

A IMPLEMENTAÇÃO DA ITIL NAS CENTRAIS DE SERVIÇOS: ESTUDO SOBRE CASOS NA PRÁTICA

OLIVEIRA, Silvio Araujo da Silva (Tecnologia da Informação/UNISUL)

SOMBRIIO, Fernando Ferreira (Tecnologia da Informação/UNISUL)

RESUMO

As empresas têm investido cada vez mais para oferecer serviços de TI de qualidade aos clientes. Com isso, algumas empresas utilizam a ITIL para definir seus processos. Procurando aprofundar os conhecimentos nesta área, o objetivo geral do estudo foi analisar como este processo ocorre nas centrais de serviços das empresas. O seguinte objetivo foi desenvolvido: apresentar os pontos presentes e ausentes na implementação do ITIL nas centrais de serviços. O percurso metodológico pautou-se na pesquisa de natureza descritiva, por meio da pesquisa bibliográfica e documental, além da pesquisa online no indexador Google Acadêmico. Foram selecionadas 6 empresas como amostra. Destacam-se nos resultados encontrados: a adoção do alinhamento estratégico da TI com o negócio; sucesso da implementação do ponto único de contato; resistência à mudanças pelos usuários e até mesmo dos profissionais de TI; melhora da satisfação dos usuários; falta de utilização da base de conhecimentos; importância da mudança organizacional e a adoção do catálogo de serviço nas organizações. Conclui-se ainda que falta por parte das empresas estudadas, utilizar a base de conhecimentos. Com esta base, o tempo de atendimento seria reduzido, assim como o tempo médio de resolução de incidentes, uma vez que as soluções de contorno estariam presentes na base de conhecimentos e os atendentes poderiam utilizar as soluções para restabelecer os serviços de TI o mais rápido possível.

Palavras-Chave: Governança de TI; ITIL; Centrais de Serviços; Serviços de TI; Implementação.

INTRODUÇÃO

O século XXI iniciou em um contexto de amplas transformações no ambiente das empresas. São muitas mudanças que o mundo tem passado: na economia; nas relações internacionais; na tecnologia; na organização produtiva; nas relações de trabalho; na educação e na cultura nacional, gerando impactos que estão relacionados com a vida das pessoas, das organizações e da sociedade (SANTOS, 2011).

¹ Tecnólogo em Gestão de Tecnologia da Informação pela UNISUL e Especialista em Governança de Tecnologia da Informação pela UNIASSELVI. E-mail: silvioaraujosilva1989@gmail.com

² Graduado em Sistemas de Informação pela UNISUL e Especialista em Redes de Computadores pela UNISUL. E-mail: fernandosombrio@gmail.com

O crescimento da competitividade das empresas aumentou a necessidade de reflexão sobre as estratégias empresariais e os meios de relacionamento com seus clientes. A tecnologia da informação (TI) têm se tornado uma forte aliada às estratégias das empresas e tem transformado o mundo empresarial. As empresas têm alcançado níveis altos de competitividade quando alinham estrategicamente a TI com o seu negócio (MÜLBERT, 2013).

Em certas organizações, a integração entre a TI e o negócio é tão acentuada que quando há uma interrupção na prestação dos serviços de TI, os serviços do negócio também são paralisados e até prejudicados em sua totalidade. Ou seja, a TI se tornou um parceiro estratégico das empresas (PEREIRA, 2010).

Entendemos neste trabalho como serviço de TI, um meio de entregar valor para os usuários, facilitando, desta forma, os resultados que eles desejam atingir, sem que envolvam riscos e custos específicos (BON, 2008).

Diante desse cenário, faz-se necessária a adoção de uma metodologia para assegurar o desempenho dos serviços de TI em relação aos processos do negócio. A metodologia ITIL - Biblioteca de Infra-estrutura de Tecnologia da Informação (Information Technology Infrastructure Library) tem ajudado a área de TI a elaborar uma estratégia junto ao negócio para atender suas necessidades e manter bons níveis de qualidade e eficiência aos serviços prestados para os usuários (SEVILHA, 2009).

A manutenção deste relacionamento da empresa com o usuário é importante e traz benefícios para a organização. Ora, se um usuário do serviço oferecido se encontra satisfeito, este voltará a utilizar o serviço. Para isso, as empresas adotam práticas de gerenciamento aprovadas em todo o mundo para oferecer um serviço de qualidade, atender os usuários e clientes, entre outras necessidades. (FRANÇA, 2012; MÜLBERT, 2013).

