

## A IMPLEMENTAÇÃO DO ITIL EM CENTRAIS DE SERVIÇOS: UM ESTUDO SOBRE CASOS NA PRÁTICA

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

As empresas tem investido cada vez mais para oferecer serviços de TI aos clientes e usuários visando serem mais competitivas no mercado. Para gerenciar estes serviços, algumas empresas utilizam o ITIL para definir seus processos. Procurando aprofundar e contribuir com este debate, o objetivo geral do estudo foi analisar como este processo ocorre nas centrais de serviços das empresas. Para atingir esta proposta, os seguintes objetivos específicos foram desenvolvidos: (a) apresentar a biblioteca ITIL; (b) apresentar a central de serviços; (c) apresentar a central de serviços e sua relação com o ITIL; (d) demonstrar os resultados, apresentando os pontos bem sucedidos e mal sucedidos da implementação do ITIL nas centrais de serviços através dos casos analisados. 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. Destacam-se nos resultados encontrados pela pesquisa: a adoção do alinhamento estratégico da TI com o negócio; o sucesso da implementação do ponto único de contato; a presente resistência à mudanças pelos usuários e até mesmo dos profissionais de TI; a melhora da satisfação dos usuários; a falta de utilização da base de conhecimentos; a 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. Se as empresas estudadas utilizassem esta ferramenta, o seu tempo de atendimento ao usuário seria drasticamente 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 de contorno para restabelecer os serviços de TI o mais rápido possível. Sugere-se que as empresas utilizem esta ferramenta para melhorar ainda mais seus resultados, tendo em vista os benefícios que esta irá proporcionar para as organizações.

**Palavras-chave:** governança de TI; ITIL; central de serviços; serviços de TI; implementação.