

INSTITUTO ENSINAR BRASIL
FACULDADES DOCTUM DE CARATINGA
TÚLIO VIEIRA GOMES SANT'ANA

**O USO DAS PRÁTICAS DO MODELO ITIL NO GERENCIAMENTO
DOS SERVIÇOS DE TI: UM ESTUDO APLICADO NA EMPRESA
KAPSULA – GRUPO KPG**

CARATINGA
2020

TÚLIO VIEIRA GOMES SANT'ANA
FACULDADES DOCTUM DE CARATINGA

**O USO DAS PRÁTICAS DO MODELO ITIL NO GERENCIAMENTO
DOS SERVIÇOS DE TI: UM ESTUDO APLICADO NA EMPRESA
KAPSULA – GRUPO KPG**

**Monografia apresentada ao curso
de Ciência da Computação das
Faculdades Doctum de Caratinga
como exigência parcial para
obtenção título de Bacharel em
Ciência da computação.**

**Área de concentração: Engenharia
de Software.**

**Orientador: Prof. M. Sc. Elias de
Souza Gonçalves.**

CARATINGA

2020

FACULDADES DOCTUM DE CARATINGA

FOLHA DE APROVAÇÃO

O Trabalho de Conclusão de Curso intitulado: O USO DAS PRÁTICAS DO MODELO ITIL NO GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE TI: UM ESTUDO APLICADO NA EMPRESA KAPSULA - GRUPO KPG, elaborado pelo aluno TÚLIO VIEIRA GOMES SANT'ANA, foi aprovado por todos os membros da Banca Examinadora e aceita pelo curso de Ciência da Computação das Faculdades Doctum de Caratinga, como requisito parcial da obtenção do título de:

BACHAREL EM CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

Caratinga, ____ de _____ 20__

Prof. Orientador

Prof. Examinador 1

Prof. Examinador 2

Dedico esse trabalho a Deus, que
foi minha maior força nos momentos
difíceis.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, pelo amor, incentivo e apoio incondicional.

À minha mãe, heroína que me deu apoio, incentivos nas horas difíceis,
de desânimo e cansaço.

Aos meus amigos, companheiros de trabalho e irmãos na amizade que
fizeram parte da minha formação e que vão continuar presentes em minha
vida.

Somos o que fazemos, mas somos,
principalmente, o que fazemos para
mudar o que somos.”
Eduardo Galeano

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CCTA – *Central Computing and Telecommunication Agency*

EXIN – *Examination Institute for Information Science*

ICT – *Information and Comunication Tchnology*

ISEB – *Information Systems Examinations Board*

ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*

KPI – *Key Perfomance Indicator*

OGC – *Office of Government Commerce*

TI – *Tecnologia da Informação*

SLA – *Service Level Agreement*

LISTAS DE FIGURAS, QUADROS E GRÁFICOS

Figura 1: Evolução da ITIL.....	16
Figura 2: Análise de SWOT	23
Figura 3: Base de conhecimento	25
Figura 4: Mapeamento processo “Atendimento interno”	28
Figura 5: Formulário de abertura do chamado	29
Figura 6: Campos de uma solicitação	31
Quadro 1: Análise de SWOT na área de TI da Kapsula.....	24
Quadro 2: Prioridade de atendimento	29
Gráfico 1: Cargos dos respondentes	34
Gráfico 2: Tempo de trabalho	35
Gráfico 3: Conhecimento em informática	35
Gráfico 4: Grau de escolaridade	36
Gráfico 5: Aptidão ao FreshDesk.....	37
Gráfico 6: Informações sobre os serviços prestados anteriormente	37
Gráfico 7: Atendimento prestado anteriormente	38
Gráfico 8: Avaliação de eficiência do atendimento pelo slack.....	38
Gráfico 9: Avaliação de eficiência do atendimento pelo e-mail.....	39
Gráfico 10: Retorno de comunicados de incidentes, bugs e erros.....	39
Gráfico 11: Resposta de solicitações.....	40
Gráfico 12: Retorno de comunicados de incidentes, bugs e erros.....	40
Gráfico 13: Disponibilização de informações a respeito dos serviços de T.I.....	41
Gráfico 14: Disponibilização de informações a respeito do sistema	41
Gráfico 15: Solução de ticket	42
Gráfico 16: Avaliação de eficiência de atendimento pelo FreshDesk	42
Gráfico 17: Avaliação de eficiência de atendimento realizado pelo T.I	43
Gráfico 18: Atendimento adequado do T.I após a implantação do FreshDesk ..	44

Gráfico 19: Disponibilização clara de como abrir um ticket	44
Gráfico 20: Satisfação em relação ao tempo de atendimento dos tickets	45
Gráfico 21: Avaliação da eficiência dos tutoriais postados pelo T.I sobre a utilização do FreshDesk	47

RESUMO

Nos tempos atuais, cada vez mais as empresas precisam da Tecnologia de Informação (TI) para planejar e executar suas ações. Para as empresas de desenvolvimento essa dependência é ainda maior, pois precisam fazer corretamente o gerenciamento de serviços de TI, tanto internamente quanto dos clientes e usuários. Um dos meios para a aplicação correta do gerenciamento é através da adoção de boas práticas da *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), que é uma biblioteca de práticas para processos internos da área de TI. Este estudo tem como objetivo promover a qualidade nos serviços de desenvolvimento de software oferecidos pelo setor de TI da empresa Kapsula uma empresa do grupo KPG, através da implantação de processos do modelo ITIL. Trata-se de uma pesquisa aplicada em que foram apontados os processos da biblioteca ITIL que possam ser executados para melhorar a função do setor de TI na Kapsula. A coleta de dados foi feita baseada no cenário atual da empresa através de um questionário aplicado aos funcionários que lidam diretamente com o projeto. Concluiu-se que a maior parte dos entrevistados encontram-se satisfeitos com o desempenho do setor de TI após a implementação da ITIL.

Palavras - Chave: Tecnologia da Informação. Governança de TI. Gerenciamento de Processos.

ABSTRACT

Nowadays, more and more as companies need Information Technology (IT) to plan and execute their actions. For development companies, this dependency is even greater, as they need to correctly manage IT services, both internally and with customers and users. One of the means for the correct application of management is through the adoption of good practices from the Information Technology Infrastructure Library (ITIL), which is a library of practices for internal processes in the IT area. This study aims to promote quality in the software development services offered by the IT sector of the company Kapsula, a company of the KPG group, through the implementation of ITIL model processes. It is an applied research in which the processes of the ITIL library were pointed out that can be avoided to improve the function of the IT sector at Kapsula. Data collection was done based on the current scenario of the company through a questionnaire applied to employees who deal directly with the project. It was concluded that most of the interviewees studied the performance of the IT sector after the implementation of ITIL.

Keywords: Information Technology. IT Governance. Process Management.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Objetivos	13
1.1.1 Objetivo geral	13
1.1.2 Objetivos específicos.....	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 Tecnologia da Informação	14
2.1.1 Da importância da TI nas empresas.....	14
2.1.2 Da TI como serviço	15
2.1.3 Da TI como organização	15
2.2 Aspectos gerais do gerenciamento de serviços ITIL	16
2.3 Introdução a ITIL	17
2.4 A importância da ITIL nas empresas	21
3 METODOLOGIA	23
3.1 Caracterização da instituição	23
3.2 Apresentação e análise da realidade do que foi observado	23
3.2 Dos processos a serem implantados	25
3.3.1 Coordenação da base de conhecimentos	26
3.3.2 Coordenação do atendimento dos chamados	27
3.3.3 Do gerenciamento de Eventos	28
3.3.4 Do Gerenciamento de Segurança da Informação	31
3.3.5 Do Gerenciamento do Conhecimento	31
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	34
4.1 Informações básicas do entrevistado	34
4.2 Atendimento anterior à implementação do Serviço Desk	37
4.3 Atendimento posterior à implementação do Serviço Desk	42
4.4 Avaliação de implantação do FreshDesk	44
4.5 Avaliação de implantação do FreshDesk	47
5 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	48

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, os processos das empresas, estão se tornando mais dependentes da Tecnologia da Informação (TI). A principal finalidade é a imposição de uma melhor gestão imposta pelo uso indevido da informação, que gerou grandes escândalos no mercado corporativo e financeiro no final dos anos 80, na Inglaterra.

A área de TI é muito importante para que as estratégias de negócio sejam executadas e cresçam fazendo parte da estratégia da organização, sendo sua função interligada com a do negócio (OLIVEIRA, 2017).

Sendo assim, a área de TI deixa de ser apenas um provedor de internet e se torna um parceiro estratégico nos demais setores da empresa.

Para Benamati e Lederer (2010), os sistemas de informação têm crescido de importância, desde a sua introdução nas empresas privadas e na Administração Pública e se tornado estratégica, influenciando grandemente no sucesso das organizações.

Sendo assim, há um grande esforço das mesmas em adotar metodologias e padrões de boas práticas de gestão de serviços de TI.

Existem boas práticas que auxiliam as empresas no desenho, na implementação e no gerenciamento de processos internos na área de TI. Uma dessas boas práticas é ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

Porém, não é bastante compreender os melhores procedimentos de ITIL para se implementar o alcance de todas as suas aplicações e benefícios. É inclusive necessário entender quais, em que momento, e como empregar esses dispositivos.

A Kapsula é uma empresa do leste mineiro localizada na cidade de Governador Valadares possui uma equipe de TI que apoia os processos de gestão e controle de seus vários setores como a logística, financeiro, jurídico, suporte etc. Entretanto, é possível encontrar problemas que prejudicam a gestão e conseqüentemente a oferta de serviços de TI de forma eficiente.

Uma estratégia para solucionar os problemas e que já vem sendo adotada em várias empresas em todo o mundo é adotar um guia de boas práticas, para uma melhor adequação nos processos de TI.

O presente estudo foi elaborado utilizando-se o processo de pesquisa exploratória. Observando o procedimento de questionamento, esse estudo utiliza o método indutivo com natureza qualitativa. Pois o estudo enfoca um estudo de caso da área de TI da empresa Kapsula da cidade de Governador Valadares/MG para futura construção de sugestões adicionais. A técnica de mecanismo utilizada para desenvolver o estudo foi o monográfico com estudo de caso que se fundamenta na investigação de uma situação.

Os procedimentos de estudo escolhidos para a elaboração dessa pesquisa foram: pesquisa bibliográfica com base em artigos da internet, livros, artigos relacionados a gestão de serviços de TI, ITIL e a aplicação de guias de boas práticas em empresas.

Com todos os problemas apresentados e as soluções adotadas, foi aplicado um questionário com o objetivo de avaliar os resultados da implantação dos itens de maior necessidade do modelo ITIL naquela empresa.

Este estudo foi dividido em três partes, seguindo a Introdução, o próximo capítulo é o referencial teórico em que se baseia esta pesquisa, servindo de base para todos os conceitos aplicados. A seguir tem a metodologia aplicada com os resultados obtidos e finalmente a conclusão da pesquisa.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo geral

Promover a qualidade nos serviços oferecidos pelo setor de TI da Kapsula, através da implantação de processos do modelo ITIL.

1.1.2 Objetivos específicos

- 1) Demonstrar para que servem os procedimentos e técnicas da ITIL;
- 2) Analisar, modelar e otimizar os processos da área de TI;
- 3) Analisar quais são as principais forças e fraquezas e os pontos principais para uma melhoria;
- 4) Implantação dos processos ITIL que possam diminuir os problemas existentes na área de TI;
- 5) Validar o processo implantado por meio de um questionário.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo dá suporte à coleta de dados e apresenta os conceitos, teorias e modelos que sustentarão toda a argumentação deste trabalho.

