

ANÁLISE DO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI NAS EMPRESAS DA CIDADE DE GOIANÉSIA-GO

Déborah Pinto Monteiro, Juliana Martins de Bessa

deborahmonteiro15@gmail.com, juliana.bessa@ueg.br

Universidade Estadual de Goiás –Câmpus Goianésia– Sistemas de Informação - Goianésia – GO

RESUMO – A Tecnologia da Informação (TI) nos dias atuais tornou-se um fator muito importante nas organizações, entretanto, as empresas têm adotado práticas eficientes e eficazes em gerenciamento de serviços de TI orientando os gerentes a ter uma direção e ajudando a manter o foco em seus esforços na gestão dos serviços e da tecnologia envolvida. Nesse contexto, o objetivo deste estudo é coletar dados e analisar departamentos de TI de empresas localizadas na cidade de Goianésia-GO para verificar que tipos de serviços de TI são terceirizados, validando se as empresas prestadoras de serviço utilizam algum padrão de qualidade como por exemplo a norma NBR ISO/IEC 20000.

Palavras-Chave – Gerenciamento de serviços de TI, Terceirização, NBR ISO/IEC 20000.

ANALYSIS OF IT SERVICE MANAGEMENT IN COMPANIES GOIANÉSIA GO CITY

ABSTRACT– The Information Technology (IT) nowadays has become a very important factor in organizations , however , companies have adopted efficient and effective practices for managing IT services directing managers to have a direction and helping to keep the focus on their efforts in the management of services and technology involved. In this context, the aim of this study is to collect data and analyze IT departments of companies located in the city of Goianésia GO to check what types of IT services are outsourced , validating that the service provider companies use some quality standard such as the standard NBR ISO / IEC 20000 .

KEYWORDS – management of IT services, outsourcing, NBR ISO/IEC 20000.

INTRODUÇÃO

O Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (TI) concentra-se em gerenciar os recursos disponíveis de forma unificada, fazendo com que a qualidade do conjunto seja percebida pelos seus clientes e usuários, evitando a ocorrência de problemas na entrega e na operação dos serviços de TI.

Atualmente o uso da TI pelas organizações tem se tornado cada vez mais significativo, suportando as estratégias de negócio e colocando a TI no centro das atenções das empresas. Desta forma, busca-se com este trabalho, realizar uma análise do Gerenciamento de Serviços de TI nas empresas localizadas na cidade de Goianésia-GO, com foco na prestação e a terceirização de serviços nesta área, tendo como base as melhores práticas das disciplinas ITIL e a norma NBR ISO/IEC 20000.

O objetivo geral deste trabalho é coletar dados e analisar departamentos de TI de empresas localizadas na cidade de Goianésia-GO para verificar que tipos de serviços de TI são terceirizados, neste contexto será validado se as empresas prestadoras de serviço e também as que terceirizam utilizam algum padrão de qualidade como por exemplo a norma de certificações NBR ISO/IEC 20000.

I. DESENVOLVIMENTO

O gerenciamento de serviços de TI é um conjunto de habilidades da organização para fornecer valor para o cliente em forma de serviços (TI Exames, 2011). Tem por objetivo atender às necessidades dos clientes e promover a qualidade, alinhando às necessidades de negócio, buscando a redução de custo.

Atualmente, uma das grandes preocupações é alinhar a TI às estratégias de negócios da organização, ou seja, traduzir as metas de negócio em metas de TI. As empresas estão enfrentando uma pressão dirigida pela redução de custos, por uma ampla concorrência, por recursos cada vez mais extintos e uma contínua mudança na forma de atuar. A Tecnologia da Informação e um bom gerenciamento é algo vital para as empresas, contribuindo para o sucesso das mesmas.

Segundo CORDENONSI (2007), empresas com extensiva integração de negócios e tecnologia, têm probabilidade em dobro de apresentar redução de custos e aumento de receita 5% mais rápido que a concorrência. Assim, é de fundamental importância adotar uma gerência de serviços de TI que permita um maior controle e qualidade dos serviços, bem como manter o alinhamento da TI com as necessidades do negócio.

No entanto, é possível observar que a adoção do conjunto de melhores práticas e metodologia ITIL podem auxiliar as organizações a alinhar a TI ao negócio por meio do gerenciamento de qualidade e seus componentes e serviços, de forma a agregar valor, trazendo soluções que proporcionem retorno sobre o investimento, segurança e proximidade com os clientes.

