

Gestão de Service Desk baseado no modelo ITIL: proposta de implementação no Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região

Leandro Santiago da Silva
Universidade de Fortaleza
leandrosantiago_@hotmail.com

Rafael Sá Lima
Centro Universitário do Pará
rafaelfl@globo.com

Theo Carlos Flexa Ribeiro Pires
Centro Universitário do Pará
theo.pires@gmail.com

Resumo

Este artigo busca elaborar uma proposta de implementação que garantam o funcionamento do serviço de atendimento a usuários de sistema informatizados do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, dentro dos parâmetros de garantia de suporte de serviço previstos pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Inicialmente foi realizado um levantamento da realidade do setor de tecnologia do Tribunal que serviu de base para a elaboração da proposta que seria necessário para aprimorar a gestão pró-ativa das equipes responsáveis pelo atendimento, suporte e manutenção de sistemas de informação e dos equipamentos que os suportam.

1. Introdução

O princípio básico das organizações é buscar a excelência no gerenciamento de seus processos operacionais internos e externos, bem como os seus processos organizacionais, os quais envolvem a plena comunicação com os seus parceiros, colaboradores e fornecedores de soluções de softwares e de hardwares. WEILL e ROSS [12].

Entretanto, nos últimos anos de aplicação prática dos recursos de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) no ambiente empresarial foram repletos de inovações. Essas mudanças não afetaram apenas o setor tecnológico, mas também os próprios ambientes empresariais que usufruem deste tipo de tecnologia como meio, chegando até, em algumas situações, a definir o próprio modelo de negócios.

Drucker [4] considera que estamos vivendo na era da informação, e que no passado a informação era utilizada para determinar que uma operação precisava e devia ser feita. O novo paradigma da informação leva a se questionar se a atividade realmente precisa ser efetuada, e onde é melhor desempenhá-la. As informações devem ser direcionadas aos trabalhadores e executivos do conhecimento, cabendo a esse grupo converter dados em informações e decidir como organizá-las de maneira que

se transformem em chaves para ações eficazes. ARRUDA [1].

No entanto, com o crescimento do uso de ferramentas informatizadas, houve também a necessidade de controlá-las de forma eficaz, para assim poder agregá-las de forma adequada as necessidades da organização, tornando-se assim um ponto indispensável à aderência de novas tecnologias dentro destas, que assim, proporcionam eficiência para o desempenho dos seus serviços prestados juntamente com a padronização dos processos a fim de garantir o perfeito funcionamento.

Como em qualquer outra organização, os órgãos públicos também necessitam da utilização de tecnologias em seu dia-a-dia, onde a busca incessante por melhorias é uma constante em prol da melhoria no seu desempenho e busca por padronizações. Logo, para atender a capacidade de gestão em nível satisfatório, se faz necessário uma gerência concisa das tecnologias inseridas nas organizações, que pode ser sanada através da Governança de TI, onde esta auxilia a inserção de novas tecnologias e manutenção, por meio de um gerenciamento eficaz que atribui tarefas para a tomada das decisões auxiliando na administração, coordenação e planejamento. SOHAL e FITZPATRICK [11].

Quando falamos em padronização de serviços de tecnologia, não há como não citar o modelo de gerência de processos ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), no qual trata-se de um modelo composto por gerências a fim de otimizar processos em organizações, onde estas são perfeitamente amoldadas às necessidades requeridas. A solução pode ser composta de uma Central de Atendimento (*Call Center*), no qual segue o padrão *Service Desk*, onde este é incumbido de receber as requisições efetuadas pelos usuários da organização, com o propósito de solucionar os problemas atendidos diante dos usuários que utilizam a tecnologia como meio.

A inserção do modelo ITIL numa organização capacita a empresa a reduzir custos operacionais já que não necessitará de uma vasta equipe, e sim de uma equipe restrita e bem capacitada, que possibilitará aumentar a produtividade e reduzir custos, já que o modelo contorna situações onde há paralisação do serviço de TIC devido à ocorrência de incidentes inesperados.

Mas não somente o ITIL tem o papel principal na padronização dos processos da organização. O SLA (*Service Level Agreement*), ou acordo de nível de serviço, vem ao encontro do modelo para auxiliar as gerências na proposta de padronização dos processos, já que este é o compromisso que os prestadores de serviço terão com a organização. Por contrato as definições especificadas terão de ser realizadas em tempo hábil, mantendo o desempenho da organização e a excelência dos serviços sem interrupções.