2.1 Tecnologia da Informação

Segundo Barreto (2019), atualmente, o mundo vive na era da informação, exigindo que as organizações busquem cada vez mais ferramentas possibilitadas pela tecnologia na busca de uma gestão estratégica e mais eficiente. A Tecnologia de Informação (TI) disponibiliza a utilização de meios inteligentes oferecidos pelos Sistemas de Informação (SI).

As melhores práticas de mercado já são adotadas por alguns setores, assim poderão abster-se de crescer com erros e tentativas, já superadas por outras empresas.

Segundo Quint (2009), dependendo da circunstância e do contexto, o termo tecnologia da informação difere quanto ao significado:

- TI como organização: tem o seu próprio conjunto de habilidades, recursos e é uma função interna da empresa ou do fornecedor de serviços comerciais.
- TI como componente: atua nos sistemas e processos como componente ou subconjunto de um produto maior. São os sistemas de TI, aplicativos e infraestruturas, e fazem parte importante dos processos e serviços.
- TI como serviço: são os aplicativos de TI e infraestrutura que são ofertados pelas empresas internas ou fornecedores de serviços externos.
- TI como ativo: fornece uma profusão de benefícios para seus proprietários, não se limitando à receita, renda ou lucro.

Importante ressaltar que embora o termo TI tenha um significado de acordo com o contexto, ele pode ser utilizado em diferentes significados, em uma mesma sentença.

2.1.1 Da importância da TI nas empresas

A TI, em constante evolução, tem transformado as organizações em um fator estratégico nos negócios, não sendo vista como um custo a mais para as

empresas. Ela funciona como uma forma de aumentar a eficiência de suas atividades, a fim de que os seus recursos na prestação de valores nos negócios possam acompanhar as mudanças que ocorrem de modo célere (TEIXEIRA JÚNIOR, 2011).

Os objetivos estratégicos de uma empresa devem ser levados em consideração pela TI como sua principal finalidade, caso contrário, ela será apenas um simples provedor de tecnologia. A TI deve estar alinhada aos valores e objetivos estratégicos da empresa, pois ela contribui nos processos de negócio que compõem as organizações, facilitando assim a tomada de decisões.

De acordo com Magalhães e Pinheiro (2007, p. 35), com o passar dos tempos, a Tecnologia de Informação está se tornando mais indispensável para as organizações, pois dependem dela para alcançar seus objetivos estratégicos e para atender as exigências e a as necessidades do mercado atuante.

A área de TI pode ser mais do que um ponto central de custos, mas se tornar uma excelente parceira estratégica nos negócios.

2.1.2 Da TI como serviço

Para Quint (2009), serviços são formas de se entregar valores aos clientes, colaborando para que estes alcancem seus objetivos, sem se utilizar de domínios de custos e de risco peculiares.

Os serviços de TI podem ser considerados como um efetivo estratégico, dando base para a competência, desempenho diversificado, benefícios duradouros e habilidades para participar das oportunidades dos negócios.

Para se certificarem que os aplicativos e a infraestrutura suportarão novas iniciativas, os gestores de negócios instigam a TI a se unir a eles nos níveis dos processos da empresa (QUINT, 2009).

Os serviços de TI podem ser aplicados em diversas áreas da informação, dentro de diferentes empresas. Os profissionais são direcionados para os sistemas de formação, desenvolvimento, manutenção, sendo a base e a infraestrutura dos sistemas de informação.

2.1.3 Da TI como organização

Na área de TI, o cliente é aquele que compra bens ou serviços. Dentro de uma empresa existem vários setores de negócios ou departamentos que

necessitam de diferentes tecnologias de informação, são clientes à procura de serviços. Esse provedor de serviço é uma organização que fornece serviços a vários clientes, internos ou externos (QUINT, 2009).

De acordo com Teixeira Júnior (2011), a TI como organização oferece três tipos de serviços:

- Provedor de serviços internos: o serviço é ofertado a uma unidade da empresa, sendo assim cada unidade tem seu próprio provedor de serviço de TI.
- Provedor de serviço compartilhado: a área de recursos humanos, finanças e TI fazem parte de uma unidade autônoma, não pertencendo ao negócio principal da empresa. Normalmente eles são compartilhados, ajudando a diminuir os custos e riscos.
- Provedor de serviço externo: é um provedor de serviço que pertence a uma organização diferente do cliente. Fornecendo serviços de TI a mais de uma empresa e cliente.

2.2 Aspectos gerais do gerenciamento de serviços ITIL

Hoje em dia a TI adequa-se ao negócio oferecendo e mantendo atividades de TI. Por atividades de TI compreende-se como “formas de agregar valor aos usuários, garantindo os resultados que os mesmos desejam alcançar, sem ter que adotar as despesas e riscos próprios” de acordo com Taub Júnior (ND, p. 1). Ou melhor, tudo que a TI puder oferecer ao Negócio, sendo ela o maior encarregado pelo êxito dessa entrega e pelos perigos a isso agregado.

Ainda de acordo com o pensamento de Taub Júnior (ND, p. 1), oferecer serviços de TI não é um trabalho comum e assim que essa ação ficou corriqueira foi automático o aparecimento de técnicas e instrumentos para ajudar nessa questão.

Para administrar o fornecimento de serviços de TI é necessário a aplicabilidade de ações profissionais amparadas por uma extensa classe de saberes, capacidades e experiência. A administração de Serviços de TI pode-se compreender como uma reunião de aptidões da organização de TI para prover valor para o usuário em apresentação de serviços (BOAR, 2002).

De acordo com Foina (2011) a administração de Serviços adquire o aspecto de uma reunião de atribuições e procedimentos para administrar os serviços durante sua existência e tem como propósito responsabilizar-se pela

ordenação entre as necessidades e conhecimento do usuário e da TI, e também a restrição da expectativa dos riscos de negócio agregado.

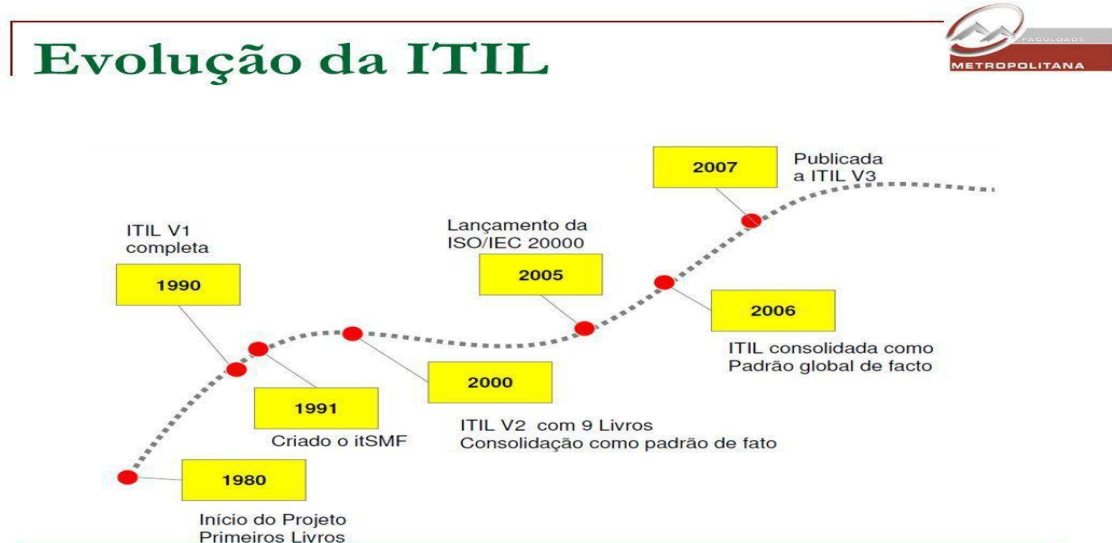
Ainda para Foina (2011) a biblioteca ITIL é a que agrega as mais corretas práticas para compor a administração e por ser comunitária pode ser utilizada de modo que melhor se adapte a cada organização, para que suas exigências sejam atendidas.

2.3 Introdução a ITIL

A ITIL iniciou-se em 1980 e foi aprimorada pela CCTA (*Central Computing and Telecommunications Agency*), atualmente se intitula OGC (*Office of Government Commerce*), unidade do governo britânico encarregado de aperfeiçoar e estruturar os processos dentro das repartições do próprio governo de acordo com o autor Bom (2006, p. 5).

No decorrer dos anos, outras empresas e grupos do governo notaram que as práticas recomendadas pela ITIL poderiam ser empregadas em seus procedimentos de TI. Assim sendo na década de 1990, a biblioteca transformou-se num parâmetro adquirindo inúmeros ajustes de organizações como a HP, IBM e a Microsoft. A Figura 1 mostra a evolução da ITIL, desde o seu projeto até a sua publicação.

FIGURA 1 - Evolução da ITIL



Fonte: Bom (2006, p. 5)

A ITIL já foi priorizada por mais de dez mil organizações do mundo inteiro. Prioridade esta que se deu por causa da sucessiva precaução das organizações com a administração de Serviços de TI.

Hein (2013) diz que como sua própria nomenclatura diz, a ITIL é uma biblioteca formada por muitos livros que expressam a respeito do seu framework. Exemplos de alguns deles:

Gerenciamento de aplicações, Perspectiva do negócio, Suporte a serviços, Gerenciamento da infraestrutura, Administração da segurança, Entrega de serviços, Planejamento para implementação da Administração de serviços, ICT (*Information and Communication Technology*), e outros. A ICT é uma entidade da administração pública que tem por missão institucional, dentre outras, de realizar atividades de pesquisa básica ou aplicada de cunho científico ou tecnológico (REZENDE et al, 2006).

Nas atividades da ITIL tudo pode passar por adequações, são totalmente ajustáveis. Na ITIL tudo pode ser, nada precisa ser. E isso se deve porque todo o conjunto de boas ações é formado pela prática das pessoas capacitadas da área de TI que demonstraram na prática os desempenhos em suas empresas e tiveram êxito (HEIN, 2013).

Para Jesus (2006) pela disposição do gerenciamento não há uma prescrição, ordem a seguir para administrar uma organização ou departamento. Assim, cada funcionário pode retirar apenas o que lhe traz proveito da ITIL. A ITIL apoia sistemas de qualidade pela definição dos procedimentos e das práticas em administração de Serviços em TI. Não se deve introduzir a ITIL, e sim introduzir a administração de Serviços em TI usando as boas práticas da ITIL.

De acordo com Bom (2006, p. 11) há os certificados para as pessoas capacitadas em TI e que foram aprimoradas pelas seguintes instituições: ISEB (*Information Systems Examinations Board*), EXIN (*Examination Institute for Information Science*). Estão divididas em três graus e que serão mencionadas a seguir:

1. Certificado *Manager*,
2. Certificado *Practitioner*,
3. Certificado *Foundation*;

Certificado *Foundation* em administração de Serviços de TI: não necessita comparecer em uma formação, ou capacitação, nem tão pouco confirmar prática na área. Porém é de grande necessidade trabalhar no campo de serviços de TI, pois facilitará na realização do teste. Este teste está somente disponível em inglês na forma eletrônica. Se efetuado presencial o dialeto é em português, entretanto por contar com fiscalização e ser em folha de papel pode ter um custo mais caro que o modo eletrônico. O teste é formado por 40 questões e tem que acertar 65% do total.

