

Utilização do ITIL para gestão dos laboratórios de informática da UEMG - Ituiutaba.

Nayara Almeida Vilela¹(IC), Anderson de Melo Valadão¹(PQ), Walteno Martins Parreira Junior¹(PCO)

Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG) – Unidade Ituiutaba

*nayaraalmeida.nav@gmail.com **andersonvaladao@gmail.com ***waltenomartins@yahoo.com

Palavras chave: Framework, Gestão de TI, Guia de boas praticas

Introdução e Metodologia

Historicamente ocorreram mudanças nas relações de desenvolvimento, que tornaram mais complexas as atividades de gestão de projetos. Gerou-se uma grande necessidade de sistematização e orientação na modalidade da gestão nestas organizações. Um projeto consiste em um empreendimento temporário, cujo objetivo é a criação de um produto ou serviço único.

Os projetos podem envolver unidades isoladas de uma organização, ou atravessar as fronteiras organizacionais. Podem envolver apenas o desenvolvimento de um software, mas pode ser muito mais com a implantação de novas tecnologias e novos equipamentos e recursos tecnológicos.

Neste trabalho foram pesquisadas e apresentadas as principais funcionalidades do ITIL a fim de que fosse desenvolvido um projeto para melhoria dos laboratórios de informática da instituição. Para sua realização foram divididas 3 fases a serem cumpridas: Entrevistas com gestores e usuários dos laboratórios de informática para levantamento dos principais problemas; Definição de Planos de Ação baseados na metodologia ITIL; Elaboração de documento com reestruturação e indicações de melhoria para os laboratórios.

Resultados e Discussão

Realizando a primeira fase da metodologia, pode-se observar a partir das entrevistas que, o funcionamento dos laboratórios se dá com o mínimo de recursos, manutenção e pessoal possível. E que a melhoria desses itens e uma maior fiscalização do local já resultaria em otimizações.

A ITIL fornece uma estrutura de processos para manter uma infraestrutura de TI. Se concentra principalmente na definição funcional, atributos operacionais e organizacionais que precisam estar no local para as operações de gestão.

A nova estrutura da ITIL leva 5 livros. A “Estratégia de Serviço” é a fase inicial, e nela que a TI se integra ao negócio, buscando saber as necessidades do cliente e

como desenvolve-las. No “Desenho do Serviço” tudo levantado na primeira fase será usado para projetar um novo serviço. A “Transição do Serviço” tem foco no gerenciamento de mudança, se preocupando com os impactos da implantação do serviço. A “Operação de Serviço” cuida da manutenção do serviço, service desk, por exemplo. E a “Melhoria de Serviço Continuada” envolve todas as fases do ciclo de vida, tendo foco na qualidade, avaliando tanto o serviço, como o processo de gerenciamento das fases.

A partir do estudo dessas 5 fases da nova estrutura da ITIL, a segunda fase da metodologia está sendo desenvolvida. E conseqüentemente a elaboração do documento indicando melhorias, também.

Conclusão

A ITIL é uma proposta com o propósito de melhorar o desenvolvimento da empresa na área de TI e conseqüentemente nas outras áreas, pois a TI está diretamente relacionada a todo o funcionamento do negócio. Por isso é bastante importante seu estudo, a sua divulgação e sua aplicação nos empreendimentos.

Agradecimentos

A FAPEMIG pela bolsa concedida e a oportunidade de apresentar o trabalho desenvolvido e ao professor orientador pelo grande apoio e incentivo.

Referências

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999

BRODBECK, A. F.; HOPPEN, N. **Modelo de alinhamento estratégico para implementação dos planos de negócio e de tecnologia de informação**. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 2000.

Referencia do Resumo:

VILELA, Nayara A.; VALADÃO, Anderson de M.; PARREIRA JÚNIOR, Walteno M. Utilização do ITIL para gestão dos laboratórios de informática da UEMG - Ituiutaba. In: SEMINÁRIO REGIONAL INTEGRADO DE PESQUISA DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR E TÉCNICO DO PONTAL DO TRIANGULO MINEIRO, 4, 2014, Ituiutaba. **Caderno de Resumos do 4º SERIPI**. Ituiutaba: FTM, 2014. p. 28-28. 202f. ISSN 2316-5634.