2. O modelo ITIL e a padronização do atendimento

ITIL é a abreviação para *Information Technology Infrastructure Library*, uma metodologia de gestão de TI que surgiu nos anos 80, da necessidade de se ter processos organizados e claros. Percebeu-se que as organizações estão cada vez mais dependentes da área de TI e que era necessário organizar os fluxos de processos nesse departamento. BON, KEMMERLING e PONDMAN [3].

Segundo Bon, Kemmerling e Pondman [3], o ITIL é um *framework* composto por melhores práticas, completamente adaptáveis, que visam o gerenciamento das operações e serviços de TI. Surgiu através do governo Britânico, com intuito de gerenciar o ambiente de TI dos negócios com eficiência, tendo por objetivo principal, o alinhamento dos negócios juntamente a tecnologia da informação. O processo de *Service Desk*, ou melhor, serviço de suporte, baseado no modelo ITIL, ajudam as empresas a gerenciar eficientemente seus hardwares, softwares e recursos humanos, tentando assegurar com que os negócios estejam contínuos e ininterruptos.

Embora o ITIL já exista há mais de uma década, passou a ser mais amplamente divulgado apenas recentemente, devido à necessidade das organizações reduzirem os custos, garantir a produtividade contínua e fazer com que a TI agregue valor ao negócio, fazendo-se necessária a aplicação das melhores práticas. PINK [10].

2.1. Service Desk

O *Service Desk*, ou Suporte de Serviços, possui uma relevância muito grande mediante a solução de problemas usuário-suporte. Esta é frente do departamento de TI, responsável pela solução dos problemas de usuários. Desta forma, o *Service Desk* proporciona ao seu usuário, pessoal especializado, capaz de resolver seus problemas. Com isto, o serviço oferece condições, garantindo a qualidade, através da redução da carga em outros departamentos de TI, pois este possui filtros, capazes de peneirar questões relevantes ou de fácil resolução. BON, KEMMERLING e PONDMAN [3].

A Central de Serviços é responsável pelo atendimento a usuários, clientes e pessoal interno, atuando como primeiro ponto de contato do departamento de TI com seus clientes e usuários. É responsável também pelo registro de todos os eventos, geração de relatórios de controle, monitoramento do atendimento e produção de informações gerenciais capazes de contribuir para o processo de melhoria contínua do atendimento. MENEZES [8].

Magalhães [7] define como objetivo da Central de Serviços, um facilitador a restauração da operação normal do serviço, com mínimo impacto de negócio ao usuário, dentro dos níveis acordados do serviço e prioridades de negócio. Ou seja, fornecer um único ponto de contato entre o departamento de TI e os usuários que a utilizam.

Para Bon, Kemmerling e Pondman [3] a área de atuação do *Service Desk* consiste nas seguintes atividades relacionadas aos processos do ITIL, como mostra a figura abaixo:

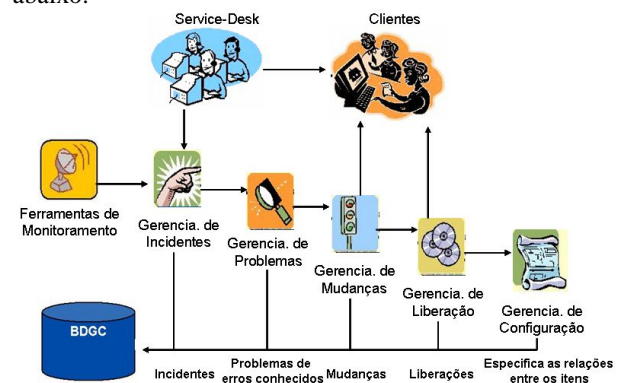


Figura 1. Relação entre o gerenciamento do ITIL e o Service Desk. Berkhout e Harrow [x]

O processo primário é a gerência de incidente, assim como muitos incidentes são gravados (registrados) e monitorados pelo *Service Desk*, e muitas chamadas do *Service Desk* são relacionadas aos incidentes.

O *Service Desk* pode ser carregado com a instalação de software e hardware e conseqüentemente ter um papel na gerência da liberação ou mudar a gerência.

Se, ao gravar um incidente, o *Service Desk* verificar os detalhes do chamador e seus recursos de TI, então o *Service Desk* adquire um papel na gerência da configuração.

O *Service Desk* pode empreender as atividades a respeito dos pedidos padrões, tais como instalar conexões de LAN e re-alocar estações de trabalho, neste caso contribuirá à avaliação das mudanças e será envolvida na gerência da mudança.

O *Service Desk* pode informar usuários sobre os produtos e os serviços que são suportados. Se o mesmo não for autorizado para se encontrar com um pedido então

deve polidamente informar o usuário deste e notificar a gerência do nível de serviço do pedido.