Certificado *Practitioner* em Administração de Serviços de TI: necessita ser feito um treinamento com duração de três dias confirmados pelo ISEB ou EXIN. Exemplar para aqueles que vão atuar na área de operação do projeto de efetivação da Gestão de Serviços de TI. Tem como necessidade ter o certificado *Foundation*.

Certificado *Manager* em Administração de Serviços de TI: dirigida aos administradores de TI que terão um olhar amplo e aprofundado de todos os procedimentos da ITIL. Imprescindível também fazer um estudo com duração de quinze dias e como exigência não necessita o certificado *Practitioner*, porém a *Foundation*. Este certificado é muito caro, apresenta workshops de preparo. O teste é formado por dois exames realizados em dois dias, cada avaliação enfatiza em um livro da ITIL. Esta certificação é muito indicada também para quem procura ampliar carreira no setor de consultoria.

O sistema de certificado é fundamentado nos requisitos para realizar uma função de destaque dentro de uma empresa. Até o momento já foram entregues milhares de certificações em mais de 32 países.

De acordo com os autores Thierry Gomez, Marcelo Gaspar e Zailton Miranda (2010, p. 30) do livro “T.I. Mudar e Inovar” a adesão ao ITIL é um procedimento progressivo, é preciso sempre procurar a melhora constante da qualidade dos trabalhos, reconhecendo-os de acordo com a apreciação do setor e a necessidade do comércio.

De início habilitar todos os auxiliares de TI relacionados à biblioteca ITIL faz parte das boas condutas.

Sob o mesmo ponto de vista os autores mencionam que é necessário fazer uma elaboração de um plano estratégico agregado ao negócio para iniciar a modificação em sua área de TI, e desse modo diminuir gastos, fazer aplicação

de capitais, identificar a evolução do Datacenter, capacitar todos os colaboradores, etc.

Finalmente, para Mansur (2006) não se constrói um setor cem por cento com funcionários cinquenta por cento. É preciso empreender internamente com o grupo também. Ser um gerenciador que multiplica, mostrando o que é melhor para a empresa e capacitar todos os funcionários para alcançar esta meta.

Hoje em dia é necessário mostrar respostas positivas, a causa de estar de posse de determinada função, e quando possível lembrando sempre que objetivo e aprendizado resultam em consolidação.

Marcelo Lourenço (2009, p. 8) comenta que a área de TI tem se destacado em importância dentro do comércio e tem servido como forma para atingir os propósitos da empresa. Devido a obrigação de uma administração de prestabilidade de TI mais desenvolvido, a biblioteca da ITIL tem adquirido notoriedade no mercado, servindo como sustentação para aperfeiçoar os procedimentos de TI.

Ainda de acordo com Marcelo Lourenço (2009, p. 8), as metas fundamentais da adesão das práticas da ITIL são:

- Alinhamento dos serviços de TI com as novas e futuras exigências do negócio e seus usuários. Todos os procedimentos da ITIL dizem que a TI necessita compreender as imposições de negócio da empresa para poder programar e guarnecer seus serviços para atendimento das possibilidades;
- Aprimorar a qualidade das atividades de TI por meio de uma programação de desenvolvimento, procurando a credibilidade ao entregar os serviços considerando as necessidades de negócio;
- Minimizar despesas, pois este é uma das maiores causas que levam os administradores de TI a aderirem as melhores práticas. Há casos de êxito onde houve muita diminuição dos gastos e aplicações em TI;
- Métodos mais eficazes e eficientes, procurando agilidade e resultados nos procedimentos;
- Inserção de boas ações, afastando-se de restabelecer a roda.

Os autores Morales, Cunha, Neves (2009) entendem que a preferência pela ITIL não é somente uma moda de TI, porém uma tática para diminuir gastos como já foi mencionado, tirar melhor proveito dos recursos à disposição aumentando o bem-estar dos consumidores.

Taylor (2007) adverte que muitas organizações já estão exigindo o certificado ITIL como exigência no emprego tanto de profissional como de

provedores. Colaboradores com o certificado serão capazes de trabalhar em programas de implantação de procedimentos de administração de serviço.

Já para Lourenço (2009) colaboradores conhecedores de boas práticas da ITIL são figuras-chave para sua efetivação. Assim, os certificados em ITIL dão a competência que se necessita para atuar em projetos ITIL. Às vezes um certificado não ocasionará em acréscimo de salário, porém poderá fazer a diferença no currículo.

Fagundes (2006) recomenda os certificados ITIL para todo colaborador que trabalhe na indústria de TI. Administração de serviços de TI é um assunto muito extenso e qualquer indivíduo que trabalha com TI poderá tirar proveito destas ações.

Bom (2006, p.15) diz que a ITIL estabelece as metas, funções, e as saídas e entradas de cada um dos procedimentos identificados em uma organização de TI. Porém, a ITIL não descreve especificamente como estas práticas devem ser feitas, porque em cada empresa elas são distintas. Ou melhor, não há um projeto acabado para execução. O destaque está em propostas que foram testadas na prática, mas que conforme as situações podem ser instituídas de vários modos. ITIL não é um esquema, ao contrário disto fornece um framework para programar os procedimentos mais simples: papéis e trabalhos, mostrando o elo entre eles e que linhas de diálogo serão necessárias.

Este tipo de Gerenciamento de Serviços é baseado na necessidade de fornecer serviços de alta qualidade, focando no serviço e seu ciclo de vida conforme este autor.

2.4 A importância da ITIL nas empresas

A área de TI tem uma grande importância dentro de uma organização, conforme já mencionado. A ITIL tem se destacado porque cada vez mais há uma necessidade de um gerenciamento de serviços mais resistentes, pois ela serve de base para melhorar os serviços de TI.

De acordo com o autor Bom (2006, p. 9), são destacadas cinco principais razões para se adotar as práticas de ITIL:

- Utilizar os serviços de TI de acordo com as necessidades atuais e futuras da empresa. Ela precisa compreender os requisitos dos negócios da

organização para, então, planejar e prover seus serviços em consonância com as expectativas.

- Redução de custos. Este é um dos motivos que mais leva as organizações a associarem-se às práticas de ITIL.
- Alta qualidade dos serviços de TI. Objetivando as necessidades da empresa, a TI procura, por meio de um programa de melhoria contínua, manter a consistência na entrega dos serviços.
- Eficiência e eficácia nos processos, procurando a celeridade e ótimos resultados nos processos.
- Procurar não reinventar e adotar as melhores práticas.

Fernandes (2008, p.300) vem esclarecer que em cada organização há particularidades as quais os processos de implantação do modelo ITIL não devem ser implantados sem as levar em consideração. É necessário adaptar para que os processos se adequem a organização em que está sendo implantado e não o contrário.

3 METODOLOGIA

Para que este trabalho fosse desenvolvido e apresentado nas próximas seções, foi necessário a escolha uma ferramenta robusta para auxiliar na organização interna da empresa e que trouxesse agilidade, automatizações de trabalhos repetitivos e poupasse tempo dos funcionários, para tal tarefa a equipe de TI adotou a utilização da ferramenta FreshDesk (um software de suporte) que conta com serviços como base de conhecimento e abertura de chamados.

3.1 Caracterização da instituição

Na cidade de Governador Valadares/MG, situa-se a matriz da empresa Kapsula uma empresa de full e-commerce, que provê os serviços de suporte, logística, produção e infraestrutura aos seus clientes, observando sempre as necessidades de mercado e especificamente suprir as carências de cada cliente, auxiliando-os a obterem a independência financeira através da internet. A presente pesquisa foi aplicada na matriz da empresa que conta com outras duas filiais, sendo elas Kapsula – São Paulo e Kapsula – Belo Horizonte.

Os problemas encontrados na área de TI especificamente no setor de desenvolvimento do sistema interno da empresa, foram identificados através da experiência, da observância de casos reais, com constatações particulares. Abaixo são enumerados dois dos principais problemas encontrados no setor, observados e relatados por um funcionário responsável por este setor na Kapsula há mais de três anos e que se prontificou a responder a um questionário pré estruturado pelo autor:

1. Falta de documentação;
2. Ausência de um instrumento que registre as chamadas de atendimento interno.

3.2 Apresentação e análise da realidade do que foi observado

Para iniciar, era preciso avaliar as características da área de TI da Kapsula em estudo. De acordo com Fernandes (2008, p. 295) “A análise de SWOT é um dos métodos que pode colaborar para identificar os pontos de melhoria, avaliações de maturidade e auditorias internas periódicas”.

O termo SWOT é uma sigla oriunda do idioma inglês, e é um acrônimo de Forças (*Strengths*), Fraquezas (*Weaknesses*), Oportunidades (*Opportunities*) e Ameaças (*Threats*). A origem segundo, Fagundes (2010), modelo da "Matriz SWOT", surgiu na década de 1960, em discussões na escola de administração, que começaram a focar a compatibilização entre as forças e fraquezas de uma organização, sua competência distintiva, e as oportunidades e ameaças.

Perceber as características internas e externas do sistema de uma empresa é muito importante para a tomada de decisões de gestores, seja de pequenas e micro empresas ou até mesmo nas grandes organizações.

A análise SWOT é uma ferramenta que proporciona ao gestor ou até mesmo o pequeno empresário de como está sua empresa perante seus concorrentes fazendo assim que conheça e estude o seu comportamento.

FIGURA 2 - Análise de Swot



Fonte: <http://jainbahia.com/blog/planejamento-estrategico-de-marketing/>

Neste estudo, a análise de SWOT (Figura 2) foi utilizada para analisar o ambiente interno da Kapsula, obtendo assim uma visão ampla e integrada dos seus pontos negativos, positivos, ameaças e oportunidades. Essa análise foi

focada apenas na área de TI, especificamente no setor de desenvolvimento e não em um diagnóstico e formulação de estratégia para a instituição.

Na implantação dos processos de ITIL, a análise de SWOT serviu de guia e foi muito importante no início dos estudos. Assim, pode-se conhecer os fatores favoráveis e desfavoráveis na área de TI, do setor de desenvolvimento (Quadro 1) e serviu como um incentivo para tirar proveito das oportunidades já existentes e se reposicionar frente às fraquezas e ameaças encontradas.

QUADRO 1 - Análise de SWOT: área de TI da Kapsula

FORÇAS	FRAQUEZAS
1- Equipe qualificada e com experiência na área;	1- Falta de documentação;
2- Esforço da administração em implementar melhorias;	2- Falta de ferramentas para registro de chamadas de atendimento interno;
3- Experiência dos funcionários nas rotinas da área. Muitos trabalham nos setores há vários anos.	3- Falta de ações preventivas.
	4- Gerenciamento de Eventos.
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
1- Aperfeiçoar os níveis de serviços de TI;	1- Ausência de uma base de conhecimento e tutoriais;
2- Desenvolver a eficiência e o controle dos serviços de TI;	2- Possível objeção dos funcionários a mudanças;
3- Executar as ferramentas de SLA (acordo de nível de serviço).	3- Possível objeção dos clientes a mudanças.

