

SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS - SESA

FACULDADE AMADEUS - FAMA

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

JOICE DA SILVA SENA

**VIABILIZAÇÃO DO HELP DESK: UM OLHAR SOB AS CONSTRUTORAS CIVIL
NO MUNICÍPIO DE ARACAJU- SE.**

Aracaju – SE

2016

JOICE DA SILVA SENA

**VIABILIZAÇÃO DO HELP DESK: UM OLHAR SOB AS CONSTRUTORAS CIVIL
NO MUNICÍPIO DE ARACAJU- SE.**

**Monografia apresentada à
Faculdade Amadeus, como
requisito para obtenção de Grau de
Bacharel em Administração.**

**Orientador: Prof. M.SC. Cleriston
Santos Silva.**

Aracaju – SE

2016

JOICE DA SILVA SENA

**VIABILIZAÇÃO DO HELP DESK: UM OLHAR SOB AS
CONSTRUTORAS CIVIL NO MUNICÍPIO DE ARACAJU-SE.**

A presente Monografia foi apresentada a coordenação do Curso de Administração da Faculdade Amadeus - FAMA, por JOICE DA SILVA SENA, no dia ----/----/----, como requisito para aprovação final e para obtenção do Grau de Bacharel em Administração e submentida à banca examinadora formada por:

Banca Examinadora

Presidente Prof. Msc.

Examinador (a)

Prof.M. Sc.

Prof. M. Sc

Sendo atribuída como média das avaliações-----

Aprovada em -----/-----/-----

“O sucesso é construído á noite! Durante o dia você faz o que todos fazem. Mas, para obter um resultado diferente da maioria, vocês têm que ser especial. Se fizer igual a todo mundo, obterá os mesmos resultados. Não se compare à maioria, pois infelizmente ela não é modelo de sucesso.”

(ROBERTO SHINYASHIKI)

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus acima de tudo que sempre nos sustenta.

Ao meu esposo Raimundo Augusto pelo companheirismo, carinho, compreensão e apoio (pois graças a ele pude realizar esse sonho).

A minha família que mesmo estando distante sempre esteve do meu lado apoiando quando mais precisei (sem a força de incentivo deles talvez não estivesse onde estou).

Agradeço aos professores de todas as disciplinas pelos ensinamentos passados.

Ao professor Orientador M.Sc. Cleriston Santos Silva pelo suporte e ideias enriquecedoras sem as quais seria impossível realizar este trabalho.

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo diagnosticar a viabilização de Help Desk e alinhar a estratégia de tecnologia da informação (TI) com a estratégia de negócio das construtoras civis do município de Aracaju-SE. Especificamente se propôs a identificar a realidade da TI de cada empresa consultada para uma possível implantação desse sistema, descrevendo e redesenhando seus processos críticos que envolvem a tecnologia da informação com base nas melhores práticas do *infomation technology infrastructure library* (ITIL). Para viabilizar o objetivo apresentado foi realizado um levantamento bibliográfico sobre as recomendações ITIL nos requisitos de gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas e gerenciamento do catálogo de serviços, bem como um estudo de caso sobre os atendimentos pelo Help Desk técnico em oito construtoras dentro de em um universo de 52 empresas mapeadas, na qual foram aplicando um formulário aos gestores e administradores da área, com finalidade de validar a solução proposta sobre os casos reais.

Palavras - chave: Central de Serviços, Registro de dados; Help Desk; ITIL; Gerenciamento de Serviço; Construtora Civil; Aracaju-Se.

ABSTRACT

The present study aimed to diagnose the viability of Help Desk and align the information technology (IT) strategy with the business strategy of the civil constructors of the municipality of Aracaju-SE. Specifically, it proposed to identify the IT reality of each company consulted for a possible implantation of this system, describing and redesigning its critical processes that involve information technology based on the best practices of the information technology infrastructure library (ITIL). In order to achieve the objective presented, a bibliographic survey was carried out on the ITIL recommendations in the requirements of incident management, problem management and service catalog management, as well as a case study on the technical Help Desk in eight construction companies within a universe of 52 companies mapped, in which they were applying a form to managers and administrators of the area, in order to validate the proposed solution on the real cases.