Porém, o que se observa plenamente, é o fato de que a gerência de problemas está diretamente ligada a gerência de incidente, que logo está estritamente ligada ao *Service Desk*, onde estas agem em conjunto para a resolução de incidentes e/ou problemas que possam ter ocorridos dentro de um órgão, que de acordo com diagnósticos, estes irão solucionar medidas para que erros não voltem a acontecer.

2.2. Gerência de Incidente

O gerenciamento de incidentes é responsável por todos os incidentes ocorridos, ou seja, os imprevistos, desde a detecção da falha até o seu restabelecimento normal das operações. Um incidente é uma operação não prevista que impacta na qualidade da entrega do serviço ou até mesmo na sua suspensão. O principal objetivo deste consiste em restaurar o serviço à condição de normalidade no menor tempo possível e com o mínimo impacto sobre o negócio ARRUDA [1].

O gerenciamento relacionado a incidentes é a área que está incumbida com a missão de reduzir e eliminar distúrbios em potencial contra os serviços de TI, desta forma, garantindo aos usuários que a realização de suas tarefas possam voltar a manter-se em fluxo normal, isto é, sem interrupções. Devido a necessidade da erradicação dos problemas de forma mais rápida possível, quaisquer incidentes que por ventura ocorram, são gravados, classificados e destinados aos especialistas, que os monitoram averiguando seus progressos de maneira que estes possam ser resolvidos. Entretanto, este modo de resolução de problemas carece de um contato direto para que possam ser solucionados, por este motivo, a gerência de incidente é geralmente focada no Help Desk. Sendo esta gerência um fator que impede o mal funcionamento da organização, onde torna-se indispensável para o bom andamento dos outros processos do ITIL, pois provê de informações de grande valia no que diz respeito a erros na parte de infra-estrutura. BON, KEMMERLING e PONDMAN [3].

2.3. Gerência de problema

O gerenciamento de problemas tem como objetivo minimizar o impacto dos incidentes e dos problemas no negócio da organização. O registro desses problemas colabora na prevenção da recorrência de falhas. Reconhece e remove os erros dos serviços de TI, através da análise dos incidentes no respectivo gerenciamento. ARRUDA [1].

Para Bon, Kemmerling e Pondman [3] a gerência de problema visa impedir que ocorram incidentes, e estas

incluem atividades pró-ativas e reativas. As atividades pró-ativas identificam a causa inicial de incidentes passados e apresenta propostas para a melhoria ou retificações, e a atividade reativa visa impedir incidentes, identificando fraquezas na infra-estrutura e fazendo propostas para eliminá-las.

3. Análise do setor de tecnologia do TRT da 8ª Região

O Setor de TIC foi criado no Tribunal em novembro de 1988, com o objetivo inicial de atender às rotinas de serviço dos setores administrativos, como gestão de recursos humanos, folha de pagamento e contabilidade. A solução inicial utilizava plataforma de trabalho baseada em computador de grande porte (*mainframe*), com terminais de acesso disponíveis apenas no próprio setor de TI.

Após alguns anos, houve necessidade de agregar funcionalidades aos sistemas informatizados, principalmente disponibilizando melhorias nas rotinas de trabalho da função fim do Tribunal, ou seja, a prestação jurisdicional à sociedade. Essas novas rotinas de trabalho informatizadas vincularam a descentralização de procedimentos e acesso aos sistemas, exigindo a instalação de pontos de presença da informática nas Varas do Trabalho e Seções Judiciárias.

Essa demanda gerou a necessidade de melhorar a estrutura do setor de atendimento da informática, já que esse setor era o responsável pelo suporte ao funcionamento dos equipamentos de tecnologia à disposição dos servidores e magistrados do Tribunal. Ocorre que o quadro de servidores lotados no setor de atendimento não cresceu apesar do aumento do parque tecnológico. Por exemplo, nos últimos quatro anos a quantidade de microcomputadores em funcionamento aumentou aproximadamente 250%, indo cerca de 500 para 1.200 equipamentos, mas a equipe de suporte e manutenção responsável pelos micros permaneceu a mesma, quatro servidores.

No passado recente, a área de TI poderia dar-se ao luxo de focar internamente apenas aspectos técnicos dos diferentes serviços que entregava para a organização, pois era um setor extremamente especializado e de poucos iniciados. Atualmente, as organizações têm elevadas expectativas em relação à qualidade dos serviços de TI, e tais expectativas tornaram-se dinâmicas, mudando de forma acelerada com o passar do tempo. Assim, a área de TI necessita viver além destas expectativas, concentrando-se na qualidade dos serviços e na abordagem orientada ao cliente. MAGALHÃES e PINHEIRO [6].

O Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, portanto, não seria diferente de outros órgãos do setor público, que carecem de ferramentas e modelos que

otimizem e viabilizem os processos ali exercidos. Desta forma, a criação do setor de informática vem com objetivo de auxiliar o desempenho de suas tarefas, permitindo agregar tecnologia ao campo de trabalho, para que assim seja fornecido um suporte às atividades, de forma que facilitem a área fim (processos trabalhistas). Com isto, possibilita maior agilidade e continuidade aos processos em questão, tornando-os dinâmicos, tendo por base a questão do número elevado de tramitações que jazem neste diariamente.

Sendo evidente então a necessidade de contornar intempéries referentes aos problemas enfrentados nos serviços oferecidos pelo setor de informática, faz-se necessário agregar aos processos usuais uma dinâmica diferenciada de serviço, onde uma proposta de qualidade pode ser propiciada através da adoção do modelo ITIL, conjuntamente com o *Help Desk*, integrado com a infraestrutura de serviços do setor de informática do TRT. A abordagem deste modelo galga o saneamento de problemas que são enfrentados por organizações corriqueiramente, onde, em procedência aos protocolos exigidos, acabam tornando-se insanáveis devido ao número limitado de pessoal, onde estes não contemplam os pré-requisitos de qualificação necessários para a solução dos problemas referentes ao Tribunal.

Logo, a implantação deste modelo capaz de adequar-se às necessidades de melhoria do desempenho de processos, vem ao encontro da expectativa dos usuários de assegurar o bom funcionamento do parque de tecnologia do órgão. Através de uma pesquisa campo foi possível evidenciar os problemas existentes, bem como a convivência do uso de tecnologia de informação dentro deste órgão, que capacitará a prestação de serviço no que diz respeito a minimização de problemas, manutenção de fluxos de trabalhos ininterruptos e a constatação da melhoria da qualidade do serviço que será prestado.

3.1. Situação Atual

O parque de tecnologia do Tribunal está sob a responsabilidade da Secretaria Especial de Tecnologia da Informação (SETI) criada a partir da vigência do Regimento Interno aprovado em 2006. A SETI é composta de um serviço, o Serviço de Informática, e subdividido nas seguintes unidades: Unidade de Atendimento e Manutenção, Unidade de Gerenciamento de Rede, Unidade de Segurança em Rede, Unidade de Banco de Dados, Unidade de Intranet e Internet e Unidade de Desenvolvimento de Sistemas conforme o organograma abaixo.

Aproximadamente existem disponíveis aos usuários hoje 1.250 microcomputadores, 500 impressoras a laser, 35 equipamento servidores, 1.500 pontos de acesso à rede, circuitos de comunicação com 21 pontos de

presença em dois Estados. Os equipamentos em questão atendem ao funcionamento dos sistemas corporativos disponíveis aos usuários, listados em importância como segue: a Intranet que consolida os sistemas de Acompanhamento de Processos Trabalhistas (APT), o de Tramitação de Processos Administrativos (TPA) e o Sistema de Ordem de Serviço, todos em plataforma WEB desenvolvidos em linguagem ASP, o Sistema de Gestão de Pessoas (SGP), o Sistema de Folha de Pagamento (SISPAG), o Sistema de Gerência de Materiais (SIGMA), o Sistema de Controle de Plano de Saúde e o Sistema de Cálculos Judiciais (JURISCALC) em plataforma cliente/servidor desenvolvido em VBase 6.

Com a vinculação da tecnologia com a rotina de trabalho dos setores, os usuários dos serviços de tecnologia de informação exigem que a SETI solucione os problemas surgidos no menor tempo possível pois, caso contrário, eles ocasionarão acúmulo de serviço e atrasos.

Todos estes fatores fizeram com que aumentasse a demanda e o nível de exigência do SLA interno do TRT, pois os usuários estão exigindo cada vez mais, e com o quadro reduzido de pessoal disponível para o suporte não há como disponibilizar tal meta. Por isso foi desenvolvido pela equipe da casa um sistema responsável por encaminhar os problemas detectados pelos usuários na área de tecnologia.

O Sistema de Ordem de Serviço é o responsável pela consolidação dos pedidos de suporte dos usuários em todas as seções judiciárias e administrativas da Região. Desenvolvido a partir de rotinas de trabalho e critérios técnicos de atendimento de chamados pela equipe interna de sistemas, o sistema está disponível a todos os usuários dos sistemas informatizados no Tribunal a partir da Intranet. Após detectado o problema, os usuários, vinculados ao seu perfil operacional, encaminham aos setores responsáveis pelo atendimento a dificuldade detectada através de um relatório sucinto informando os sintomas principais.

