetivo geral deste trabalho de conclusão de curso é a implementação de um gerenciamento de nível de serviços de tecnologia de informação na Prefeitura Municipal de Itumbiara. Para tanto, como objetivos específicos, tem-se o entendimento do ambiente de negócio em questão e o levantamento de dados bibliográficos relacionados a toda a parte conceitual necessária até a implantação, para em seguida ser realizado o levantamento dos requisitos necessários, para que os níveis de serviços sejam mensuráveis, para ambos os lados poderem verificar se os níveis estão sendo atendidos, uma vez que a mensuração é um aspecto fundamental para este processo, já que são os indicadores que vão apontar se o serviço está sendo entregue dentro da disponibilidade e do custo acordados.

METODOLOGIA

O desenvolvimento inicia-se com a coleta de dados bibliográficos relacionados a todo o conceito abordado no objeto de

estudo, além da coleta de dados bibliográficos relacionados às tecnologias a serem utilizadas no desenvolvimento do protótipo.

Para o desenvolvimento do software, foi escolhido o modelo espiral (Pressman, 2006), o qual esquematiza um ciclo de desenvolvimento iterativo e sistemático.

De início, deverá ser discutido a proposta de implantação ITIL na organização. Posteriormente, devem ser estabelecidos os objetivos, requisitos e restrições do software. O levantamento dos requisitos será feito através de uma entrevista semiestruturada com um funcionário do setor de TI e outra entrevista com um funcionário do setor administrativo, ambos colaboradores do Órgão Público.

A partir dos requisitos levantados, serão desenvolvidos os diagramas para auxiliar no entendimento do software. Primeiramente, para descrever a interação dos usuários com as funcionalidades que deverão constar no software a ser desenvolvido, será construído o Diagrama de Caso de Uso, o qual, de acordo com (Guedes, 2011), esquematiza a relação e participação dos interessados para com o sistema.

As instâncias que deverão constar no software serão ilustradas no Diagrama de Classes. De acordo com Guedes(2001), através desse diagrama, pode-se mostrar todas as classes que irão representar elementos reais participantes do ambiente proposto, mostrando todas as características e ações de cada instância, além de mostrar toda a relação na hierarquia de classes.

A representação das entidades/tabelas do banco de dados com todos os campos necessários para armazenamento será feita através do Diagrama de Entidade e Relacionamento (DER). De acordo com Nadeau, Lightstone e Teorey (2006), este diagrama é utilizado para representar o modelo conceitual do negócio.

Para o desenvolvimento desses diagramas, será utilizado o software AstahCommunity.

Em seguida, com todos os diagramas concluídos, será iniciado a implementação do software, utilizando a linguagem PHP para a plataforma WEB e Delphi para a plataforma Desktop.

A persistência dos dados será feita com o banco de dados MySQL, sendo que o banco de dados será criado através do gerenciador visual MySQL Workbench, o qual permite a criação de bancos de dados através de componentes gráficos, facilitando e agilizando a implementação do banco de dados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A idéia deste trabalho de conclusão de curso é mostrar, aplicar e desenvolver as melhorias proporcionadas por uma boa gestão de gerenciamento de serviço de TI através da utilização da tecnologia da informação ITIL, buscando habilitar o Órgão Público à entregar valor para clientes através de serviços, medir, monitorar e otimizar Serviços de TI e o desempenho do provedor de serviço, gerenciar riscos, gerenciar conhecimentos, otimizar e reduzir custos e por fim melhorar a interação e relacionamento com usuários.

Sendo assim, este trabalho de conclusão de curso parte das hipóteses de que o uso da tecnologia da informação traz melhores resultados no processamento de informação, e que o gerenciamento de serviços fornece uma estrutura comum de práticas que visam agregar valor ao negócio.

Será desenvolvido um software de carácter HelpDesk, com o objetivo de

padronizar a prestação de serviços, promovendo uma melhoria tanto no atendimento como na qualidade do serviço prestado.

CONCLUSÕES

A adoção de melhores práticas pode ajudar a organização a desenvolver ou melhorar as habilidades necessárias para alcançar qualidade na entrega de serviços.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ELEPHANT, Pink do Brasil Consultoria Empresarial. ITIL: Básico em Gerenciamento de Serviços de TI. Versão 7.1. São Paulo: Pink, 2013.

DOROW, Emerson. ITIL e o Gerenciamento de Níveis de Serviço. Produção, São Paulo, v. 18, n. 2, 2010. Disponível em: <<http://www.profissionaisti.com.br/>>. Acesso em: 01 de maio de 2014.

HORSTMANN, Cay S.; CORNELL, Gary. Core Java. 8 ed. São Paulo: Pearson Education, 2010.

TERUEL, Evandro Carlos. Arquitetura de Sistemas para Web com Java utilizando design patterns e frameworks. 1 ed. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2012