

AValiação DAS Ferramentas Utilizadas Na Operação DE Serviços DE TI DE Uma Instituição DE Ensino

Nalva Silva Carvalho¹

Denise Lazzeri Gastaldo Bombonatti²

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo avaliar a aplicação de ferramentas, que dão suporte aos processos da fase de operação de serviços de uma instituição pública de ensino superior, e verificar a aderência de suas funções às recomendações e orientações da ITIL v3, reunindo argumentos suficientes para a elaboração de propostas de melhorias.

Palavras-Chave: ITIL v3; operação de serviço; ferramentas; processos.

ABSTRACT

The aim of this study is to evaluate the application of tools, which support the service operation phase processes of a public institution of higher education, and verify the compliance of its functions to ITIL v3 recommendations and guidelines, and gathering sufficient arguments for the preparation of improvement proposals.

Key-Words: ITIL v3; service operation; tools; processes.

Introdução

Lopes, André e Neves (2010) ressaltam que a TI conta com o apoio de *frameworks* como a ITIL (*Information Technology Infrastructure Library* – Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação), que consiste em um modelo de referência para o gerenciamento de seus serviços.

Segundo Cartlidge (2007, apud DUTRA et al., 2009), a ITIL v3, versão mais atual do modelo, organiza os processos em uma estrutura de ciclo de vida de serviço, composto por cinco etapas: estratégia, projeto, transição e operação de serviço e suas melhorias contínuas.

Ao implementar a ITIL, as organizações devem analisar suas próprias necessidades para identificar os processos aplicáveis ao seu negócio (BARCELLOS; RODRIGUES, 2009), cujo gerenciamento pode ser auxiliado por ferramentas desenvolvidas em conformidade com a estrutura das melhores práticas.

Diversos provedores de serviços de TI utilizam muitas ferramentas diferentes para

¹ Graduada do Curso de Bacharelado em Análise de Sistemas e Tecnologia da Informação da FATEC-São Caetano do Sul. E-mail: nalvacarvalho@gmail.com.

² Doutora pela USP. E-mail: deniselg@gmail.com.

gerenciar sua infraestrutura, o que pode resultar em menor eficiência e em ferramentas com funções redundantes. Contudo, uma gestão eficiente de serviços só pode ser alcançada se os processos, as pessoas e as ferramentas de gerenciamento estiverem em harmonia (RICHTER, 2009).

Considerando a importância do apoio de ferramentas apropriadas na adoção da ITIL, surgiu o interesse em analisar a aplicação de tais recursos em uma instituição pública de ensino superior.

Objetivos

Este trabalho teve como objetivo avaliar a aplicação de ferramentas, que dão suporte aos processos da fase de operação de serviços, e verificar a aderência de suas funções às recomendações e orientações da biblioteca de boas práticas da ITIL v3. Esta avaliação foi executada com base na atuação das ferramentas em meio aos processos de gerenciamento de serviços de uma instituição pública de ensino superior. A intenção foi elaborar propostas de melhoria, visando à adequação dos serviços de TI oferecidos pela instituição, objeto desse estudo, à etapa da operação de serviços da ITIL.

Materiais e Métodos

A metodologia aplicada neste trabalho foi baseada na análise das ferramentas que fazem parte da rotina de gerenciamento dos serviços de TI em operação da instituição de ensino, bem como dos seus processos. O estudo foi auxiliado por quatro questionários, cujos critérios são adaptados de avaliações elaboradas pela entidade certificadora da OGC (APM Group Limited, 2009). Esses questionários são baseados nos processos da etapa de operação de serviço da ITIL v3, com exceção do gerenciamento de problemas, por se tratar de um processo que não conta com o suporte de uma ferramenta na instituição. Dessa forma, tornou-se viável a extração de informações relevantes que deram subsídios para o desfecho do estudo.

O preenchimento dos questionários foi realizado a partir de relatos dos integrantes da equipe de TI da instituição de ensino, ao descreverem o funcionamento dos processos e demonstrarem a utilização das ferramentas durante sua execução.

