

Ciência Atual

Revista Científica
Multidisciplinar das
Faculdades São José

2016

Volume 8 | Nº2



FACULDADES
SÃO JOSÉ

ISSN 2317-1499

Lorraine Pereira da Silva | lorraine.lps@hotmail.com

Graduanda do Curso de Tecnologia em Sistemas de Informação das Faculdades São José

Rosane Maria Martins | coord_info@saojose.br

Mestre em Informática pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e Docente Coordenadora do Curso de Sistemas de Informação das Faculdades São José

RESUMO

A falta de conhecimento de metodologias para alcançar bons resultados acaba tornando a Tecnologia de Informação (TI) sem credibilidade por parte da organização. Este artigo procurou identificar os principais motivos de muitas empresas não terem uma área de TI estruturada. Com o estudo foi possível perceber que muitos profissionais não fazem uso das boas práticas ITIL, apesar de ser uma das metodologias fundamentais para o bom desenvolvimento dos processos de TI. Para alcance dos resultados foi elaborado um questionário contendo perguntas relacionadas ao dia a dia profissional, nível de conhecimento das boas práticas e perfil de cada candidato. Ao final, foi possível desenvolver um cenário da área de TI em relação às boas práticas.

Palavras-Chave: : Governança de T.I.; ITIL

ABSTRACT

The lack of knowledge of methodologies to achieve good results, makes IT doesn't have credibility for the organization. This article identifies the many main reasons companies don't have a structured IT area. In the study it was revealed that many professionals don't make use of good ITIL practices, despite being one of the fundamental methodologies for the proper development of IT processes. To get the results was made a questionnaire containing questions related to the day to day work , level of knowledge of good practice and profile of each candidate. At the end , it was possible to develop a scenario of IT in relation to good practice.

Keywords: IT Governance, ITIL

INTRODUÇÃO

Segundo Ferreira e Jones (2014), com o crescente aumento da dependência das organizações em relação à Tecnologia da Informação (TI), a importância do Gerenciamento de Serviços de TI torna-se maior a cada dia. A necessidade de aprofundamento de estudos sobre a adoção de mecanismos de Governança de TI e seus efeitos nas organizações é evidente, pois além dos investimentos realizados na aquisição e manutenção da estrutura tecnológica da empresa, muitas empresas tem tido elevados gastos em consultorias, certificações, treinamentos e aquisições de softwares específicos para governarem a TI.

O conjunto de boas práticas ITIL (Information Technology Infrastructure Library), desenvolvido no fim da década de 80 pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) que tempos depois tornou-se OGC (Office For Government Commerce) do Reino Unido, tem por objetivo alinhar as estruturas de TI e garantir a qualidade dos serviços com foco no cliente, tornando-se uma vantagem competitiva em relação as empresas que não possuem uma estrutura de TI, alinhada ao seu negócio.

Este trabalho tem como objetivo investigar os principais motivos de algumas organizações não terem uma área de TI estruturada. Para tanto, foi realizada uma pesquisa de caráter exploratório cujo propósito foi identificar como vem sendo utilizado o conjunto de boas práticas ITIL no mundo corporativo para o bom funcionamento da TI alinhada aos negócios das empresas.

REFERENCIAL TEÓRICO

Segundo Hawerrotta (2016), o crescimento do uso de sistemas da informação, bem como o aumento de sua complexidade, trouxe consigo uma demanda por boas práticas para aumentar o desempenho na criação e manutenção dos serviços. Boas práticas para Gestão de Serviços de TI colaboram para a redução dos custos com a tecnologia implementada, melhoria na qualidade dos serviços prestados e um maior alinhamento estratégico da TI com o negócio.

Desenvolvida no fim dos anos 1980 pela Central Computer and Telecommunications Agency, a biblioteca ITIL, Information Technology Infrastructure Library, é um conjunto de boas práticas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI para as áreas operacional e tática da empresa. O modelo desta biblioteca, totalmente flexível e adaptável ao negócio e estratégia de TI, busca promover uma gestão direcionada a entrega eficiente dos serviços ao cliente.