O elemento da ITIL responsável por realizar a manutenção deste relacionamento da empresa com o cliente é a central de serviços. Os fatores motivadores que levam as empresas a implementar as centrais de serviço conforme as boas práticas da ITIL são: estabelecimento um ponto único de contato de atendimento aos usuários; acompanhamento e suporte de todas as mudanças relacionadas aos serviços da área de TI; seguridade que o tempo de atendimento seja o menor possível garantindo um maior índice de disponibilidade dos serviços da área de TI e contribuição para a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados pela área de TI (SEVILHA, 2009; MANSUR, 2009).

Porém, poucos trabalhos relatam os pontos presentes e ausentes na implementação da ITIL nas centrais de serviços, bem como o relato de sucesso ou fracasso durante a prática dessa implementação. Moreno Júnior e Andrade (2013) apontam em seu artigo a realidade sobre os poucos artigos empíricos que tratam do processo de adoção da ITIL e seus fatores críticos de sucessos, benefícios e prejuízos

Baseado nestas informações, este trabalho busca responder ao questionamento: **“Quais são os pontos presentes e ausentes na implementação da ITIL nas centrais de serviços?”**

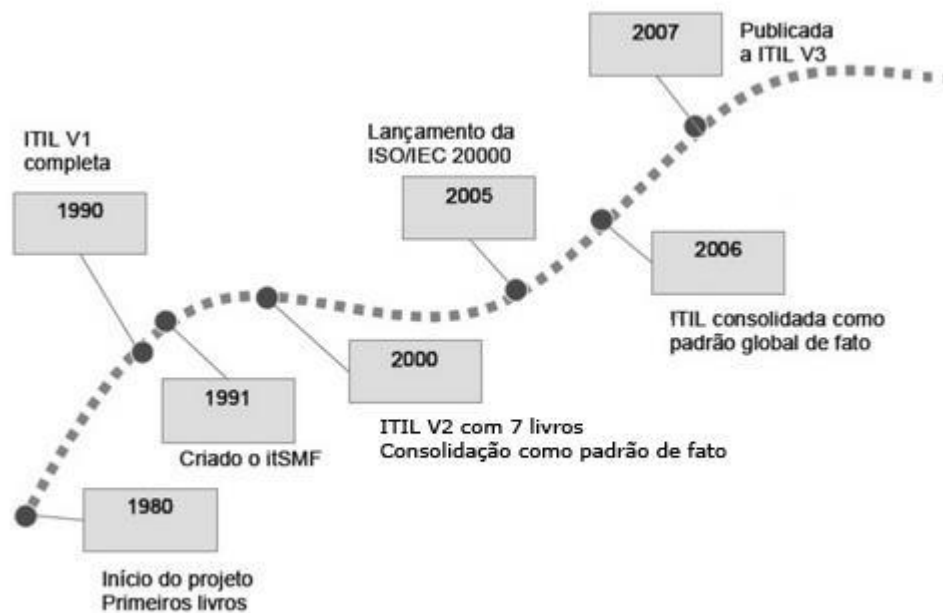
O GUIA DE MELHORES PRÁTICAS ITIL (*INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY*) E SEU HISTÓRICO

A ITIL é um padrão mundial que tem como objetivo prover um conjunto de melhores práticas no gerenciamento de serviços de TI, que são testadas e comprovadas no mercado. Estas práticas descritas na ITIL servem como balizas, tanto para organizações que já possuem operações de TI ou para empresas que pretendem implementar melhorias. (FERNANDES; ABREU, 2008).

O modelo da ITIL nasceu e evoluiu a partir de uma iniciativa do governo britânico que, em virtude dos seus problemas relacionados ao atendimento dos serviços de TI, solicitou a criação de um método que pudesse prover o completo gerenciamento destes serviços de TI e que suas entregas tivessem a qualidade desejada (FRANÇA, 2012).