Fonte: Adaptado de Ferreira (2011, p. 50)

3.2 Dos processos a serem implantados

De acordo com Lorenzato (2005, apud SODRÉ; DE SOUZA, 2007, p.110), não é essencial que sejam implantados todos os itens dos modelos de ITIL, mas somente os necessários para a empresa e os negócios, podendo ser adotado de acordo com as peculiaridades da organização.

Sendo assim, somente os processos de coordenação da base de conhecimentos, coordenação do atendimento dos chamados, gerenciamento de eventos, gerenciamento de segurança da informação e gerenciamento do

conhecimento do modelo ITIL serão utilizados. Os processos da biblioteca implantados têm por finalidade alcançar e resolver pontualmente as fraquezas e necessidades identificadas na área de TI da Kapsula.

3.3.1 Coordenação da base de conhecimentos

Foi criado neste processo a base de conhecimento do sistema. Não tinha nenhum documento que informasse quais as funcionalidades do sistema.

A base de conhecimento foi criada com informações detalhadas e atualizadas sobre o sistema Escritório Virtual Kapsula. A base de conhecimento foi redigida com uma linguagem acessível a todos os usuários, ficando à disposição para consultas tanto dos colaboradores quanto para os clientes.

Os tutoriais das funcionalidades foram oportunizados pela área de TI, conforme a figura 3:

FIGURA 3 - Base de conhecimento

The screenshot displays the Kapsula Knowledge Base interface. At the top, the title is "Base de dados de conhecimento (Kapsula)". The interface includes a search bar for articles, a "Gerenciar" button, and a "+ Novo artigo" button. The main content is organized into two sections: "Meus rascunhos" (My drafts) and "Categorias (6)" (Categories).

Meus rascunhos:

- Pedido parcelado:** Última edição há 2 meses
- Buscando por Pedidos:** Última edição há 3 meses

Categorias (6):

- Primeiros passos:** 05 articles
- Escritório Virtual (EV Kapsula):** 19 articles
 - Painel Principal: 19
 - FAQ (Perguntas Frequentes): 24
- Integrações:** 02 articles
 - Meio de Pagamento: 02
 - Api Propria: 02
 - Plataforma financeira: 04

Fonte: elaborado pelo autor

A base de conhecimento com as funcionalidades do sistema está publicada no sistema FreshDesk que além de ser o sistema de chamados internos é o mesmo que abriga a base de conhecimentos.

3.3.2 Coordenação do atendimento dos chamados

Por ser uma empresa de pequeno porte, com número pequeno de colaboradores no setor de TI, em conformidade com Hein (2013), outrora apresentado na seção 2.3, a Central de Serviços da Kapsula foi implantada de forma a passar por adequações, levando em consideração as peculiaridades da empresa e suas necessidades no setor de TI.

Normalmente este atendimento é feito em três níveis, que correspondem às classes dos técnicos que resolvem os incidentes. Cada nível corresponde à capacitação de cada servidor. Entretanto, na Kapsula, uma mesma equipe é responsável pelo atendimento e resolução de problemas, não necessitando da divisão em três níveis.

A Central de Serviços foi organizada seguindo as cinco etapas indicadas por Magalhães (2007):

1ª Etapa: Pesquisa de Informações

Para padronizar o processo de atendimento, toda a documentação referente à área foi organizada.

Para Magalhães (2007), essa é uma etapa muito importante, pois é essencial para a TI que os procedimentos sejam precisos e de fácil compreensão.

O desenvolvedor, ao assumir um chamado de atendimento, precisa ter em mãos os fluxos, scripts, descritivos e lógica de escalonamento para diminuir quaisquer dúvidas ou incidentes expostos pelos usuários do sistema.

2ª Etapa: Do nível de competências necessárias para manter o processo

É nesta etapa que é avaliado o nível de conhecimento necessário para os analistas que farão parte da equipe de atendimento.

3ª Etapa: Da forma eficiente para atender a demanda

Nesta etapa é feita a escolha da arquitetura a ser adotada, dentre três opções: Central de Serviços Local, Central de Serviços Centralizada e Central de Serviços Virtualizada. Dentre as três a opção mais vantajosa foi a Central de

Serviços Virtualizada, por ter como característica principal a facilidade e agilidade. Essa arquitetura foi adotada por ser a mais adequada, pois a empresa possui filiais e ramificações fisicamente distantes, como a filiais da Kapsula em São Paulo e em Belo Horizonte.

4ª Etapa: Dos níveis de serviço

A 4ª etapa estabelece os níveis de serviço que serão adotados para o atendimento. Neste caso, ficou decidido que a avaliação do nível de serviço do TI será através da avaliação após o encerramento do atendimento.

5ª Etapa: Gerenciamento do resultado

Nesta etapa vão ser criados meios de gerenciar as informações retiradas da Central de Serviços.

Identificar e avaliar os pontos de controle ou indicadores-chave de Desempenho (*Key Performance Indicator – KPI*), que avaliam a eficiência, eficácia, efetividade e economicidade.

3.3.3 Do gerenciamento de Eventos

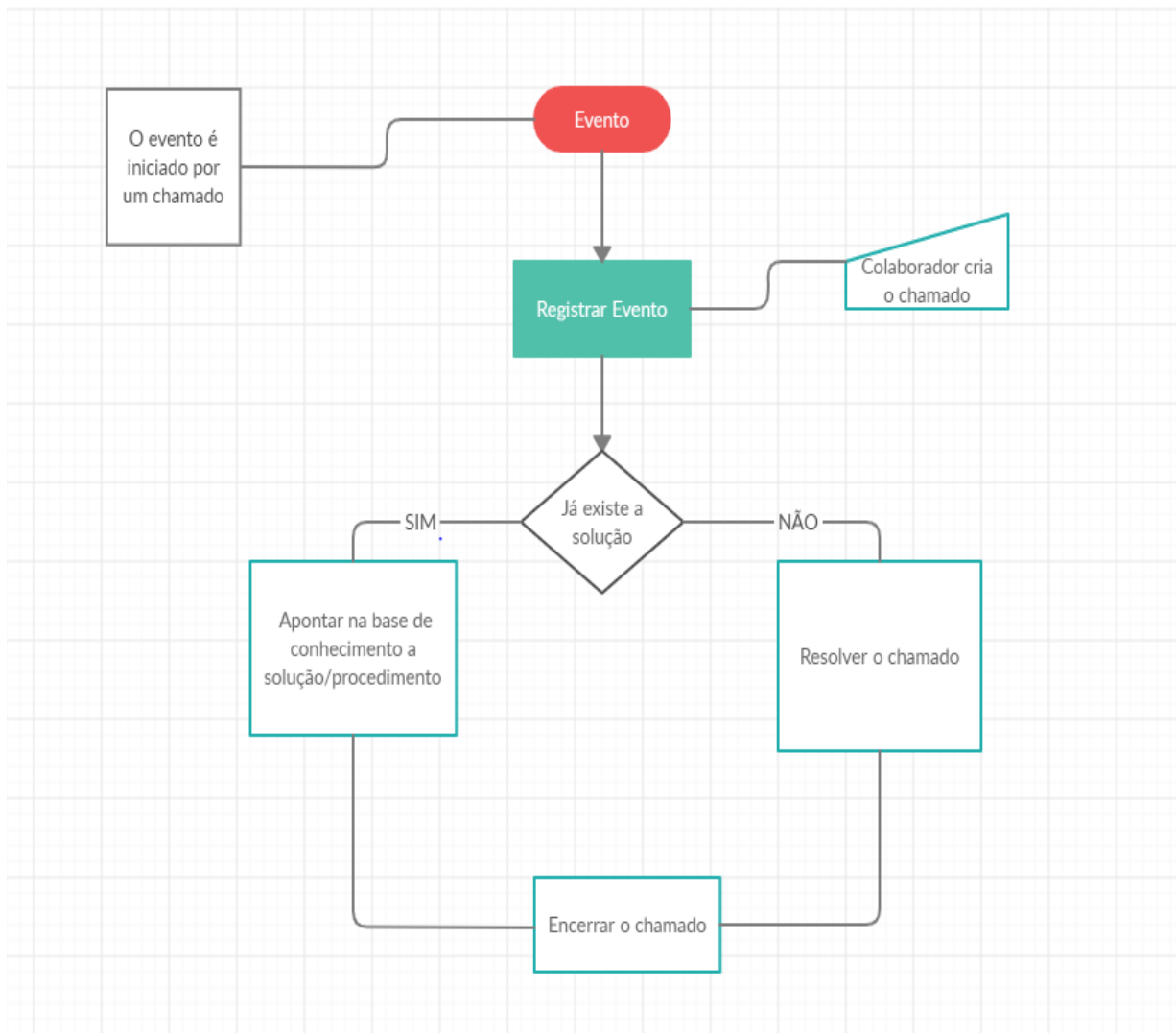
Não havia na Kapsula um processo bem definido de Gerenciamento de Eventos. O atendimento era realizado por meio de e-mail, slack (que é uma ferramenta para comunicação interna da equipe) ou verbalmente.

Para solucionar o problema foi utilizada a ferramenta FreshDesk – para gerenciar a Central de chamados e a base de conhecimento. Essa ferramenta registra e controla as solicitações de serviços. Havendo o registro dos atendimentos, com data e tempo gasto, é possível através de gráficos baseados nos relatórios, apontar os problemas mais comuns, qual o setor com maior número de solicitação, tempo médio de atendimento etc.

Para adequar a ITIL à Kapsula, não serão implantados de modo formal os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Mudanças, segundo a biblioteca, assim como Fernandes (2008, p.300) nos esclarece que os processos devem se adequar as organizações em que está sendo implantados e não o contrário.

Ocorreu de modo simples a implantação do Gerenciamento de Eventos, atentando-se mais na necessidade de registro dos eventos e o começo do atendimento pela equipe de suporte. Conforme Figura 4:

FIGURA 4 - Mapeamento do processo "Atendimento Interno"



Fonte: elaborada pelo autor

Em vista da qualidade e eficiência na abertura de chamados com o FreshDesck, elaborou-se e disponibilizou-se um formulário, conforme pode-se observar na Figura 5.

FIGURA 5 - Formulário de abertura do chamado

The image shows a web-based form for creating a new ticket. The form is titled 'Novo ticket' and is located within a user interface that includes a sidebar on the left and a top navigation bar. The form fields are as follows:

- Contato:** A dropdown menu with a search icon and a link to 'Adicionar novo contato' and 'Adicionar Cc'.
- Assunto:** A text input field.
- Solicitação:** A dropdown menu.
- Vendas ou pedidos parados?:** A dropdown menu.
- Produto:** A text input field.
- Tipo:** A dropdown menu.
- Status:** A dropdown menu currently set to 'Aberto'.
- Grupo interno:** A text input field with a note: 'Não há grupos mapeados para esse status.'
- Prioridade:** A dropdown menu currently set to 'Baixa'.
- Grupo:** A dropdown menu.
- Analista:** A dropdown menu currently set to 'TJ GRUPO KPG'.
- Link do projeto (Kapsala Page):** A text input field.
- Descrição:** A rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, and image.
- Tags:** A text input field.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Criar'.

Fonte: elaborado pelo autor

No formulário há níveis de prioridades que definem a ordem de atendimento. Há uma estimativa de tempo para solucionar os problemas, em cada nível, segundo o Quadro 2:

QUADRO 2 - Prioridade de atendimento

Prioridade	Componente	Tempo de Solução
Urgente	Crítico parado	1 hora
Alta	Crítico degradado	3 horas
Média	Não crítico	10 horas
Baixa	Outras solicitações/questões	12 horas

Fonte: Adaptada de (COHEN, 2008, p 31)

3.3.4 Do Gerenciamento de Segurança da Informação

A Segurança de Informação envolve processo que dizem respeito à integridade, confidencialidade e disponibilidade de dados, como também a segurança dos softwares, documentos e procedimentos.