A ITIL é composta por processos e funções que visão focar a área de TI no negócio ao qual a empresa está inserida e desenvolver os serviços com mais qualidade, rapidez e preço justificável ao usuário final. Para maximizar os resultados, as recomendações ainda podem ser seguidas concomitante à outras normas e padrões de projetos. Independente do porte da empresa, seguir as boas práticas da biblioteca pode ser fator decisivo para que a mesma se mantenha competitiva no mercado. (LUNARDI; BECKER; MAÇADA 2010).

METODOLOGIA DE PESQUISA E RESULTADOS DO ESTUDO

Esta pesquisa de caráter exploratório teve por objetivo identificar como vem sendo utilizado o conjunto de boas práticas ITIL no mundo corporativo para interação e bom funcionamento da TI alinhada ao negócio das empresas. Através de pesquisas com 20 (vinte) profissionais das diversas áreas de Tecnologia da Informação, por meio de questionário, foi possível coletar informações extremamente relevantes, para o mundo empresarial identificar falhas e possíveis soluções para o bom desempenho do negócio, utilizando as boas práticas ITIL.

Por meio da pesquisa, foi possível identificar que mais da metade dos participantes tem entre 21 a 30 anos de idade e 75% são do sexo masculino. Com este resultado pode-se perceber que as mulheres ainda são minoria no mundo da tecnologia. Sendo assim, há necessidade de ações de incentivo à introdução de mulheres nesse mercado.

Somando os participantes que tem graduação e pós-graduação, verificou-se que em torno de 80% dos entrevistados e quase metade, tem até 5 (cinco) anos de experiência, 31% tem até 10 (dez) anos e 25% dos entrevistados tem mais de 11 (onze) anos de experiência profissional na área de T.I.

Apesar de o ITIL ser muito divulgado no meio da tecnologia corporativa, como foi citado no trecho do artigo de Morales (2015), através desta pesquisa, foi possível identificar que grande parte dos profissionais conhecem as boas práticas ITIL, cerca de 75%. Porém somente 33% dos que conhecem possuem a certificação ITIL V3 Foundation. Nenhum dos entrevistados possui outro tipo de certificação ITIL. Este é um número consideravelmente pequeno, já que segundo Teixeira (2011, p.3), o modelo do ITIL promove o alinhamento estratégico da TI Com o modelo de negócios da organização, gerando valor, reduzindo custos ou criando novas oportunidades.

Desta forma, pode-se entender que as boas práticas ITIL são fundamentais para qualquer profissional de TI que busca bons resultados.

Foi possível constatar também que, apesar do ITIL ser uma metodologia muito extensa e com conteúdo muito abrangente, os profissionais podem se dedicar sem a necessidade de cursos ou professores especializados, visto que, a maioria dos entrevistados que possuem a certificação, estudou por meios próprios, com conteúdos e materiais retirados da Internet. Dos que fizeram curso, metade realizou curso online.

Quase 40% dos participantes já trabalhou em mais de 5 (cinco) empresas de TI, 37% das empresas utilizavam as boas práticas ITIL.

62% dos participantes afirmaram que as corporações que utilizavam ITIL eram mais eficientes e eficazes do que as que não utilizavam. Quase 70% preferem trabalhar sob uma coordenação que faça uso das boas práticas e 75% dos participantes acreditam ser muito eficiente, a metodologia pesquisada.

Apesar de todos os benefícios citados e pesquisas comprovarem a eficiência das boas práticas para alcançar ótimos resultados, foi identificado nesta pesquisa que 56% dos participantes não utilizam realmente o ITIL no seu dia-a-dia profissional. Dentre as razões, as mais citadas foram as Estruturas Existentes e o Cliente – o qual resiste às mudanças e não quer se adequar ao modelo proposto, tornando difícil o alinhamento da TI com o negócio da empresa.

Segundo Teixeira (2011), “Esta dependência tem sido traumática e custosa para o negócio, devido ao “caos tecnológico” que encontramos em grande maioria das organizações. O “caos tecnológico” é configurado pela ausência de procedimentos estruturados pela área de TI na prestação de serviço para as outras áreas da organização.”