Em 1980, foi iniciado o projeto dos primeiros livros. Em 1990, a primeira versão foi publicada. Em 1991, foi criado o itSMF (Information Technology Service Management Forum), com o objetivo de promover a troca de informações e experiências que permitem às organizações melhorarem os serviços que oferecem, organizando congresso, encontros especiais e outros eventos sobre assuntos ligados a gerenciamento de serviços de TI. Em 2000, foi criada a segunda versão da ITIL com 7 livros. Além disto, houve um fato importante na história da ITIL: este foi consolidado como padrão de fato. Em 2004, a ITIL foi lançada no Brasil. Em 2005, foi lançada a ISO/IEC 20000. Em 2006, a ITIL foi consolidada como padrão global de fato. A versão mais atual da ITIL é a versão 3 e foi lançada em 2007 (BON, 2008; BARCELLOS; RODRIGUES, 2009).

Figura 1 - Trajetória da ITIL.



Fonte: Bon (2008).

Em uma pesquisa realizada no ano de 2006, a BMC Software (2011) descreve que em 2001 apenas uma de cada 10 empresas em busca de um aplicativo de serviços se interessava pela ITIL. Em 2006, a proporção estava perto de oito para cada dez. Tal indicador evidencia a crescente aceitação da biblioteca ITIL entre as empresas (SOMAVILLA, 2012).

Em relação à utilização da sua última versão no mercado, pesquisas realizadas pela PWC (Price Waterhouse Coopers), a *Global Information Security Survey* com 5.555 diretores de tecnologia da informação de empresas mundiais, mostram que na América, na Europa e na Ásia, no que se refere à área de TI da organização, a ITIL esteve presente no mínimo em 40% das companhias (PWC, 2007).

Segundo uma pesquisa realizada pela itSMF Brasil em 17 de outubro de 2010, destaca-se que 58% das organizações brasileiras possuem projetos relacionados às melhores práticas de TI e considera a ITIL como um dos modelos de referência mais adotados pelas empresas. Em 2008, o percentual de empresas que adotaram a ITIL era de apenas 16%. A ITIL está crescendo no cenário empresarial, representando mais da metade de todas as práticas existentes no mercado. É o segundo framework mais utilizado no Brasil, perdendo apenas para o COBIT (OLIVEIRA, 2011; VERAS, 2012).

A ITIL possui 5 livros que contemplam o ciclo de vida dos serviços de TI, conforme a figura 2. Para facilitar a compreensão, pode ser feita uma analogia do ciclo de vida da ITIL

V3 com o ciclo de vida do homem. A fase de estratégia consiste na concepção; a do desenho, na gestação; a fase de transição é o nascimento; a da operação é a vida e a da melhoria continuada representa a maturidade. Por fim, o serviço morre na fase de estratégia, completando, assim, o ciclo de vida (MÜLBERT; SANTANA, 2013).

Figura 2 – Estrutura da ITIL V3



Fonte: Jkolb (2015).

Os cinco livros se dividem em funções e processos que serão descritos a seguir conforme tabela 1. Neste trabalho, a função central de serviços será o nosso objeto de estudo.

Tabela 1 – Processos e Funções da ITIL.

Publicações	Processos	Funções
Estratégia de Serviço	- Gerenciamento Financeiro de TI; - Gerenciamento do <i>Portfolio</i> de Serviços; - Gerenciamento da Demanda.	
Desenho de Serviço	- Gerenciamento do Catálogo de Serviços; - Gerenciamento do Nível de Serviço; - Gerenciamento da Capacidade; - Gerenciamento da Disponibilidade; - Gerenciamento da Continuidade de Serviço; - Gerenciamento de Segurança da Informação; - Gerenciamento de Fornecedor.	
Transição de Serviço	- Gerenciamento de Mudança; - Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço; - Gerenciamento da Liberação e Implantação; - Validação e Teste de Serviço; - Avaliação; - Gerenciamento do Conhecimento.	
Operação de Serviço	- Gerenciamento de Evento; - Gerenciamento de Incidente; - Cumprimento de Requisição; - Gerenciamento de Problema; - Gerenciamento de Acesso.	- Central de Serviço; - Gerenciamento Técnico; - Gerenciamento das Operações de TI; - Gerenciamento de Aplicativo.
Melhoria de Serviço Continuada	- Relatório de Serviço; - Medição de Serviço.	

Fonte: Fernandes e Abreu (2008).