Sendo assim, o processo implantado na Kapsula teve mais atenção na elaboração de processos que garantissem a integridade e a disponibilidade de informação.

Definiu-se basicamente três processos:

- Contratação de um funcionário por tempo determinado que recebe credenciais para acessar as informações;
- Findo o contrato, o funcionário é desligado da empresa e todas as suas credencias de e-mail e acessos ao sistema interno são desativados;
- Rotina de Backup e armazenamento seguro das mídias.

3.3.5 Do Gerenciamento do Conhecimento

O Gerenciamento do Conhecimento são as inúmeras tentativas e experiências para se chegar ao entendimento e solução de certas situações (COHEN, 2008, p.53).

Resumindo, é uma forma capaz de encontrar, organizar e administrar o conhecimento de todos os funcionários que participam na solução de determinadas situações.

Esse conhecimento adquirido é guardado em uma base de conhecimento, onde são acondicionadas as orientações e soluções para os problemas encontrados pela área de TI, na organização.

A Figura 6 apresenta alguns campos, que para Cohen (2008, p. 67), podem fazer parte de uma solução:

FIGURA 6 - Campos de uma solicitação

Fonte: elaborado pelo autor

Para preencher esse formulário de soluções, pode-se usar técnicas de formatação orientados por Cohen (2008, p. 63), antes de inserir a solução na base de conhecimento. Seguem algumas dessas técnicas:

- Empregar um título significativo.

É essencial que se coloque um título para cada solução, para que seja compreendido com facilidade e deve iniciar-se com um verbo.

- Padronizar o uso de imagens nas telas dos aplicativos

O processo torna-se mais definido através das telas dos aplicativos. É mais tranquilo para que os leitores quando visualizarem as imagens as assimilem à do monitor.

- Sequenciar as instruções

Para guiar o técnico de Help Desk ou o usuário são úteis as sequências de instruções. Subdividir as instruções em tópicos facilita durante a leitura, na execução do processo.

- Ter controle sobre as notas explicativas

Antes de continuar com implementação da solução, o técnico ou usuário precisa certificar-se que as notas evidenciam as informações.

- Limitar a extensão da solução

Controlar o limite da extensão da solução é diminuir a quantidade de informações apresentadas ao técnico ou usuário, para visualização.

Essa técnica agiliza e recupera a informação na base de conhecimento, pois são apresentadas apenas informações para a solução do problema.

- Preparar diagnósticos

Durante o processo de investigação utilizam-se os Diagnósticos, que são etapas usadas para guiar o eleitor. Normalmente, essa técnica é utilizada para a solução de um problema quando o usuário detecta um sintoma e não um problema específico.

Após ter traçado a trajetória utilizada para definição da metodologia aplicada tem-se a necessidade de avaliação para medir a qualidade dos serviços prestados pelo setor de T.I após a implantação do FreshDesk.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Foi aplicado um questionário aos funcionários da Kapsula com o intuito de avaliar a repercussão real do impacto causado pela implementação das boas práticas da ITIL. Através desta análise, pode-se apontar as melhorias e falhas nos processos desenvolvidos, baseados na metodologia adotada.

Responderam ao questionário vinte e um (21) funcionários com diversos cargos e funções na Kapsula entre os dias 19 de outubro a 23 de outubro de 2020. As perguntas foram divididas em informações básicas sobre os entrevistados, atendimento antes e depois da implantação do FreshDesk no setor de TI, avaliação de performance e implantação do FreshDesk.

As informações obtidas sobre cada uma das etapas do questionário serão apresentadas nas seções a seguir.

4.1 Informações básicas do entrevistado

GRÁFICO 1 - Cargos dos respondentes

Informe o seu cargo na KPG
21 respostas



Fonte: elaborado pelo autor

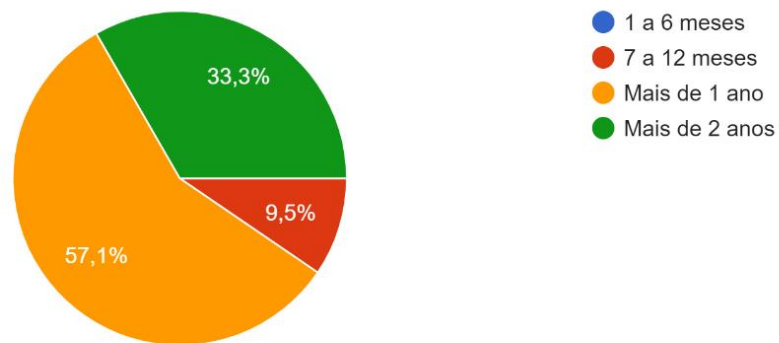
Inicialmente, foi questionado qual o cargo ocupado pelo entrevistado na Kapsula, como mostra o Gráfico 1, evidenciado que 52,4% das respostas são funcionários ocupantes de relacionamento com o cliente, 23,8% da logística e 9,5 % eram Diretores.

Este resultado demonstra que a central de serviços desk atende em sua maioria funcionários de cargos mais comuns na Kapsula.

GRÁFICO 2 - Tempo de trabalho

Há quanto tempo você trabalha na KPG?

21 respostas



Fonte: elaborado pelo autor

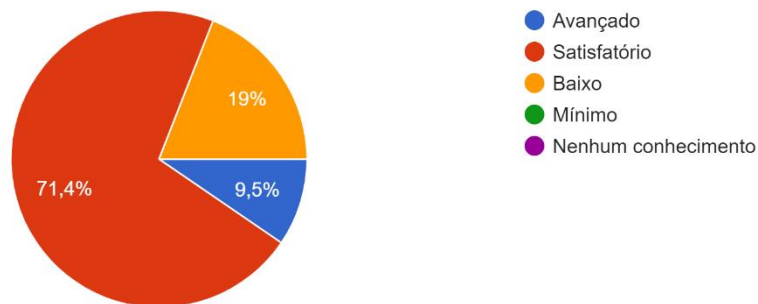
Em seguida, foi perguntado aos entrevistados por quanto tempo eles trabalhavam na empresa em questão, com o intuito de caracterizar qual o nível de experiência na função que ocupa. Obteve-se 9,5% com tempo de trabalho entre 7 a 12 meses, 33,30% mais de dois anos e 57,1% das respostas dos funcionários com mais de 1 ano de experiência.

Em suma, a maioria dos respondentes tem experiência de mais de seis meses nos cargos que ocupam.

GRÁFICO 3 - Conhecimento em informática

Como é o seu conhecimento em informática?

21 respostas



Fonte: elaborado pelo autor

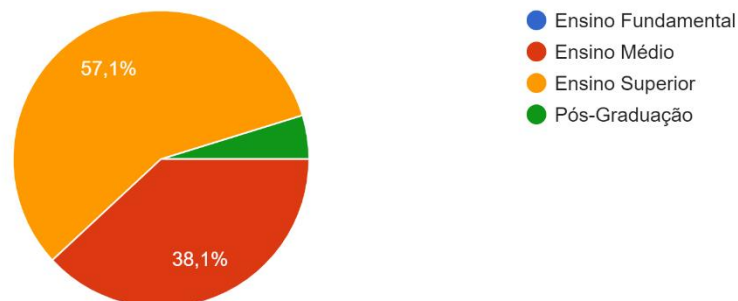
No Gráfico 3 são apresentados os resultados obtidos em relação ao nível de conhecimento em informática dos entrevistados.

Com 71,4% das respostas, os funcionários dizem ter conhecimento satisfatório em informática. Mesmo com o alto índice de resposta afirmando um bom conhecimento, há uma série de usuários com atendimento no setor de TI, que demonstram ter um nível baixo de informática, isso com base no nível de complexidade das demandas.

GRÁFICO 4 - Grau da escolaridade

Qual o seu grau de escolaridade?

21 respostas

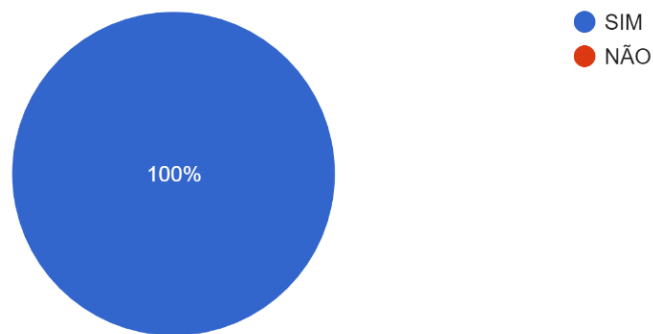


Fonte: elaborado pelo autor

O Gráfico 4 traz o grau de escolaridade dos funcionários, observando que a maioria tem ensino superior, seguido pelos que possuem ensino médio e apenas 4,8% tem alguma especialização.

GRÁFICO 5 - Aptidão ao FreshDesk

Você se considera apto a utilizar a ferramenta (FreshDesk) da empresa?
21 respostas



Fonte: elaborado pelo autor

No Gráfico 5 o questionamento foi se os funcionários se consideravam aptos a utilizarem a ferramenta disponível, tendo obtido o resultado de cunho satisfatório com 100% de aptidão, o que comprova a aceitação da nova tecnologia e sua fácil compreensão.

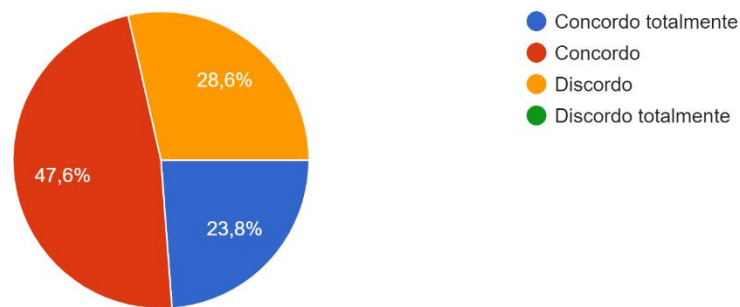
4.2 Atendimento anterior à implementação do Serviço Desk

Os questionamentos a seguir foram feitos com a finalidade de saber a avaliação dos usuários ao antigo sistema de suporte.

GRÁFICO 6 - Informações sobre os serviços prestados anteriormente

O setor de T.I sempre concedeu orientações dos serviços prestados.

21 respostas



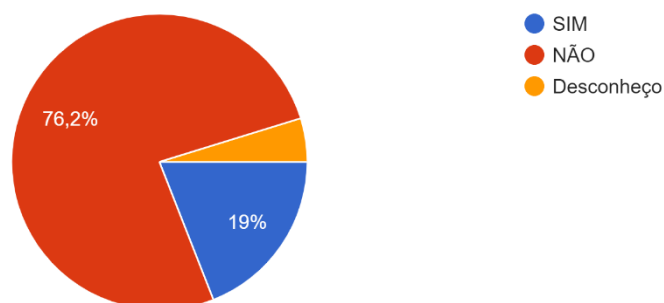
Fonte: elaborado pelo autor

O Gráfico 6 traz o questionamento se o setor de TI oferecia alguma informação sobre dos serviços prestados, a maioria dos entrevistados respondeu que o setor de TI dispunha de informações sobre seus serviços. Mas 23,8% discordaram, esse número pode estar relacionado pelo fato da não obtenção de resposta do TI em certos casos assim como apontam os gráficos 11 e 12.