Nesse momento o próprio sistema distribui automaticamente cada chamado aberto entre os atendentes, considerando os seguintes critérios: competências intrínsecas de cada setor, competências específicas de cada atendentes e equilíbrio entre a quantidade de Ordens de Serviço distribuídas por atendente por setor de atendimento.

Toda equipe operacional do setor de atendimento encontra-se baseada na Sede do Tribunal em Belém. Por esse motivo a solução de problemas em outros municípios ou Estados mostra-se como um fator de grande preocupação, tendo em vista que, atualmente, no TRT da 8ª Região não é possível trabalhar sem computadores.

Esse canal de comunicação entre a Secretaria de Informática e os servidores não é o único. Os usuários também se utilizam de ferramenta de bate-papo on-line, correio eletrônico e telefone para solicitar suporte. Apesar

dessas outras ferramentas, o direcionamento adotado pela Diretoria da SETI é de que sejam consolidados todos os pedidos no sistema de Ordem de Serviço com o objetivo de melhorar o atendimento, controlando responsabilidades e cumprindo prazos.

O sistema de Ordem de Serviço (Fig. 2) armazena os registros dos chamados, com a vinculação de responsabilidades entre o problema e seu autor e o atendente designado automaticamente pelo sistema, bem como o histórico da solução de problemas tanto em hardware quanto software.

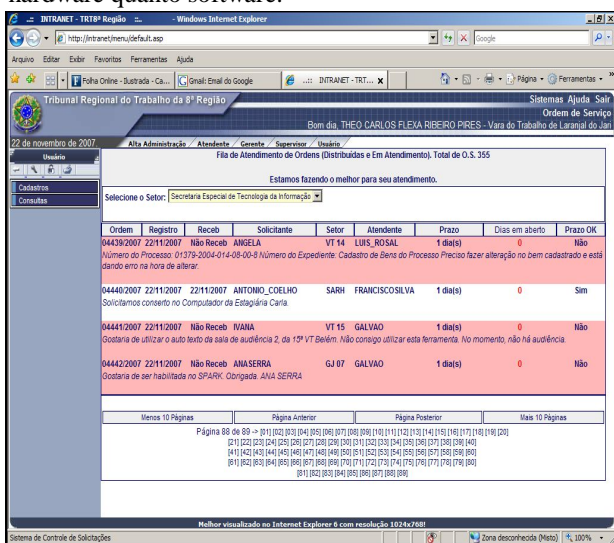


Figura 2. Imagem do sistema de ordem de serviço do TRT da 8ª Região

O usuário encaminha a solicitação indicando o tipo de problema e o setor responsável pela solução do problema. Ocorre porém, na maioria das vezes usuário não sabe identificar corretamente o tipo de problema ocorrido e até mesmo o setor responsável para atender, ocasionando a dificuldade na correção do problema e a demora no atendimento da ordem e solução.

Conforme citado anteriormente, além desta escolha do setor dentro da SETI responsável pelo atendimento segundo a visão do usuário, é necessário que se reporte corretamente quais os sintomas identificados do problema. Tal característica do sistema de Ordem de Serviço acarreta dificuldades ao usuário por que, provavelmente, ele desconhece a origem do problema mesmo que não sejam legais, pela dificuldade de não conhecer o real problema do seu equipamento, fazendo assim com que demore mais ainda o atendimento.

Por exemplo: o usuário registra uma Ordem de Serviço informando que a rede está com problema e o micro não está acessando a rede, no entanto, o atendente responsável por esse chamado, deduzirá que o problema está no computador (hardware), porém, se for analisado com detalhes, constatará que o problema é no servidor de

acesso à rede, havendo dessa forma a identificação errônea do problema. Esse tipo de situação acarreta um desgaste da equipe pela necessidade de deslocamento de mais de um técnico e maior tempo de solução do problema.

Em Belém, caso o problema seja de suporte à usuários, a solução ocorre com a presença física de algum servidor no setor demandante. A solução dos problemas de suporte nas seções judiciárias de fora de Belém adota duas maneiras imediatas em virtude da distância entre essas localidades. A primeira, mais simples e rápida, ocorre pelo acesso à ferramenta VNC (*Virtual Network Computing*), que possibilita que o técnico responsável pelo atendimento e lotado em Belém acesse um microcomputador em outra localidade, emulando o controle total do equipamento remoto.

Caso esta primeira solução não atenda o problema, faz-se necessário a assistência de corpo presente, onde o técnico terá que se deslocar até o local para resolvê-los.