Resultados

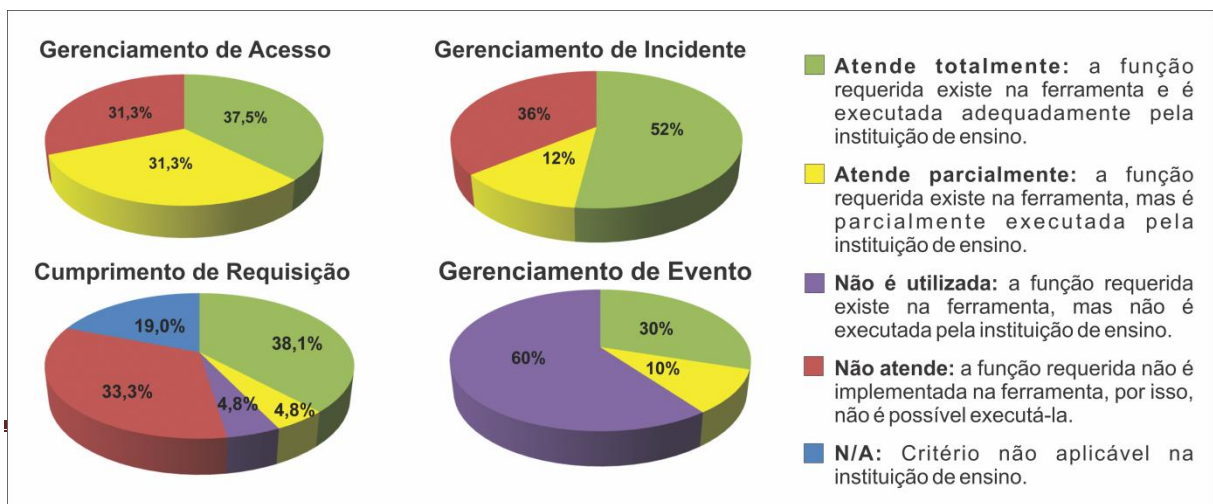
Os questionários, que auxiliaram na avaliação, se referem a cada um dos processos da operação de serviço da ITIL: gerenciamento de evento, de incidente, cumprimento de requisição, gerenciamento de acesso e de problema. O processo de gerenciamento de problema não foi avaliado através da mesma metodologia, pois não é automatizado na instituição. A ferramenta *Clocking IT* oferece suporte ao gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisição. O sistema *Nagios* auxilia o gerenciamento de eventos. O sistema de gestão de identidade apóia o gerenciamento de acesso.

A análise das ferramentas revelou a ausência de funções importantes para a execução de algumas etapas dos processos. Além disso, foi possível observar falhas nos processos, provenientes das funções das ferramentas que estão disponíveis, porém não são utilizadas ou são parcialmente utilizadas pela instituição de ensino avaliada. Os resultados das avaliações são apresentados nos gráficos a seguir.

Análise dos Resultados

Espera-se que o uso de ferramentas adequadas agilize, padronize e facilite a execução dos processos, que devem ser bem definidos e estar alinhados às necessidades do negócio. Sendo assim, a revisão nos processos da operação de serviços da instituição torna-se necessária, tendo em vista que nem todos são automatizados e os que são poderiam ser ajustados, a fim de se tornarem completamente aderentes às recomendações da ITIL.

A avaliação das ferramentas implantadas na instituição de ensino permitiu constatar que nem todas são plenamente aderentes ao modelo. Em algumas situações foi possível observar que a ferramenta possui função correspondente ao critério avaliado, entretanto não é aplicada na execução do processo, ou é aplicada apenas parcialmente. Em outras ocasiões, a ferramenta não possui a função ou o critério não tem relação com as regras do negócio.



Das ferramentas analisadas, somente as que gerenciam eventos (*Centreon* e *Nagios*) são totalmente aderentes às recomendações da ITIL, e o sistema de gestão de identidade, que dá suporte ao gerenciamento de acesso, pode ser customizado, a fim de incorporar as sugestões do modelo em suas funções.

Dessa forma, a aquisição e implantação de ferramentas mais apropriadas às necessidades da instituição poderiam auxiliar na elevação do nível de maturidade dos seus processos, substituindo o sistema que demonstrou não ser inteiramente aderente às boas práticas da ITIL (*Clocking IT*) e automatizando o processo de gerenciamento de problema.

Uma proposta de trabalho futuro seria levar ao conhecimento da instituição essa análise e, caso as propostas de melhoria sejam aplicadas, realizar um estudo comparativo, levando em consideração as mudanças implementadas.

Propõe-se também, a utilização dos questionários como modelo para a avaliação de outras organizações, visando contribuir com sugestões, que amadureçam seus processos e tornem suas ferramentas mais adequadas à etapa da operação de serviço da ITIL.

Referências

APM Group Limited. **ITIL® Software Scheme Mandatory Assessment Criteria** - ITIL Version 3, 2009. Disponível em: <<http://www.pinkelephant.com/PinkVerify/SelfAssessment.htm>>. Acesso em 03 out. 2011.

BARCELLOS, M. P.; RODRIGUES, A. S. B. **ITIL – Information Technology Infrastructure Library**: Aprendendo um pouco mais sobre governança de tecnologia da Informação. Engenharia de Software. Edição 17. 2009.

DUTRA, M. H. et. al. Controles de gestão: uma contribuição ao estudo dos principais modelos. **RACE: Revista de Administração, Contabilidade e Economia**, v. 8, p. 87-112, 2009.

LOPES, S. M. C.; ANDRÉ, V. G.; NEVES, J. M. S. Governança de TI – um estudo sobre ITIL e COBIT. VII SEGet – SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, Rio de Janeiro, 2010.

RICHTER, C. A general process-model to analyze and optimize the tool-landscape of IT Service Providers. IFIP/IEEE INTL. SYMPOSIUM ON INTEGRATED NETWORK MANAGEMENT – WORKSHOPS. Munique, p. 71 – 72, 2009.