GRÁFICO 7 - Atendimento prestado anteriormente

A antiga forma de atendimento feita por slack, e-mail era eficaz?

21 respostas



Fonte: elaborado pelo autor

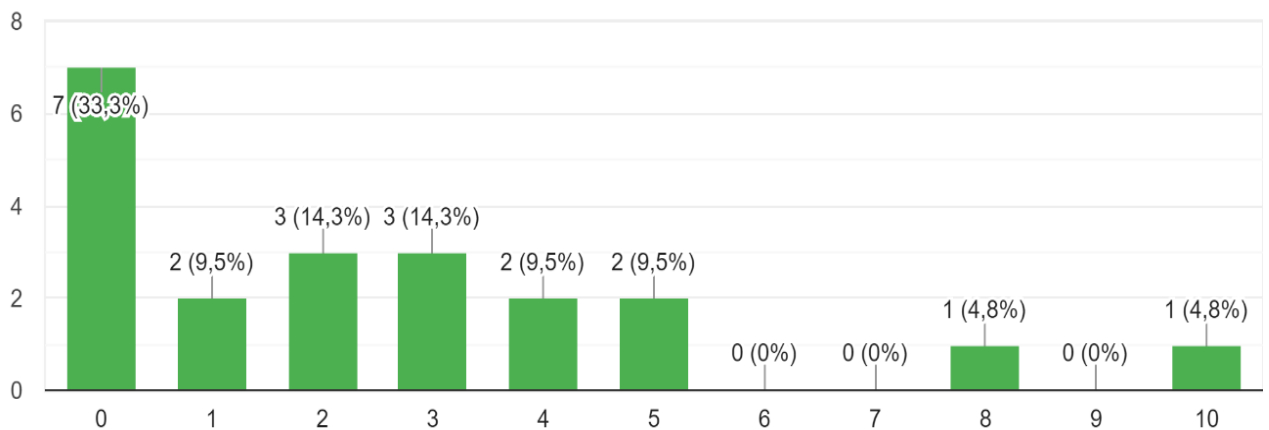
Segundo o Gráfico 7, apenas 19% dos entrevistados estavam satisfeitos com a antiga forma de atendimento, 76,2% não consideravam o atendimento

anterior eficaz e essa insatisfação pode ser ligada a uma alta taxa solicitação não respondida assim como a não obtenção dos retornos de incidentes e bugs assim como apontam os gráficos 11 e 12 respectivamente.

GRÁFICO 8 - Avaliação de eficiência do atendimento pelo slack

Avalie a eficiência do atendimento pelo slack 0 a 10, sendo 0 muito insatisfeito e 10 muito satisfeito

21 respostas



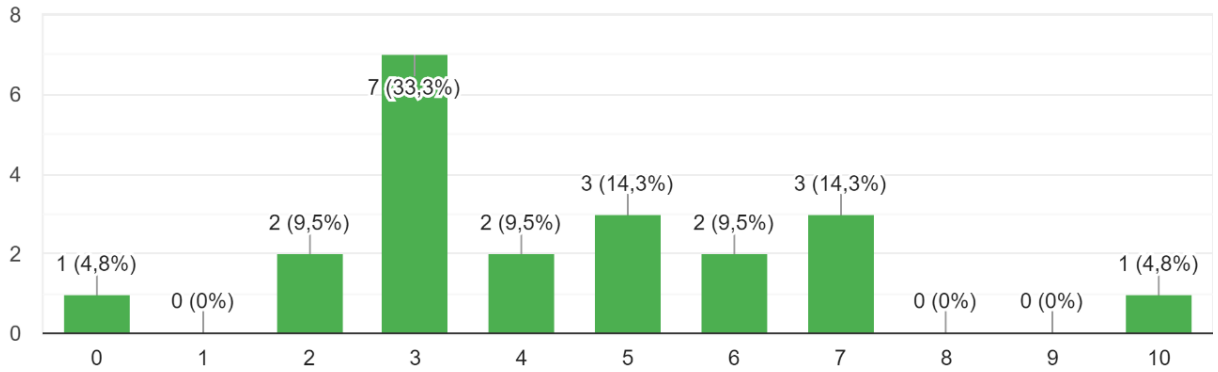
Fonte: elaborado pelo autor

De acordo com o Gráfico 8, 33,30% dos funcionários estavam muito insatisfeitos com o atendimento feito pelo slack, outros 57,10% deram no máximo nota 5, ou seja, mais de 90% consideravam o atendimento pelo slack insatisfatório.

GRÁFICO 9 - Avaliação de eficiência do atendimento pelo e-mail

Avalie a eficiência do atendimento pelo e-mail 0 a 10, sendo 0 muito insatisfeito e 10 muito satisfeito

21 respostas



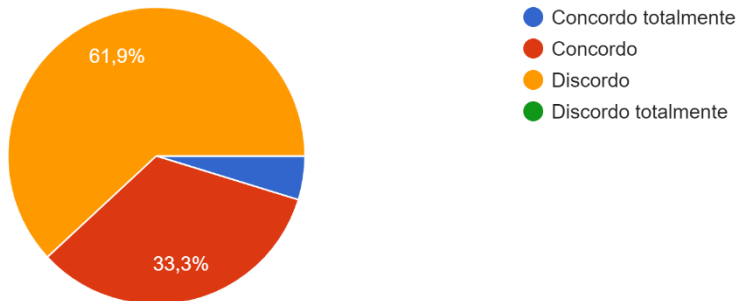
Fonte: elaborado pelo autor

No Gráfico 9, assim como no anterior a maioria, exatos 71,4%, se posicionou com insatisfação em relação ao atendimento por e-mail, fato que demonstra e reforça a ineficiência das formas de atendimento antigas.

GRÁFICO 10 - Retorno de comunicados de incidentes, bugs e erros

Todos os comunicados de incidentes, bugs, erros feitos no setor de T.I sempre tinham algum retorno.

21 respostas

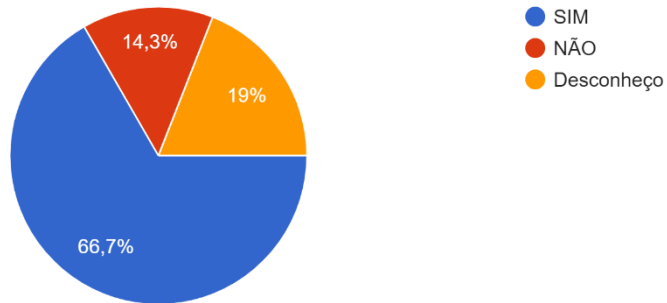


Fonte: elaborado pelo autor

A afirmação visava saber se ao encontrar algum erro, incidente ou bugs nos sistemas e comunicar ao T.I tinham algum retorno. 61,9% dos respondentes indicaram que não, novamente a maioria demonstra ineficiência da comunicação anterior.

GRÁFICO 11 - Resposta de solicitações

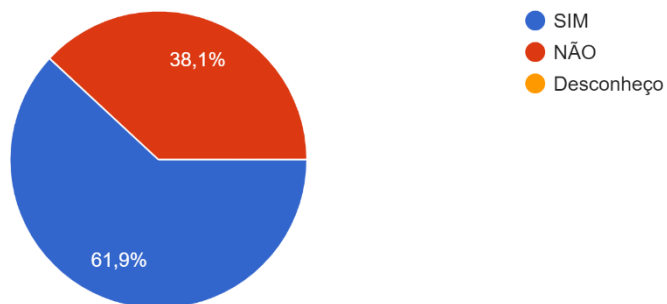
Alguma solicitação feita ao setor de T.I deixou de ser respondida?
21 respostas



Fonte: elaborado pelo autor

GRÁFICO 12 - Retorno de comunicados de incidentes, bugs e erros

É fácil a comunicação e o relacionamento com o setor de T.I?
21 respostas



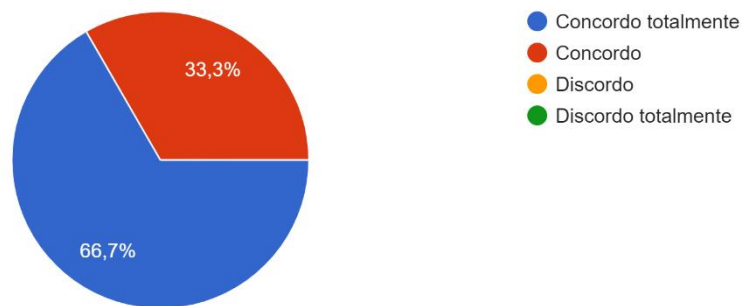
Fonte: elaborado pelo autor

4.3 Atendimento posterior à implantação do Serviço FreshDesk

As constatações a seguir estão relacionadas a implantação do serviço FreshDesk na Kapsula.

GRÁFICO 13 - Disponibilização de informações a respeito dos serviços de T.I

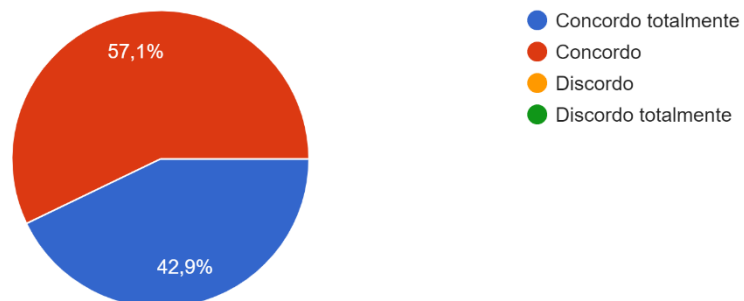
O setor de TI está disponibilizando informações a respeito de seus serviços.
21 respostas



Fonte: elaborado pelo autor

GRÁFICO 14 - Disponibilização de informações a respeito do sistema

Sempre que o T.I disponibiliza alguma informação a respeito do sistema eu utilizo no meu dia a dia.
21 respostas



Fonte: elaborado pelo autor

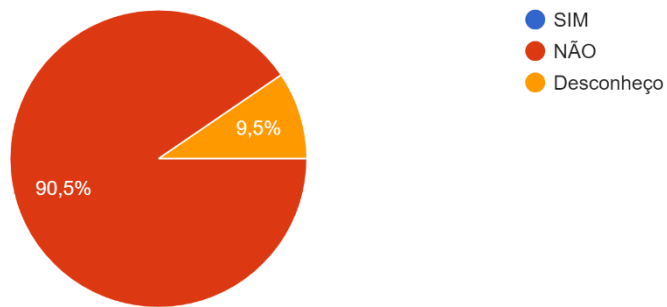
Nota-se nos gráficos 13 e 14 que a disponibilização de informações a respeito de serviços executados pelo T.I vem sendo percebida por 100% dos respondentes após

a implantação do FreshDesk, bem como todos vem utilizando as informações a respeito do sistema no dia-dia.

GRÁFICO 15 - Solução de ticket

Após a implantação da FreshDesk, algum ticket foi esquecido?