AS CENTRAIS DE SERVIÇOS

As centrais de serviço podem ser definidas como uma função do framework ITIL relativa à operação de serviço, sendo o elemento central de atendimento aos usuários. Serve como elemento intermediário entre prestadores de serviço e usuários, podendo registrar os incidentes e realizar parte do gerenciamento de problemas. Estas centrais são importantes, pois elas mantêm os usuários informados sobre eventos e serviços, ações e fatos que possam impactar seu trabalho (STATDLOBER, 2009).

Como Rodrigues (2014) expressa muito bem, a central de serviços é a vitrine da TI. Uma central de serviços realmente funcional, geralmente faz com que a reputação da TI seja valorizada e consegue dar confiança aos usuários de que as suas necessidades estão de acordo e sendo compreendidas e resolvidas. Quando considerada de má qualidade, pode ser altamente prejudicial para a organização.

São compostas pelos três “P’s” que são definidos na implantação: as pessoas, os processos e os produtos. Os objetivos de uma central de serviços são: ser um único ponto de contato entre os usuários e a TI, dar suporte aos usuários, gerenciar incidentes, contribuir para o aumento da disponibilidade dos serviços e prestar um bom atendimento com rápida

resolução, aumentando a satisfação do usuário (MANSUR, 2007; SILVA; GOMEZ; MIRANDA, 2010).

Mansur (2007) traça a diferença entre uma central de serviços convencional e uma central de serviços segundo as boas práticas da ITIL, conforme mostra a tabela 2.

Tabela 2 - Comparativo Service Desk Tradicional x Service Desk ITIL

Service Desk Tradicional	Service Desk ITIL
Múltiplos pontos de contato	Ponto único de contato
Re-ativo	Pró-ativo
Sucesso depende do conhecimento individual	Uso de base de conhecimento
Utilização de vários softwares para controle	Uso de um software específico de Service Desk
Serviço vulnerável a interrupções	Baixo risco do serviço ficar inoperante

Fonte: Mansur (2007).

MÉTODO

A pesquisa foi realizada através de uma análise descritiva. Uma das características da pesquisa descritiva é a técnica padronizada da coleta de dados, realizada principalmente através de questionários e da observação sistemática. (ANDRADE, 2010).

O presente estudo objetivou investigar quais são os pontos presentes e ausentes observados na implementação da ITIL nas centrais de serviços. A coleta dos dados foi feita por meio de pesquisa de artigos e trabalhos de conclusão de curso de graduação no indexador Google Acadêmico.

O critério de inclusão da pesquisa atende à condição do trabalho em questão descrever a implementação da ITIL na central de serviço da organização estudada, demonstrando os resultados obtidos. O critério de exclusão atende à condição do trabalho não ser relacionado à implementação da ITIL em centrais de serviços. No período de 20/07/2015 a 01/09/2015, foram selecionadas 6 amostras dentre artigos e trabalhos de conclusão de curso de graduação.

Destes 6, todos atenderam aos critérios da pesquisa, constituindo um total de 100% da amostra.

Foi possível perceber que existe uma limitação para o desenvolvimento do presente trabalho em relação ao número de artigos que tratam sobre a temática proposta pelo estudo, principalmente com a ênfase em que foi tratado: Implementação de centrais de serviços segundo as boas práticas da ITIL. Moreno Júnior e Andrade (2013) apontam em seu artigo a realidade sobre os poucos artigos empíricos que tratam do processo de adoção da ITIL e seus fatores críticos de sucessos, benefícios e prejuízos.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

As tabelas 3 e 4 e o gráfico 1 visam alcançar o objetivo deste artigo, estes serão dispostos a seguir:

Tabela 3 - Pontos comuns encontrados nos casos estudados

Organização	Alinhamento TI X Negócio			Ponto Único de Contato			Resistência à Mudanças			Satisfação dos Usuários		
	Presença	Ausência	N/I	Presença	Ausência	N/I	Presença	Ausência	N/I	Presença	Ausência	N/I
CMAA	X	-	-	X	-	-	X	-	-	X	-	-
AeC	-	-	X	-	-	X	-	-	X	-	-	X
Alpha	-	-	X	X	-	-	X	-	-	X	-	-
STJ/DF	-	-	X	X	-	-	-	-	X	X	-	-
Angeloni	X	-	-	-	X	-	-	-	X	X	-	-
Organização X	X	-	-	X	-	-	-	-	X	X	-	-