Keywords: Servicedesk, Data registry; Help Desk; ITIL, Service Management; Civil construction; Aracaju-Se.

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Grafico 4.1.1 – Análise do quantitativo de Equipamentos gerais. | 33 |
| Grafico 4.1.2 – Análise do quantitativo de Servidores..... | 34 |
| Grafico 4.1.3 – Análise comparativa entre colaboradores internos e externos. | 35 |
| Grafico 4.1.4 – Análise do quantitativo de Utilizadores de Serviços de T.I..... | 36 |
| Grafico 4.1.5 – Quantitativo de Terceirizados Utilizadores de Serviços de T.I..... | 37 |
| Grafico 4.1.6 – Quantitativo de Anexos Externos..... | 38 |
| Grafico 4.1.7 – Existência da TI e Número de Funcionários Internos..... | 39 |
| Grafico 4.1.8 – Existência da Política de TI e Catalogo de chamados | 40 |
| Grafico 4.1.9 – Nível de Aceitação para a implantação do Helpdesk..... | 40 |
| Grafico 4.1.10 – Quantitativo de acompanhamento estatístico dos atendimentos ... | 41 |
| Grafico 4.1.11 – Quantitativo das solicitações atendidas mensalmente x de tempo médio solução | 41 |

LISTA DE SIGLAS

| | |
|-------|--|
| TI | Tecnologia da Informação |
| ITIL | <i>Information Technology Infrastructure Library</i> |
| AE | Alinhamento Estratégico |
| PEN | Planejamento Estratégico de Negócio |
| PETI | Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação |
| GLPI | Gestão Livre de Parque de Informática |
| CATI | Anais do Congresso Anual de TI |
| ISTEM | Gestão da Tecnologia e Sistema de Informação |

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1 INTRODUÇÃO..... | 10 |
| 1.1 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA..... | 12 |
| 1.2 OBJETIVOS..... | 13 |
| 1.3 JUSTIFICATIVA..... | 13 |
| 2 METODOLOGIA..... | 14 |
| 2.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA... .. | 14 |
| 2.2 ESTADO DA ARTE..... | 16 |
| a) Alinhamento Estrategico de Tecnologia da Informação: Análise de Metodos e Propostas para Pesquisas Futuras..... | 16 |
| b) Psicologia da Linguagem Aplicada a um Ambiente DE Help Desk..... | 18 |
| c) Service Desk: Os Benefícios de um Único Ponto de Contato..... | 19 |
| d) Redesenho de Processos do Help Desk Aplicando as Boas Práticas do ITIL..... | 21 |
| 3 GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)..... | 23 |
| 3.1 Gestão Estratégica de TI..... | 23 |
| 3.1.1 Information Tecnology Infrastructure Library (ITIL) | 24 |
| 3.1.2 Catálogo de Serviços..... | 26 |
| 3.1.3 Conceituando o gerenciamento do catálogo de serviços..... | 27 |
| 3.1.4 Gerenciamento do catálogo de serviços de TI..... | 28 |
| 3.1.5 Incidentes e problemas de TI..... | 28 |
| 3.1.6 Gerenciamento de incidentes e problemas de TI..... | 29 |
| 3.2 CENTRAL DE SERVIÇOS E GERENCIAMENTO DE DEMANDAS..... | 29 |
| 3.2.1 APRESENTAÇÃO DA SOLUÇÃO..... | 30 |
| 3.2.2 A Ferramenta gestão livre do parque de informática (GLPI)..... | 32 |
| 4 ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA..... | 33 |
| 4.1 Análise discriminante das características das construtoras civis..... | 33 |
| 4.1.1 Análise da Maturidade da TI das Construtoras pesquisadas | 38 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 43 |
| REFERÊNCIAS | |
| APÊNDICE | |

1 INTRODUÇÃO

No cenário atual o aumento da demanda de recursos computacionais fez com que algumas empresas passassem a usar a tecnologia como estratégia, essas empresas que conseguem alinhar a tecnologia da informação com o negócio, consegue uma vantagem competitiva.

O aumento do uso de computadores em todas as empresas fez com que existisse um departamento de informática para atender esta demanda que antes não existia e agora é imprescindível para qualquer ramo de atuação.