Outro ponto que o sistema poderia oferecer, seria automatizar propostas de soluções de problemas repetidos, como um sistema especialista que procura um padrão repetitivo para o problema, propondo as mesmas soluções em situações semelhantes, trazendo maior eficiência e a solução rápida de problemas.

3.2. Setor de Help Desk do TRT da 8ª Região

Com a presente situação do TRT 8ª Região, o setor de atendimento conta com um número bastante reduzido de mão-de-obra para solucionar as requisições efetuadas pelos usuários no dia-a-dia. Atualmente, a equipe que trabalha no setor de suporte é composta por: Um gerente; um atendente; e três funcionários públicos.

Dentre esta equipe encarregada de oferecer o suporte necessário ao órgão, ainda existem seis estagiários que auxiliam na solução dos problemas. O gerente também faz parte da equipe de servidores, sendo o *expert* do grupo, onde além da equipe encarregada de receber as chamadas do *Call Center*, esses servidores também são responsáveis pela solução dos problemas.

Tendo em vista o número bem reduzido do grupo, é possível visualizar a dificuldade que estes enfrentam na lida do dia-a-dia, pois o número aproximado de requisições por dia no órgão atinge a vinte atendimentos, onde às vezes não é possível resolver todos, devido muitas vezes a complexidade do problema ser alta e assim ocorrendo a perda de tempo muito grande, não podendo assim, resolver outros problemas requisitados no mesmo dia, assim ocorrendo um acúmulo de serviço.

Baseado nestas dificuldades surge a proposta do setor especializado e totalmente habilitado há receber problemas e solucioná-los de maneira ágil dentro do Tribunal.

4. Proposta de implementação do setor de Service Desk baseado no modelo ITIL para o Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região

O progresso técnico-informacional do Século XX trouxe consigo uma forte dependência das organizações ao seu poderio, onde estes ambientes cada vez mais aderem a onda tecnológica, galgando diferenciais que possibilitem a sua inserção no mercado globalizado de forma estável.

Esta incessante aderência deste tipo de serviços serve de instrumento essencial para a sua sobrevivência, pois cada vez que uma organização deixa de agregar algum serviço ou tecnologia, esta fica um passo atrás, tanto no quesito competitividade quanto no desempenho dos serviços prestados, onde cada vez mais estes ambientes tornam-se dependentes dos diferencial-essenciais.

Não obstante da forma de produção de empresas privadas, as organizações do poder público também buscam agregar tecnologias que proporcionem um aumento na sua produtividade e a conseqüente melhoria no desempenho em busca de soluções satisfatórias aos usuários.

Com a valorização de serviços vinculados a tecnologia e ciência da situação atual do TRT da 8ª Região como foi descrito no tópico anterior, este órgão visa aumentar o seu desempenho e eficiência no quesito atendimento que está relacionado ao suporte e manutenção do parque de informática do Tribunal em questão.

O tipo de modelo escolhido foi a metodologia ITIL agregado ao plano de *Service Desk*, ou seja, um *Call Center* que irá atender as diversas localidades descritas anteriormente através de um convênio com uma empresa especializada, onde esta irá, por contrato, padronizar e realizar os serviços de TI presentes neste setor.

O setor de suporte de serviços de TI, que será implementado no órgão, proporcionará, por sua vez, serviços padronizados e com qualidade no qual irão suprir as necessidades reais do TRT, buscando a melhoria do serviço de suporte prestado, onde este deve contemplar todos os requisitos desejados. Com o modelo instaurado, por conseqüência, há uma melhoria no desempenho de produção, não ocorrendo ininterrupções e as operações transcorrendo em fluxo normal, haja vista que o número de incidentes diminuirá, e que se caso ocorra, solucionará este em tempo hábil, minimizando os problemas hoje enfrentados.

Em meio a todas estas dificuldades enfrentadas pelo órgão e seus servidores, a necessidade de suprir estas deficiências é evidente. A diretoria de informática do TRT da 8ª Região estudará a possibilidade da contratação de uma empresa especializada, capacitada a inserir serviços de padronização, relacionado ao setor de atendimento, onde estes serviços são padronizados pela utilização de

um modelo ITIL, que se amolda de acordo com as necessidades da empresa e oferece a possibilidade de estandardização de seus serviços de uma forma geral, agregada ao SLA. Este acordo de nível de serviço, no âmbito das padronizações dos serviços prestados que são moldados pelo ITIL, oferece por sua vez a parametrização com a utilização de regras estipuladas no contrato, onde estas devem ser obedecidas conforme suas descrições. No caso de desrespeito ao SLA, a prestadora dos serviços acarretará penalidades, nas quais poderão ser de cunho relacionado à multa ou a realização de outras tarefas sem custos, ou quaisquer outros tipos de multas, de acordo com o especificado no mesmo.