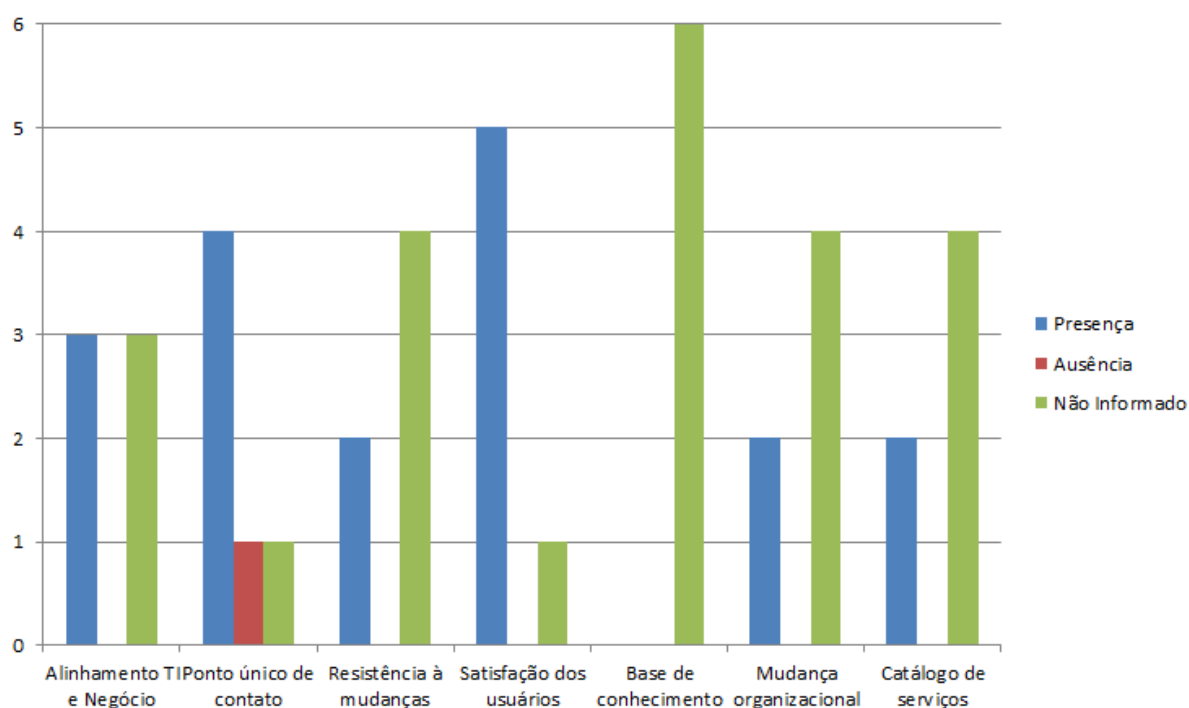
Base: 6 empresas estudadas. **Fonte:** Os autores (2015).

Tabela 4 - Pontos comuns encontrados nos casos estudados (Cont.)

Organização	Base de Conhecimento			Mudança Organizacional			Catálogo de Serviços		
	Presença	Ausência	N/I	Presença	Ausência	N/I	Presença	Ausência	N/I
CMAA	-	-	X	-	-	X	-	-	X
AeC	-	-	X	-	-	X	X	-	-
Alpha	-	-	X	-	-	X	-	-	X
STJ/DF	-	-	X	X	-	-	-	-	X
Angeloni	-	-	X	-	-	X	X	-	-
Organização X	-	-	X	X	-	-	-	-	X

Base: 6 empresas estudadas. **Fonte:** Os autores (2015).

Gráfico 1 - Comparativo entre os pontos comuns analisados



Base: 6 empresas estudadas. **Fonte:** Os autores (2015).

Analizando os pontos comuns que foram apresentados nos casos de implementação da ITIL, é possível destacar que: dos 6 casos estudados, 3 relataram sobre o alinhamento estratégico da TI com o negócio e destes 3, todas as empresas (100%) mostraram a presença deste alinhamento.

Em relação ao ponto único de contato, foi observado que dos 6 casos estudados, 5 relatam sobre o ponto único de contato. Destes 5 casos, 4 mostraram a presença do ponto único de contato depois da implementação da ITIL e apenas 1 caso mostrou que depois da implementação não foi possível estabelecer o ponto único de contato. Goulart (2010) explica em seu estudo de caso que não foi possível estabelecer o ponto único de contato, pois os auxiliares de informática não eram subordinados à gerência de TI e acabavam sendo acionados diretamente pelos usuários locais, geralmente sem o registro do chamado, interferindo nas informações geradas acerca da real situação dos serviços de TI.