SIUNI-UEG - Anápolis – Goiás – Brasil

07 a 09 de outubro de 2016

NASCIMENTO (2016) diz que devido à importância do ITIL em sincronia com a ISO 20000 recomenda-se que as empresas e provedores de TI juntamente com seus gestores considerem esta implantação conjunta. Sendo este processo voltado primeiramente para a obtenção de melhores níveis de qualidade na prestação de seus serviços.

Com base nestas informações, acredita-se que os benefícios de implantar a ISO/IEC 20000 em conjunto com o ITIL terão melhores resultados quando comparados à implantação da ITIL de forma isolada para a Gestão da Qualidade em Serviços de TI. A ITIL e a ISO/IEC 20000 têm em comum a meta de fornecer um conjunto de processos estruturados e com qualidade para gerenciar os serviços de TI.

Vale ressaltar que a ISO/IEC 20000 e a ITIL formam uma grande parceria trazendo cada vez mais benefícios às organizações e, conforme mencionado anteriormente, nenhuma destas metodologias consegue gerar sucesso se trabalhadas isoladamente. Contudo, pode ser visto que ter um departamento de TI completo, da forma como ele deve ser, nem sempre é possível em empresas de grandes e pequenos portes, ou até mesmo não incluem nas estratégias da empresa em manter uma equipe própria. Dessa forma, existe uma saída: a terceirização de serviços de TI, a qual está cada vez mais presente em empresas que desejam aprimorar o seu negócio e reduzir despesas, sem abrir mão da segurança e da qualidade.

O presente trabalho tem como objetivo analisar as empresas da cidade de Goianésia-GO a fim de elucidar sobre a prestação de serviços de TI e a terceirização desses serviços na referida cidade. Para subsidiar esta pesquisa foram feitos dois tipos de questionários contendo questões objetivas. Os questionários estão sendo aplicados presencialmente nas empresas da cidade de Goianésia-GO. Um dos questionários é destinado às empresas que terceirizam seus serviços de TI e o outro para as empresas prestadoras de serviços na área de TI. No total, os questionários serão aplicados a 50 empresas da cidade de Goianésia, sendo 20 para empresas prestadoras de serviços na área de TI e 30 para empresas em geral, com o intuito de validar se as mesmas terceirizam seus serviços de TI.

Considerando que a pesquisa se encontra em fase de tabulação dos dados, ainda não há resultados conclusos, porém durante a apresentação do banner no SIUNI, os dados estarão tabulados e serão apresentados verbalmente.

II. CONCLUSÃO

Considerando que a pesquisa ainda se encontra em fase de aplicação, os dados estão sendo tabulados de acordo com as respostas obtidas através dos questionários aplicados nas empresas de Goianésia- GO, tanto prestadoras de serviços de TI, quanto nas que possam terceirizar seus serviços de TI. Após a tabulação dos dados obtidos, é esperado que os resultados confirmem a hipótese levantada durante a elaboração do projeto: pelo perfil das empresas da cidade de Goianésia-GO,

SIUNI-UEG - Anápolis – Goiás – Brasil

07 a 09 de outubro de 2016

acredita-se que a maioria das empresas terceirizam seus serviços de TI e que as empresas prestadoras de serviços não possuem nenhuma certificação de qualidade voltada para a área de TI.

REFERÊNCIAS

BORGES, E. Lançamento e implantação da ISO 20000. São Paulo. Brunise, 2006. Disponível em: <http://www.brunise.com.br/informativo.asp?inf_ID=22>. Acesso em: 17 maio. 2016.

CORDENONSI, Jorge Luís. Modelos e desafios da estratégia de gerenciamento de serviços de TI e a realidade e tendências nacionais no uso da ITIL. ITSMF Conference, 2007.

LEITE, J. C. Terceirização em informática no Brasil: Investigação sobre a situação da Terceirização em Informática no contexto brasileiro. NPP – Núcleo de Pesquisas e Publicações e Relatórios de Pesquisa. Relatório nº 13/1995, 1995

NASCIMENTO. Luiz W. Relação ITIL ISO/IEC 20000. Disponível em < <http://www.itsmnapratica.com.br/relacao-til-isoiec20000/> > Acesso em 17 maio. 2016.

TI Exames. Apostila ITIL® V3 Foundation. Disponível em < [http:// www.tiexames.com.br](http://www.tiexames.com.br) >. Acesso em 09 abr. 2016.