21 respostas



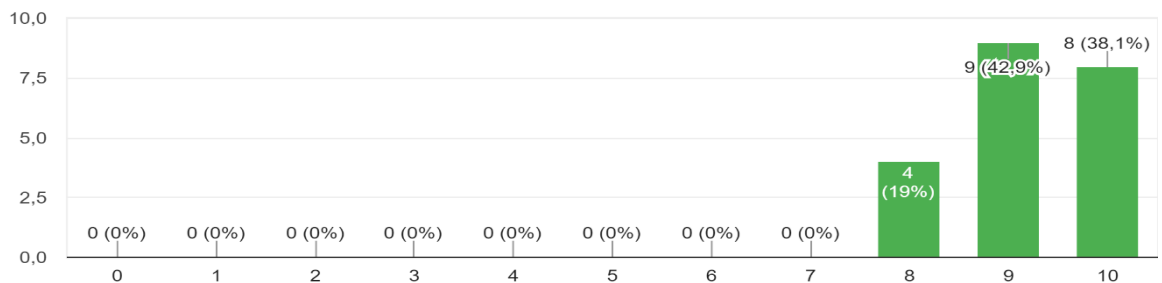
Fonte: elaborado pelo autor

Em relação ao atendimento atual por meio de tickets, não foi relatada a ocorrência de demandas sem resposta ou esquecida, assim como mostra a eficiência de atendimento abordado no gráfico 16.

GRÁFICO 16 - Avaliação de eficiência de atendimento pelo FreshDesk

Avalie a eficiência do atendimento pelo freshDesk 0 a 10, sendo 0 muito insatisfeito e 10 muito satisfeito

21 respostas

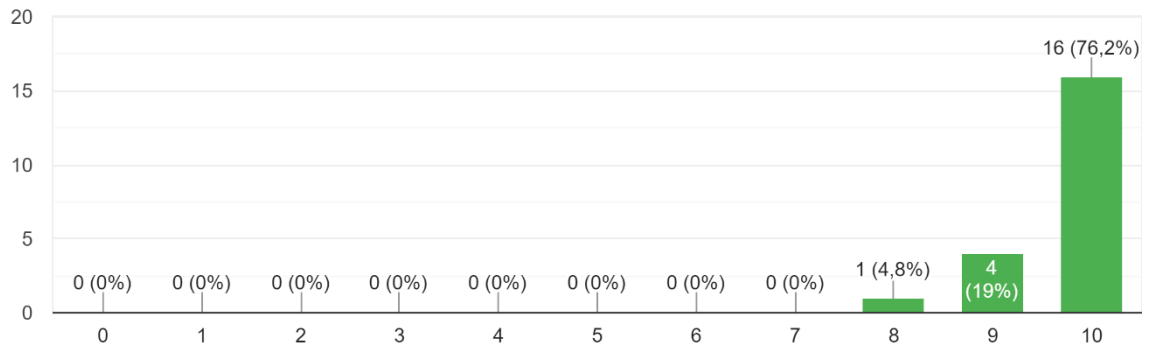


Fonte: elaborado pelo autor

GRÁFICO 17 - Avaliação de eficiência de atendimento realizado pelo T.I

Avalie a eficiência do atendimento realizado pelo setor de T.I 0 a 10, sendo 0 muito insatisfeito e 10 muito satisfeito

21 respostas



Fonte: elaborado pelo autor

As avaliações de eficiência de atendimento pelo FreshDesk e pelo setor de T.I como um todo foram demonstrados respectivamente pelos gráficos 15 e 16. Diferentemente das avaliações em relação ao atendimento anterior, a maioria dos respondentes classificou como de 8 a 10 a eficiência do atual.

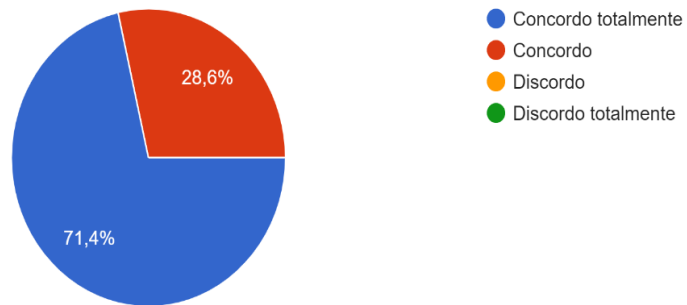
Em relação a eficiência do atendimento pelo FreshDesk, 38,10% deram nota 10 (muito satisfeito), 42,90% nota 9 e 19% nota 8. O atendimento do T.I como um todo teve a maioria dos votos com nota 10 (76,20%), 19% com nota 9 e 4,8% nota 8.

4.4 Avaliação de implantação do FreshDesk

A seguir serão apresentados dados das avaliações feitos pelos usuários e funcionário da Kapsula sobre a implantação do FreshDesk.

GRÁFICO 18 - Atendimento adequado do T.I após a implantação do FreshDesk

O atendimento prestado pelo setor de T.I após a implantação do FreshDesk está sendo adequado.
21 respostas

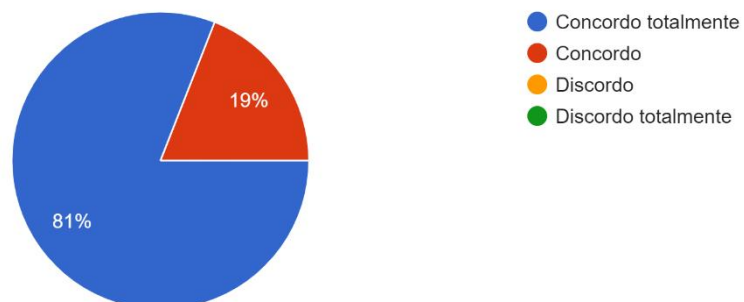


Fonte: elaborado pelo autor

Quanto ao atendimento prestado pelo setor de T.I após a implantação do FreshDesk, 71,40% dos respondentes concordaram totalmente que tem sido adequado, enquanto 28,60% concordaram. Ou seja, todos concordam que o atendimento em relação implantação é no mínimo adequado.

GRÁFICO 19 - Disponibilização clara de como abrir um ticket

Foi disponibilizado de uma forma clara e acessível como abrir um ticket para o setor de T.I.
21 respostas



Fonte: elaborado pelo autor

No mesmo sentido, 81% concordaram totalmente que o setor de T.I disponibilizou de forma clara e acessível como abrir um ticket, enquanto o restante concorda.

GRÁFICO 20 - Satisfação em relação ao tempo de atendimento dos tickets

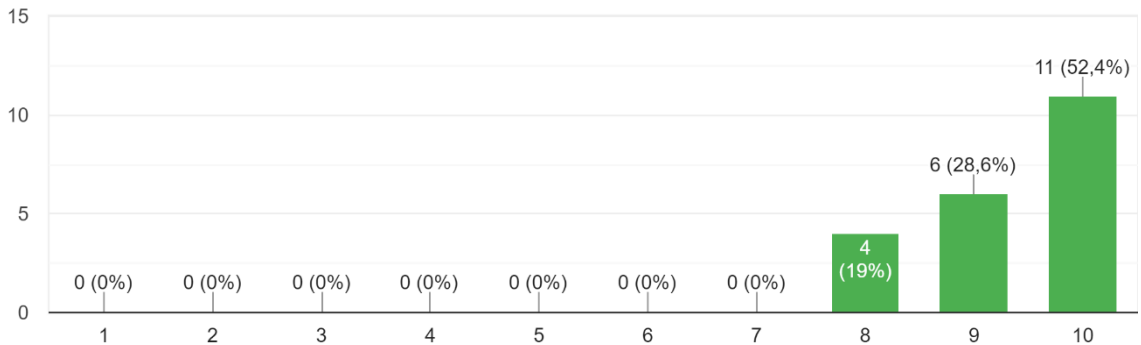
Como é o tempo de atendimento nas solicitações feitas ao setor de T.I?
21 respostas



Fonte: elaborado pelo autor

GRÁFICO 21 - Avaliação da eficiência dos tutoriais postados pelo T.I sobre a utilização do FreshDesk

Avalie a eficiência dos tutoriais postados pelo setor de T.I 0 a 10, sendo 0 muito insatisfeito e 10 muito satisfeito
21 respostas



Fonte: elaborado pelo autor

As respostas quanto a satisfação do tempo de resposta dos tickets e a avaliação da eficiência dos tutoriais postados sobre a utilização do feshDesk,

corresponde respectivamente aos gráficos 20 e 21. O tempo de atendimento das solicitações tem sido 100% satisfatório aos usuários, bem como 52,40% estão muito satisfeitos com os tutoriais postados pelo T.I.

Como um todo, nota-se a evolução de satisfação e resposta das demandas direcionadas ao T.I após a implementação do FreshDesk, além disso a implantação foi classificada pela maioria como clara e acessível.

4.5 Avaliação de implantação do FreshDesk

De acordo com os resultados obtidos, conclui-se que antes da implementação das boas práticas de ITIL, grande parte dos funcionários não tinham informações ou orientação sobre o serviço do setor de TI, o atendimento por slack e e-mail não eram satisfatórios, a resolução de incidentes demorava para acontecer e havia grande parte de solicitações não respondidas.

Após a implantação da ITIL, a maioria dos entrevistados mostram-se satisfeitos com o desempenho do setor de TI, os funcionários não relataram dificuldades ao acessar a nova plataforma e consideraram o processo de implantação adequado.

Houve também um aumento perceptivo para a resolução dos atendimentos por causa do tempo estabelecido. Sendo assim o serviço não fica prejudicado, pois tem o cumprimento do tempo acordado.

5 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

A partir da pesquisa e da aplicação é possível identificar e propor novas melhorias e adaptações para trabalhos futuros:

1. Propor o *Service Level Agreement* (SLA) que é contrato entre duas partes, entre a empresa que pretende fornecer o serviço e o cliente, para os serviços de TI oferecidos ao município por outras empresas.
2. Implementar os processos de ITIL em outras áreas.
3. Fazer estudos comparativos entre outros modelos relacionados à administração de TI no setor privado e empresas de pequeno porte, elaborados a partir deste trabalho.
4. Pesquisar e identificar as causas básicas que impedem a implantação da administração de TI em empresas privadas.

6 CONCLUSÃO

Empresas de desenvolvimento de software precisam cada vez mais se ajustarem aos desejos e expectativas que seus clientes têm em relação aos softwares que estão sendo desenvolvidos.

Sendo assim, os processos de manutenção do sistema em conjunto com os atendimentos efetuados pelo suporte são importantes para que as empresas se relacionem bem com seus clientes e possam ter sucesso em seus negócios.

Um modo de ter controle sobre esses processos é por meio da execução do Gerenciamento de Serviços de TI, com base nas boas práticas da ITIL. Um fator importante e de grande influência na implantação dos processos é o número pequeno de funcionários na área de TI, pois o modelo é extenso, contribuindo tanto para os setores de TI de pequenas empresas, como é o caso da aplicação neste estudo, como em grandes empresas.

No entanto, muitos processos precisaram ser adaptados para sua aplicação, não havendo, contudo, impedimento para a correta implantação dos mesmos. Segundo autores como Fernandes (2008) e Sodré & Souza (2007) a ITIL deve-se adaptar às empresas e não o contrário.

No início da implantação do FreshDesk, assim como previsto no Quadro 1 (na parte de ameaças) houve um início de resistência a nova ferramenta como foi prevista na análise swot, mas que foram sanados com explicações e tutorias de funcionamento da nova ferramenta, assim como apresentam os gráficos de satisfação 20 e 21.