Quando foi analisada a problemática de resistência à mudanças: foi visto que dos 6 casos, apenas 2 relataram sobre esta questão. Dos 2 casos que relataram, todos (100%) afirmaram presença de resistência à mudanças. Sevilha (2009) afirma que a resistência à mudanças gerou insatisfação nos usuários, mas este comportamento deve ser entendido como algo previsto e normal. Os autores acreditam que esta situação é resolvida com o andamento da implementação da ITIL.

Em relação à satisfação dos usuários: dos 6 casos estudados, 5 relataram sobre a satisfação dos usuários quanto ao trabalho da central de serviços. Destes 5, todos os casos (100%) afirmaram que houve aumento da satisfação dos usuários quanto ao trabalho executado pela central de serviços após a implementação da ITIL. Em termos objetivos, a central de serviços é vista como a vitrine da TI, como relatou Rodrigues (2014). Esta faz com que a reputação da TI seja valorizada e consegue dar confiança aos usuários de que as suas necessidades estão de acordo e sendo compreendidas e resolvidas. Portanto, a satisfação do usuário é um fator muito importante a ser trabalhado. Caso os usuários avaliem de forma negativa o serviço oferecido pela central de serviços, a organização pode ter grandes prejuízos por conta deste fato.

Quanto à base de conhecimentos e erros conhecidos, foi possível perceber que dos 6 casos estudados, nenhum deles relatou sobre esta ferramenta. Os autores acreditam que as empresas devem elaborar uma base de conhecimentos e erros conhecidos, pois esta base reduz o tempo de atendimento do usuário e reduz o tempo médio de solução dos incidentes, uma vez que ao aplicar uma solução de contorno, que normalmente se encontra na base de conhecimentos, a dificuldade de acesso ou interrupção de serviço será resolvido rapidamente.

Em relação à mudança organizacional, dos 6 casos, apenas 2 relataram sobre a mudança organizacional em seus estudos. Dos 2 casos, todos afirmaram que houve a presença da mudança organizacional. Para que a implementação da ITIL ocorra com sucesso, é necessário adotar uma nova filosofia e aderir à mudança organizacional que a ITIL irá proporcionar. Toda mudança traz resistências e os gestores precisam saber lidar com isso. Isso corrobora com Esteves (2012) referindo-se a ‘obrigatoriedade’ da mudança organizacional para que a implementação da ITIL não falhe. Cerca de 70% a 80% do trabalho do projeto deve ser dedicado à mudança de implementação. Mesmo a melhor solução ITIL falhará caso a cultura organizacional não esteja alinhada.

Quanto ao catálogo de serviços: dos 6 casos estudados, apenas 2 relataram sobre este item. Destes 2 casos, todos afirmaram que houve presença do catálogo de serviços. A criação do catálogo de serviços aproxima a área de TI das áreas usuárias e do ambiente de negócios, pois os usuários podem se orientar ao registrarem suas demandas na central de serviços, uma vez que no catálogo de serviços está contido o acordo de nível de serviços. Este acordo é uma documentação formal onde o cliente sabe o que deve exigir do fornecedor do serviço de TI e este sabe o que deverá entregar ao seu cliente, mantendo e melhorando a qualidade dos serviços de TI (FRANÇA, 2012; FERNANDES; ABREU, 2008).

CONCLUSÃO

Podemos constatar que todos os pontos observados tiveram sua implementação bem-sucedida. Foi possível perceber neste artigo as grandes vantagens que a ITIL oferece na sua implementação em centrais de serviços. Os resultados obtidos pelas organizações trouxeram benefícios tanto para os profissionais de TI, quanto para os usuários que utilizam os serviços de TI oferecidos pelas organizações e além disso, para a empresa como um todo.

Podemos concluir que houve a melhoria da satisfação dos usuários em todos os casos que relatavam sobre este assunto. Os autores acreditam que a melhoria da satisfação é um dos pontos mais importantes da ITIL, afinal de contas, os usuários e clientes são a principal razão pelo qual existem os serviços de TI e as suas necessidades devem ser atendidas para que o serviço em questão seja bem avaliado pelos usuários ou clientes.