O custo, a falta de conhecimento e investimento, a cultura organizacional e processos complexos são fatores que levam as instituições não investirem em mudanças para utilizar a biblioteca ITIL e conforme foi citado por Teixeira (2011), “Torna a TI desacreditada, gerando insatisfação e altos custos na manutenção para as organizações. O uso do ITIL torna os serviços de TI cada vez mais alinhados ao cliente, pois os prazos estabelecidos e a melhoria da qualidade estão diretamente relacionados com a melhoria do relacionamento com o cliente.”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir deste estudo, apesar de se tratar das práticas consideradas fundamentais para o bom desempenho da área de tecnologia, pode-se afirmar que a falta de conhecimento por parte dos profissionais de TI ainda é relativamente grande. Por muito tempo, a TI foi considerada coadjuvante nos planejamentos das organizações, gerando muitas vezes descontentamentos, retrabalhos e gastos desnecessários. Contudo, graças aos estudos avançados e diversas metodologias elaboradas, foi provado que a TI é fundamental para o bom desempenho das organizações. Sendo assim, pode-se afirmar que é preciso uma conscientização por parte dos próprios profissionais de TI em se especializarem com as metodologias fundamentais para o desenvolvimento dos serviços e processos no seu dia-a-dia profissional.

Há necessidade do entendimento por parte dos profissionais de TI que devem se qualificar e valorizar sua mão-de-obra para que o mundo corporativo entenda a fundamental importância da TI como ferramenta de poder, uma vantagem competitiva de grande potencial mercadológico.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, A., C., M., JÚNIOR, I., H., F., SOUZA, R. e PERRELLI, H. (2010) Boas Práticas para Apoiar o Gerenciamento de Tempo em Projetos DDS. Disponível em: <<http://www.lbd.dcc.ufmg.br/colecoes/eselaw/2010/0012.pdf>> Abril de 2016

FERREIRA, L.; JONES, G. (2014) Adoção das Boas Práticas Sugeridas pela Itil no Processo de Gerenciamento de Mudança: um Instrumento de Planejamento e Controle em uma Empresa de TI. Disponível em: < <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/26020273.pdf>> Junho de 2016

GUTHS, R., FERNANDES, C., S. e BARROS, B. (2011) Boas Práticas de Ensino de Gerência de Projetos: Bolsa de Projetos. Disponível em:< https://www.dimap.ufrn.br/csbc2011/anais/eventos/wei_programacao.htm> Acesso em Abril de 2016.

HAWERROTH, U. (2016) O que é ITIL e o como ele se encaixa na área de TI da sua empresa. Disponível em:< <http://www.projectbuilder.com.br/blog-pb/entry/pratica/o-que-e-itol-e-o-como-ele-se-encaixa-na-area-de-ti-da-sua-empresa>> Acesso em Junho de 2016.

LUNARDI, G. L.; BECKER, J. L. & MAÇADA, A. C. G. Impacto da adoção de mecanismos de Governança de Tecnologia de Informação (TI) no desempenho da Gestão da TI: uma análise baseada na percepção dos executivos. Revista de Ciências da Administração, v. 12, n. 28, p. 11-39, 2010.

MORALES, A., CUNHA, D. e NEVES, R., O. (2015) Os Motivos que Levam as Empresas a Implantarem o ITIL. Disponível em: <<http://docplayer.com.br/7924623-Os-motivos-que-levam-as-empresas-a-implantarem-o-itol.html>> Acesso em Maio de 2016.

RODRIGUES, C., A., P. (2006) Estudo da Adoção das Melhores Práticas em TI – ITIL e Integração com a Metodologia de Gestão e Avaliação de Desempenho. Disponível em: <<http://livros01.livrosgratis.com.br/cp041831.pdf>> Acesso em Maio de 2016.

TEIXEIRA, M., A., C. (2011) A melhoria da Qualidade dos Serviços de TI com a adoção do ITIL. Disponível em: <<http://docplayer.com.br/1518935-A-melhoria-da-qualidade-dos-servicos-de-ti-com-a-adocao-do-itol.html>> Acesso em Maio de 2016.



www.saojose.br | (21) 3107-8600

Av. Santa Cruz, 580 - Realengo - Rio de Janeiro