Com base na descrição das dificuldades relacionadas ao Tribunal, a proposta para implementação de serviços de TI que terão como base a utilização de um modelo padronizado baseado no ITIL, onde, para a implementação deste modelo, faz-se necessário a criação de um *Service Desk* centralizado e especializado, acarretando assim possivelmente a redução de incidentes dentro do órgão, já que este vem sendo penalizado com os inúmeros incidentes e culminando na paralisação por parte dos servidores em detrimento dos equipamentos de hardwares, softwares ou das redes, que por sua vez possam estar com problemas. Assim, com a implantação deste modelo, que proverá também a redução dos custos operacionais, onde ocorrem ganhos significativos em relação ao nível de produtividade, podendo também suprimir a quantidade de pessoal, assim como a redução do tempo necessário para resolver problemas, e a redução de custos através do uso mais eficiente dos serviços prestados.

Outra questão para a qual empresas devem estar preparadas é a resistência à mudança por parte das pessoas que compõem a organização. Muitas empresas que implementaram o ITIL, encontraram à partida uma grande falta de acolhimento e de compreensão quanto à necessidade de introdução dos novos processos. Os empregados que consideram ter um bom desempenho normalmente vêem as novas iniciativas introduzidas como uma afronta ao seu trabalho. Só com o apoio e compreensão dos empregados é que será possível desenvolver esses processos. HOCHSTEIN, TAMM e BRENNER [5].

Em resumo, antes do início de uma implementação do ITIL, é necessário que as TI compreendam claramente os objetivos do negócio, a direção em que este segue, e em como podem utilizar o ITIL da melhor forma para os fazerem cumprir. Depois, é importante estar-se consciente do esforço que será necessário para alterar a cultura da organização, esforço esse que deve envolver gestores e empregados, onde estes necessitam estar convictos da importância da mudança na empresa. NASCIMENTO [9].

É perceptível a melhoria na qualidade dos serviços gerada pelas mudanças que a implementação do modelo

ITIL acarretará ao Tribunal no âmbito da forma pela qual será feita a gestão dos serviços de TI, ou seja, esta gestão proporcionará “bons frutos”, isto é, tanto para o pessoal envolvido com a parte de TI, quanto para aqueles servidores que fazem parte do plantel do Tribunal, pois estes estão intimamente vinculados à tecnologia, e desta forma, a utilização de equipamentos de TI tornam-se indispensáveis na forma destes realizarem os seus afazeres.

Mediante a situação presente, fica evidente a necessidade do Tribunal em adotar uma postura com um nível de maturidade mais elevado em relação a formulação de seus processos. Isto fica claro com a proposta de um *Service Desk*, onde este irá promulgar a instauração de um centro com planejamento capaz de atender e repassar todas as necessidades dos servidores para a correção dos erros corriqueiros, onde este irá estabelecer-se, de forma padronizada, a fim de alcançar os objetivos de forma adequada e em tempo hábil, referente ao SLA.

Entretanto, para que isto se torne viável, é necessário que o Tribunal e seus servidores estejam dispostos a progredir em relação ao tratamento de seus processos e migrar para um serviço de qualidade com excelência nos quesitos referentes a gestão, para que assim possam validá-los de maneira eficaz, comprovando e confirmando a eficiência dos recursos disponíveis, estandardização de procedimentos, indicação de níveis de performance e uma maior agilidade e capacidade de mudança a implementação, trazendo consigo uma melhor informação sobre os atuais serviços de TI, possibilitando priorizar as alterações e melhorias necessárias no menor tempo de resolução dos problemas, pois estará vinculado com a especialidade de pessoal contratado para garantir o acordo de nível de serviço dentro do órgão.

5. Considerações finais

Em torno da implementação do modelo ITIL como forma de atingir a padronização dos serviços prestados nessa instituição, a proposta elaborada contemplou um modelo de especificação técnica necessária à contratação do serviço de um *Call Center* (Central de Atendimento) baseado em *Service Desk* conjuntamente com o ITIL. Estes conceitos devem trabalhar lado a lado baseados na Governança de TI, visando alinhar a prestação do serviço de suporte à tecnologia à missão institucional da empresa.