Inferiu-se também que os casos estudados não focaram em utilizar uma base de conhecimentos. Os autores acreditam que se as organizações estudadas tivessem investido na elaboração de uma base de conhecimento, os seus resultados inerentes à implementação da ITIL poderiam ser maiores. A base de conhecimento oferece ao atendente da central de serviços soluções de contorno para restabelecer o serviço de TI o mais rápido possível e também oferece tutoriais de como atender solicitações específicas.

Esta ferramenta em questão é importante, pois com a sua implementação, pode-se reduzir drasticamente o tempo de resolução de incidentes e reduzir o tempo de atendimento ao usuário, tendo por consequência, um trabalho da central de serviços mais eficiente.

Sugere-se neste trabalho que a base de conhecimentos seja vista como uma importante ferramenta para a central de serviços e que esta deve ser implementada, tendo em vista os benefícios que esta irá proporcionar para as organizações.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. São Paulo, SP: Atlas, 2010.

BARCELLOS, M. P.; RODRIGUES, A. S. B. Information Technology Infrastructure Library: Aprendendo a um pouco mais sobre Governança de Tecnologia da Informação. **Revista Engenharia de Software Magazine**. Rio de Janeiro, v. 9, 2009.

BMC SOFTWARE. **ITIL para pequenas empresas.** Disponível em: <<http://documents.bmc.com/products/documents/32/95/63295/63295.pdf>>. Acesso em: 20 ago 2015.

BON, Jan Von et al. **Foundations of IT Service Management based on ITIL V3.** Zaltbommel: Van Haren Publishing, 2008.

COSTA, Kelton Augusto Pontara da; AGUILLERA, Hareton R. Análise e Desenvolvimento de Sistema Especialista para Service Desk utilizando conceitos de ITIL. **Retec**, Ourinhos, v. 1, n. 5, p.102-112, jun 2012.

ESTEVES, R. A. S. **Implementação do Processo Gestão da Configuração da framework ITIL - um estudo de caso.** Bragança, Portugal, 2012 228 f. Dissertação de Mestrado. (Dissertação de Mestrado apresentado ao Curso de Mestrado em Sistemas de Informação) - Instituto Politécnico de Bragança - IPB.

FASSBINDER, T. C. **Gerenciamento de Serviços de TI utilizando as práticas ITIL - Information Technology Infrastructure Library e os desafios na implantação.** Rio Grande do Sul, RS, 2013 44f. Trabalho de Conclusão de Curso. (Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Informática - Sistemas de Informações) - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ.

FERNANDES, A. A.; ABREU, V. F. **Implantando a Governança de TI – da Estratégia à Gestão de Processos e Serviços.** Rio de Janeiro: Brasport, 2008.

FRANÇA, C. M. **Gestão da Infraestrutura de TI.** Indaial: Uniasselvi, 2012.

GOULART, W. C. **O papel da central de serviços na governança de TI: um estudo de caso da empresa A. Angeloni & CIA. LTDA.** Santa Catarina, SC, 2010 38 f. Trabalho de Conclusão de Curso. (Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Tecnólogo em Gestão de Tecnologia da Informação) - Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL.

JKOLB. **Estrutura da ITIL V3.** Disponível em: <<http://jkolb.com.br/wp-content/uploads/2013/09/ITILv3.jpg>>. Acesso em 19 jun 2015.

KLUMB, R. et al. Service Desk, posso ajudá-lo? Ou melhor, você pode me ajudar? **Revista Eletrônica de Administração.** Porto Alegre, v. 79, n. 3, p. 823-837, dez 2014.

MANSUR, Ricardo. **Governança de TI: metodologia, frameworks e melhores práticas.** Rio de Janeiro: Brasport, 2007.

MORENO JÚNIOR, V. A; ANDRADE, J. A. C. Fatores Críticos de Sucesso e Benefícios da Adoção da ITIL: Estudo de caso de uma empresa de telecomunicações. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação.** Curitiba, v. 12, n. 1, p. 1-25, jan 2013.

MÜLBERT, Ana Luísa; SANTANA, Rodrigo. **Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação.** Palhoça: UnisulVirtual, 2013.