Com base nas respostas obtidas no questionário aplicado é possível concluir que os objetivos propostos foram alcançados e que, na prática, um projeto de mudanças bem organizado pode ter sucesso na sua implementação, desde que se possa convencer os envolvidos de que são muitos os benefícios obtidos como uma maior eficiência e melhora significativa do desempenho da equipe.

REFERÊNCIAS

ALVES, L. S. M. **Gerenciamento de Problemas utilizando ITIL: um estudo de caso**. 2010. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) – Curso de Gestão em Tecnologia da Informação, Faculdade Pitágoras de Uberlândia, Uberlândia, 2010.

BARRETO, L., (2019) “**Construção e validação de design de software para gestão de compras de materiais e medicamentos para unidades públicas hospitalares**”, Disponível em:
<http://www.uece.br/mepges/index.php/downloads/doc_download/2273>
Acesso em 25/09/2020.

BENAMATI, J; LEDERER, A. **Como as organizações de TI lidam com mudanças rápidas de TI: cinco mecanismos de enfrentamento**. In **Information Technology and Management**; Vol. 2; pp. 95–112; Kluwer Academic Publishers; 2010.

BOAR, B. **Tecnologia da Informação: a arte do planejamento estratégico**. São Paulo: Berkeley, 2002.

BOM, J. V., (2006) “**Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de base on ITIL V3**”. Van Haren publicação para itSMF, Disponível em:
<<http://www.boekhandelkrings.nl/images/boeken/90/875/3/7/9789087537814.pdf>>
Acesso em 31/09/2019.

CESTARI FILHO, F. **Gerenciamento de Serviços de TI**. Rio de Janeiro: RNP/ESR, 2011. 296p. Disponível em:
< <http://pt.scribd.com/doc/49511229/Gerenciamento-de-Servicos-de-TI>>.
Acesso em: 28/10/2019

COHEN, R. **Implantação de help desk e service desk**. 1 ed. São Paulo: Novatec, 2008. p.1 – 42 CYBYS,

FAGUNDES, E. M, (2006) “**Gestão eficiente de TI**”. Disponível em: <<http://www.efagundes.com>> Acesso em 07/10/2019

FAGUNDES, R. A.(2010) “**Matriz Sowl**” no Brasil. Disponível em:
<www.administradores.com.br> Acesso em 16/10/2019.

FERNANDES, A. A. **Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços**. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.

FOINA, P. R. **Tecnologia da Informação**. São Paulo: Atlas, 2011

GALEANO, E. **Somos o que fazemos, mas somos, principalmente, o que fazemos para mudar o que somos**. Disponível em:
<<https://www.pensador.com/frase/MTQ3NA/>> Acesso em 02/11/2019

GASPAR, M.; GOMES, T.; MIRANDA, Z. (2010) **“T.I. Mudar e Inovar”**, Disponível em:
 <http://books.google.com.br/books?id=TXJesLVC_sUC&printsec=frontcover&hl=ptBR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>, Acesso em 07/09/2019.

HEIN, R. (2013) **“Certificações ITIL voltam a ganhar destaque”**, Disponível em:
 <<http://cio.uol.com.br/tecnologia/2013/02/22/certificacoes-itol-voltam-a-ganhar-destaque/>>, Acesso em 20/10/2019.

JESUS, G. J. V. (2006) **“ITIL: valerá a pena? Quais os processos mais afetados?”**, Disponível em:
 <<http://student.dei.uc.pt/~gjesus/CSI/Trabalhos/ITIL.pdf>>, Acesso em 20/09/2019.

JUNIOR, A. T. (ND) **“A ITIL e o Gerenciamento de Serviços de TI”**, Disponível em < <http://www.tecproit.com.br/downloads/Artigo-ITIL-OUT2010-Adilson-TecProIT.pdf>>, Acesso em 24/10/2019.

JÚNIOR. J. R. A. **Modelagem do processo de servisse desk baseado em ITIL em uma indústria automotiva**. Disponível em:
 <<http://lyceumononline.usf.edu.br/salavirtual/documentos/2070.pdf>> Acesso em 25/10/2019.

LOURENÇO, M. (2009) **“ITIL – Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia de Informação**. Disponível em: < http://qualidade-de-software.blogspot.com.br/2009/12/itil_30.html>, Acesso em 07/09/2019.

MAGALHÃES, I. L.; PINHEIRO, W. B. **Gerenciamento de Serviços de TI na Prática**. 1 ed. São Paulo: Novatec, 2007. 672 pg. ISBN 978-85-7522-106-8.

MANSUR, R. (2006) **“Governança de TI”**, Disponível em:
 <<http://www.profissionaisdetecnologia.com.br>>, Acesso em 23/10/2019.

MORALES, A., CUNHA, D., NEVES, R., (2009) **“Os motivos que levam as empresas a implantarem o ITIL”**, Disponível em:
 <[http://www.dido.eti.br/documentos/artigo os motivos que levam a empresa a implantarem o itil.pdf](http://www.dido.eti.br/documentos/artigo%20os%20motivos%20que%20levam%20a%20empresa%20a%20implantarem%20o%20itil.pdf)>, Acesso em 20/10/2019.

QUINT, W. R. **ITIL V3 Fundamentos: Caderno do aluno**. Versão BR – 10 Mar (US-09 May).

REZENDE, et al. **A lei de inovação e sua repercussão nas instituições científicas e tecnológicas**. 2006. Disponível em:
 < <https://www.ufmg.br/diversa/10/artigo2.html>> Acesso em 25/10/2019.

SODRÉ, M. G; DE SOUZA, S. M. **Uma Análise Comparativa de Metodologias para Governança de Tecnologia da Informação – ITIL e COBIT**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Curso de Ciência da

Computação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

TAYLOR, S, (2007) “**Relatório aponta dificuldades na adoção de ITIL**”, Disponível em: < <http://itweb.com.br/29955/relatorio-aponta-dificuldades-na-adocao-de-til/>>, Acesso em 13/10/2019.

UNIVERSIDADE DO MINHO. **Catálogo de Serviços**. Braga: Serviços de Comunicações da Universidade do Minho, 2012. v. 1.3. Disponível em: <http://www.scom.uminho.pt/uploads/Catalogo_Servicos_SCOM_UMinho-v1.3-20120614.pdf>. Acesso em: 27/10/2019.

OLIVEIRA, F. S; HELDERSON, M. M. S; MACIEL, W. C (2017) “**A importância da tecnologia da Informação no suporte à tomada de decisões**”, Disponível em: < <http://www.unisaesiano.edu.br/biblioteca/monografias/61003.pdf>>, Acesso em 23/09/2020.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

O presente formulário tem como objetivo a coleta de dados para execução do trabalho de conclusão de curso em Ciência da computação. Sou estudante do 8º período e o foco do TCC é avaliar a melhoria do desempenho de atendimento via ticket (FRESHDESK) do setor de TI KAPSULA (GRUPO KPG). Peço que responda as questões com sua verdade, transparência e opiniões reais levando em considerações suas próprias experiências.

INFORMAÇÕES BÁSICAS DO ENTREVISTADO

1 – Informe o seu cargo na KPG?

- a) Comercial
- b) Diretor
- c) Fiscal
- d) Financeiro
- e) Gerente
- f) Jurídico
- g) Logística
- h) Recursos Humanos
- i) Relacionamento com o cliente
- j) Suporte ao cliente

2 – Há quanto tempo você trabalha na KPG?

- a) 1 a 6 meses
- b) 7 a 12 meses
- c) Mais de 1 ano
- d) Mais de 2 anos

3 – Como é o seu conhecimento em informática?

- a) Avançado
- b) Satisfatório
- c) Baixo
- d) Mínimo
- e) Nenhum conhecimento

4 – Qual o seu grau de escolaridade?

- a) Ensino Fundamental
- b) Ensino Médio
- c) Ensino Superior
- d) Pós-Graduação

5 – Você se considera apto a utilizar a nova ferramenta (FreshDesk) da empresa?

- a) SIM
- b) NÃO

ATENDIMENTO ANTERIOR À IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO FRESHDESK

1 – O setor de T.I sempre concedeu orientações dos serviços prestados.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo
- c) Discordo
- d) Discordo totalmente

2 – O setor de T.I sempre disponibilizou informações a respeito do sistema.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo
- c) Discordo
- d) Discordo totalmente

3 – A antiga forma de atendimento feita por slack, e-mail era eficaz?

- a) SIM
- b) NÃO
- c) Desconheço

4 – Avalie a eficiência do atendimento pelo slack 0 a 10, sendo 0 muito insatisfeito e 10 muito satisfeito.

- a) 0. b) 2. c) 3. d) 4. e) 5. f) 6. g) 7. h) 8. i) 9. j) 10.

5 – Avalie a eficiência do atendimento pelo e-mail 0 a 10, sendo 0 muito insatisfeito e 10 muito satisfeito.

- a) 0. b) 2. c) 3. d) 4. e) 5. f) 6. g) 7. h) 8. i) 9. j) 10.

6 – Avalie a eficiência do atendimento realizado pelo setor de T.I 0 a 10, sendo 0 muito insatisfeito e 10 muito satisfeito.

a) 0. b) 2. c) 3. d) 4. e) 5. f) 6. g) 7. h) 8. i) 9. j) 10.

7 – Todos os comunicados de incidentes, bugs, erros feitos no setor de T.I sempre tinham algum retorno.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo
- c) Discordo
- d) Discordo totalmente

8 – Alguma solicitação feita ao setor de T.I deixou de ser respondida?

- a) SIM
- b) NÃO
- c) Desconheço

9 – É fácil a comunicação e o relacionamento com o setor de T.I?

- a) SIM
- b) NÃO
- c) Desconheço

ATENDIMENTO APÓS À IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO FRESHDESK

1 – O setor de TI está disponibilizando informações a respeito de seus serviços.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo
- c) Discordo
- d) Discordo totalmente

2 – Sempre que o T.I disponibiliza alguma informação a respeito do sistema eu utilizo no meu dia a dia.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo
- c) Discordo
- d) Discordo totalmente

3 – Após a implantação da FreshDesk, algum ticket foi esquecido?

- a) SIM
- b) NÃO
- c) Desconheço

4 – Avalie a eficiência do atendimento pelo FreshDesk 0 a 10, sendo 0 muito insatisfeito e 10 muito satisfeito.

a) 0. b) 2. c) 3. d) 4. e) 5. f) 6. g) 7. h) 8. i) 9. j) 10.

5 – Avalie a eficiência do atendimento realizado pelo setor de T.I 0 a 10, sendo 0 muito insatisfeito e 10 muito satisfeito.

a) 0. b) 2. c) 3. d) 4. e) 5. f) 6. g) 7. h) 8. i) 9. j) 10.

AVALIAÇÃO

1 – O atendimento prestado pelo setor de T.I após a implantação do FreshDesk está sendo adequado.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo
- c) Discordo
- d) Discordo totalmente

2 – Foi disponibilizado de uma forma clara e acessível como abrir um ticket para o setor de T.I.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo
- c) Discordo
- d) Discordo totalmente

3 – Como é o tempo de atendimento nas solicitações feitas ao setor de T.I?

- a) Satisfatório
- b) Insatisfatório
- c) Desconheço

4 – Avalie a eficiência dos tutoriais postados pelo setor de T.I 0 a 10, sendo 0 muito insatisfeito e 10 muito satisfeito.

a) 0. b) 2. c) 3. d) 4. e) 5. f) 6. g) 7. h) 8. i) 9. j) 10