

## ANÁLISE DO IMPACTO DA METODOLOGIA ITIL NOS PROCESSOS DE TI DE UMA ORGANIZAÇÃO

Guilherme Leandro Freitas<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Graduando em Sistemas de Informação no Instituto Luterano de Itumbiara ILES – ULBRA, Goiás e-mail: glfreitas3@gmail.com

**RESUMO** – A busca das empresas por um maior nível de qualidade a fim de se destacar no mercado atual, obriga as empresas a se adaptar a modelos e padrões de qualidade para que se possa prestar um melhor serviço e oferecer melhores produtos, a fim de conquistar a satisfação e fidelidade de seus clientes. Na busca por melhoria da qualidade e eficiência de seus processos, a adoção do ITIL vem se destacando como um diferencial para estas empresas, devido ao modelo ser adaptável a qualquer tipo de organização através de um *framework* consistente e claramente orientado a processos. Com base neste contexto, uma análise do cenário atual da empresa comparando com os processos descritos pela metodologia ITIL, proporcionam uma visão de como o cenário atual da empresa seria impactado pela implantação do modelo ITIL, considerando os custos, tempo e benefícios desta possível implantação. Esta análise demonstra os reais benefícios que poderiam ser adquiridos e procura incentivar a implantação deste modelo de qualidade na empresa.

**Palavras-chave:** ITIL, gerenciamento de suporte, gerenciamento de entrega de serviços.

### INTRODUÇÃO

Com o passar dos anos, as empresas vem se desenvolvendo em busca de melhorar a qualidade e gestão de seus processos proporcionando ao cliente serviços e produtos de qualidade, garantindo a confiança e efetividade desses clientes, com isso, a utilização dos recursos de TI vem crescendo rapidamente nas organizações, a cada dia, as organizações estão tornando-se cada vez mais dependentes de TI para atender seus objetivos corporativos e atingir as necessidades de seus negócios. O aumento desta dependência leva a crescentes necessidades de serviços de TI de alta qualidade.

### METODOLOGIA

Para identificar estes processos de controle, elaborou-se um questionário que foi distribuído para a equipe de infraestrutura de TI, focado nos principais processos de suporte a serviços descritos pelo ITIL.

A análise de conteúdo das entrevistas teve como finalidade legitimar as informações obtidas a partir da teoria de flexibilização organizacional, suas métricas segundo os autores estudados, e os impactos das práticas do ITIL na organização.

A análise se iniciou pela função *service desk*, que faz parte do grupo de *service support*.

Com base nas respostas dadas pela equipe de infraestrutura de TI, pode-se realizar um levantamento de dados e identificar pontos de importantes de como a equipe trata cada uma das disciplinas da área de *service support* do ITIL, e quais procedimentos realizados pela equipe que se enquadram no que descreve as boas praticas do *framework* ITIL.

Assim como foi feito no passo anterior, para identificar os processos que possam avaliar a qualidade do serviço entregue ao cliente, elaborou-se um questionário que foi distribuído para a equipe de infraestrutura de TI, e alguns clientes, focado nos principais processos de entrega de serviços descritos pelo ITIL, a fim de que se possa avaliar a qualidade dos serviços prestados pela equipe e a satisfação do cliente quanto aos serviços apresentados a eles.

A análise de conteúdo das entrevistas teve como finalidade identificar pontos importantes para a realização da análise dos impactos das práticas do ITIL na organização. A análise se iniciou pelo gerenciamento dos níveis de serviço, que faz parte do grupo de *service delivery*.

Com base na análise detalhada dos questionários aplicados e as resposta dadas pelos colaboradores da empresa, pode-se identificar uma serie de procedimentos descritos pelo ITIL que a organização que estão sendo executados de forma que acaba não sendo eficiente e flexível, ou ainda não atribui ao dia a dia da equipe de infraestrutura de TI.

### RESULTADOS E DISCUSSÃO

O roteiro, que serviu de base para a formulação da análise de viabilidade da implantação do ITIL, foi composto de duas partes. A primeira parte referiu-se a informações gerais dos entrevistados quanto ao domínio de suporte aos

serviços prestados pela equipe, e a segunda parte às perguntas específicas, em que se procurou relacionar os processos de qualidade dos serviços da empresa com a do ITIL com as dimensões de flexibilidade organizacional, ação gerencial, planejamento organizacional, impacto das TI's na força de trabalho, gestão de recursos humanos, impacto na eficiência, sensibilidade, versatilidade e robustez obtidas a partir do referencial teórico.

Para compor a análise, realizou-se o levantamento de dados utilizando-se de fontes documentais e orais, internas e externas à organização.

As informações obtidas com a realização desta análise contribuíram para que a equipe de TI e principalmente a gestão responsável pela TI, pudessem ter uma visão de como os processos realizados pela empresa seriam impactados pela possível implantação do modelo ITIL na empresa, além de uma visão de viabilidade, tempo e custos necessários para esta implantação.

Por fim, as entrevistas revelaram que a principal motivação da organização estudada para uma possível adoção do ITIL, foi uma visão do cenário da empresa seguindo os padrões do ITIL, e com isso a possibilidade de se obter o reconhecimento pelos clientes, redução nos custos, maior nível de controle e eficiência em seus processos de TI e motivação de seus colaboradores, garantindo assim um diferencial competitivo em um mercado de grande concorrência.

## CONCLUSÕES

Com a realização deste projeto, constatou-se que no mundo em que vivemos hoje, a metodologia ITIL pode trazer grandes benefícios para as organizações, proporcionando certo nível de eficiência e qualidade para essas organizações, e como consequência, pode trazer também destaque no mercado.

Com a realização desta análise do impacto que o ITIL pode provocar nos processos de uma organização, pode-se constatar que apesar de a empresa em questão não demonstrar interesse pela adoção do *framework* ITIL, essa metodologia poderia trazer benefícios para toda a organização em estudo.

Outro ponto que pode ser observado com a realização deste trabalho é o fato de que esta análise pode ser realizada sem a necessidade de que a empresa dispusesse de algum custo para pesquisa e serviu para demonstrar ao nível estratégico da empresa os benefícios que poderiam ser obtidos

com a utilização dos processos descritos pelo ITIL nas operações diárias da organização.

## REFERÊNCIAS

DAVENPORT, Thomas H. **Reengenharia de processos**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

FERNANDES, Aguinaldo Aragon e ABREU, Vladimir Ferraz de. **Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços**. Rio de Janeiro: Brasport, 2006.

BARELLA, Irene – **ITIL e Cobit unidos na gestão empresarial**: Computerworld 2005.

ALBERTIN, A. L. **Enfoque gerencial dos benefícios e desafios da tecnologia de informação para o desempenho empresarial**. FGV-EAESP, 2003.