NÓBREGA, Rose Mary Dourado Reis. **Implementação de prática de gerenciamento de serviços de TI no Superior Tribunal de Justiça: uma análise do impacto em processos do modelo ITIL.** Brasília, DF, 2007 121 f. Monografia. (Monografia apresentada no Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Administração Estratégica de Sistemas de Informação) – Fundação Getúlio Vargas - FGV.

OLIVEIRA, V. G. **As dificuldades encontradas na aplicação da ITIL nas organizações.** Rio Grande do Sul, RS, 2011 46 f. Trabalho de Conclusão de Curso. (Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Informática - Sistemas de Informação da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul) - UNIJUÍ.

PEREIRA, Ulisses Sepulvedo. **Suporte Técnico de TI baseado na metodologia ITIL: um estudo de caso sobre o nível de maturidade em uma central de serviços.** Brasília, DF, 2010 50 f. Monografia. (Monografia apresentada no curso de Bacharel em Administração) - Universidade de Brasília.

PWC - Price Waterhouse Coopers. **Pesquisa Global de Segurança da Informação 2007.** Disponível em: <http://www.pwc.be/en_BE/be/publications/state-ofinfsecurity-pwc-07.pdf>. Acesso em: 28 jul 2015.

RODRIGUES, L. L. **Estudo de caso de gestão baseada em ITIL em uma organização para aplicação de modelo de referência.** Rio Grande do Sul, RS, 2014 64f. Trabalho de Conclusão de Curso. (Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Ciências da Computação da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul) - UNIJUÍ.

SANTOS, L. A. **Um estudo exploratório sobre o uso do home-office: como qualidade de vida no trabalho.** Santa Catarina, SC, 2011 32 f. Trabalho de Conclusão de Curso. (Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração) - Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL.

SEVILHA, César Carvalho. **Implantação de um service desk utilizando SAP - Solution Manager - um estudo de caso.** Campinas, SP, 2009 48 f. Monografia. (Monografia apresentada no Curso de Engenharia da Computação) - Universidade São Francisco.

SILVA, M. G. R.; GOMEZ, T. A. M. P.; MIRANDA, Z. C. **TI: mudar e inovar: resolvendo conflitos com ITIL® v3: aplicado a um estudo de caso.** Brasília: Senac, 2010.

SOMAVILLA, E. **Recomendações para adoção de práticas ITIL em pequenas empresas: estudo de caso em uma empresa de base tecnológica.** Santa Catarina. 86 f. Monografia. (Monografia apresentada ao curso de especialização em Engenharia de Projetos de Software) - Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL.

STATDLOBER, Juliano. **Helpdesk e SAC com qualidade.** Rio de Janeiro: Brasport, 2006.

THOMSEN, Christian; ZACHARIAS, Cláudio Braga. **Aplicação de Boas Práticas no Ambiente de Help Desk do STJ**. 2009 76 f. TCC (Graduação) - Curso de Mba em Governança de Ti, Centro Universitário Euroamericano, Brasília, 2009.

VERAS, M. **Cloud Computing**: nova Arquitetura da TI. Rio de Janeiro: Brasport, 2012.

THE SERVICE DESK'S ITIL IMPLEMENTATION: A STUDY OF CASES IN PRACTICE

ABSTRACT: Companies have increasingly invested to provide IT services with quality to clients. Thus, some Companies make use of ITIL to define their processes. In order to deepen the knowledge in this area, the main goal of this research was to analyze how this process takes place at the Service Central in those Companies. The following specific objectives were developed: introduce ITIL library; introduce the Service Central; introduce the Service Central and its relation with ITIL; present the results, showing successful and unsuccessful points of ITIL implementation at the Service Central. The methodological course was based on the research of descriptive nature, through bibliographical and documentary research, in addition to the online search in Google Academic index. It was selected 6 companies as sample. It is important to point the found results: adoption of the IT strategic alignment with the business; successful implementation of a single point of contact; resistance to changings by users and even IT professionals; improvement of users satisfaction; lack of knowledge base utilization; importance of organizational change and the adoption of the service catalog in organizations. It was concluded that there is still a lack of use of knowledge base from the studied Companies. With this knowledge base, the response time would be reduced, such as the time for solving the issues, since the workarounds would be present in the knowledge base and the professionals would be able to apply the solutions for restoring IT Services as fast as possible.

KEYWORDS: IT Governance; ITIL; Service Desk; IT Services; Implementation.