Houve necessidade de propor a contratação de uma empresa especializada na prestação dos serviços requeridos em virtude da dificuldade de crescimento do quadro de servidores lotados no setor, bem como pela baixa qualificação do quadro existente já que a informática é setor meio. A contratação de uma empresa também iria agregar ao Tribunal Regional do Trabalho da

8ª Região, padrões de serviços de manutenção e atendimento que irão proporcionar aos servidores a garantia de trabalhos ininterruptos, pois com a efetivação de acordos de nível de serviço entre o setor de tecnologia e os outros setores do Tribunal, será assegurada a estabilidade do trabalho dentro da organização.

Vale ressaltar também que o trabalho focou exclusivamente na análise da situação existente no Tribunal e na elaboração de proposta de adoção de novo modelo de gestão do setor de atendimento do TRT fundamentado no modelo ITIL, para a otimização e agilidade nos serviços prestado da área de tecnologia da informação.

Por fim, acreditamos que trabalho como este seja de suma importância para as empresas que utilizam a TI como forma de desenvolvimento e meio para resolução de qualquer tipo de problemas que fora instalados nas organizações, porém não somente nos setores de *Help Desk*, mas como nos setores de programação, redes e etc. Para que isto ocorra, basta haver conhecimento, atitude e aplicabilidade para elaborar soluções necessárias nos setores de tecnologia da informação.

Como propostas de trabalhos futuros, fundamentado na adaptabilidade do modelo ITIL, acredita-se abrir a possibilidade de implementação das outras gerências abordadas pela metodologia ITIL, otimizando ainda mais os processos de gestão tecnológica na Justiça do Trabalho da 8ª Região.

Outra perspectiva seria de que entes públicos seguissem os passos da iniciativa privada na otimização do serviço de suporte a usuários de tecnologia da informação, provendo e gerenciando esse setor de tal forma que não deixem a desejar no cumprimento da missão institucional dessas entidades.

Porém não deve ser esquecido que a implementação deste modelo de serviço está estritamente ligada a qualificação profissional prévia nessas metodologias para que o mercado local de mão-de-obra esteja apto a comportar a demanda das empresas, através da disponibilidade de cursos e treinamentos em nossa região.

6. Referências

- [1] ARRUDA, Péricles Alves Ferreira, "Governança de tecnologia da informação para micro e pequenas empresas: estudo de caso na cidade de Fortaleza", Dissertação (Mestrado em Informática Aplicada) – Universidade de Fortaleza, 2006.
- [2] BERKHOUT, M.; HARROW, R., et al. "Service Support". Londres. Ed. The Stationary Office, 2000. Jones, C.D., A.B. Smith, and E.F. Roberts, Book Title, Publisher, Location, Date.
- [3] BON, Jan V.; KEMMERLING, George; PONDMAN, Dick. "IT Service Management: an introduction. [S.l.]: Ed. Van Haren Publishing, 2002.
- [4] DRUCKER, P. F. "Desafios gerenciais para o século XXI". São Paulo: Ed. Pioneira Thomson Learning, 1999.

- [5] HOCHSTEIN, A.; TAMM, G.; BRENNER, W. "Service oriented IT management: benefit, cost and success factors". 2005. Disponível em: <http://itservicetoday.blogs.com/itil/files/Service_Orientated_IT_Management_ITIL.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2007.
- [6] MAGALHÃES, Ivan L.; PINHEIRO, Walfrido B. "Gerenciamento de serviços de TI na prática: uma abordagem na ITIL". [S.l.]: Ed. Novatec, 2007. 672p.
- [7] MAGALHÃES, Cláudio. "Boas práticas do ITIL". Disponível em: <http://www.sucesurj.com.br/download/Artigos/RelatorioCompleto_Pesquisa_Boas_Praticas_ITIL_de_2007.pdf>. 2007. Acesso em: 07 ago. 2007
- [8] MENEZES, H. N. "Avaliação do nível de maturidade da governança de tecnologia da informação: estudo de caso em indústrias de grande porte". Dissertação (Mestrado em Informática Aplicada) – Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2005.
- [9] NASCIMENTO, João Paulo Guerra. "ITIL: cuidados e benefícios". Disponível em: <<http://student.dei.uc.pt/~jpguerra/gsi/ITIL%20%20Cuidados%20e%20Beneficios.pdf>>. Publicado em: 2006. Acesso em: 26 Set. 2007.
- [10] PINK. "The benefits of ITIL". Disponível em: <http://www.livetime.com/docs/wp_benefits_ITIL.pdf>. Acesso em: 13 out. 2007.
- [11] SOHAL, A. S.; FITZPATRICK, P. "IT governance and management in large Australian organizations". International Journal of Production Economics, v. 75, n.1, 2002.
- [12] WEILL, P.; ROSS, J. W. "Governança de TI: tecnologia da informação". São Paulo: Ed. M. Books do Brasil, 2006.