Algumas empresas ainda não implantaram o departamento de informática, Tecnologia da Informação (TI), ou implantaram de maneira ineficiente e ineficaz. No qual não conseguem gerenciar seus processos de maneira adequada e acabam perdendo tempo e dinheiro.

As empresas do ramo de construção civil não possuem uma cultura de investimento em tecnologia da informação, o que levam a apresentar um cenário problemático, pois o foco dessas empresas é construir e incorporar imóveis e por ser um ramo antigo, a cultura não favorece o investimento em informática. Dessa forma, a construção civil, no geral, possui um parque tecnológico desatualizado ou até mesmo sem alinhamento com a estratégia de negócio.

Nessa perspectiva, o presente estudo refletiu sobre um diagnóstico para implantar uma central de serviços de TI, identificando a realidade de tecnologia da informação de cada construtora civil consultada, descrevendo seus processos operacionais críticos que envolvem a TI, identificando a viabilização de implantação do sistema de help desk com os gestores das construtoras civis na tomada de decisão.

No que diz respeito à gestão de serviços; a boa prática, baseando nas melhores práticas do *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL); catálogo de serviços; gerenciamento de incidentes e problemas; onde não possuem ou que já exista um departamento de T.I, mas que precise de melhorias.

O sistema de Help Desk é um sistema que gerencia todos os chamados ao setor de TI, gerando um protocolo e um fluxo de trabalho transparente. Este é o primeiro passo para alinhar o setor de TI, com a estratégia de negócio da empresa.

O diagnóstico a viabilização de Help Desk inicia com a definição do catálogo de serviços que é a descrição de todos os serviços que o responsável de TI tem a obrigação de atender dentro da empresa. Através deste catálogo definem-se os procedimentos de prazos de atendimento de cada tipo de solicitação.

Assim, a presente investigação se justifica quanto a sua contribuição prática, visto que caso ocorra a aprovação desse diagnóstico a viabilização de Help Desk, será possível medir e descobrir onde existem problemas através de indicadores que vão ajudar o gestor de TI e o gestor da empresa a trabalharem com dados realistas para a tomada de decisão.

Vale ressaltar que após o diagnóstico a viabilidade de Help Desk é disponibilizado um painel gerencial (*dashboard*) na qual informa e monitora todos os chamados existentes e o status de cada um, além de outras informações relevantes como: departamento que mais abrem solicitações; chamados mais recorrentes; lista das principais categorias; tempo de resolução de problemas; dentre outros.

1.1 Caracterização Problema

Há um constante aumento da abrangência e importância da Tecnologia da Informação - TI em relação ao restante da estrutura organizacional. Consequência disto é que a TI a cada dia ganha mais espaço dentro das organizações e seu alinhamento estratégico com o negócio é fator primordial e de fundamental importância para o sucesso da organização. Por este motivo há uma necessidade constante de melhoria na qualidade do serviço prestado, nas mais diversas modalidades de negócio.

Essa necessidade de melhoria é constatada frente a grande demanda de chamados abertos para resolução de problemas, chamados estes que na maioria das vezes nem são registrados/catalogados pelo setor de TI, perante a complexidade e a evolução do meio tecnológico que envolve as instituições, faz-se necessário uma remodelagem na forma pela qual os atendimentos devem ser geridos. Sendo assim, “Como maximizar a conscientização das construtoras civis, do Município de Aracaju- SE, sobre a importância da TI na eficiência do Negócio, através do uso de um sistema de Help Desk?”.

Para responder a essa pergunta tão peculiar nesse tipo de ramo da construção civil, o presente trabalho buscou identificar as necessidades através de um diagnóstico a viabilização de uma central de serviços, atuando como ponto de integração entre os usuários da instituição com a TI.

Que a partir desse diagnóstico de uma central de serviços de help desk, foram possível o mapeamento, quantificação, qualificação e, sobretudo estabelecer um controle de prioridades no atendimento dos chamados. O bom funcionamento de uma central de serviços de help desk é de suma importância para o departamento de TI, pois a imagem que o usuário tem da TI está diretamente relacionada à forma com que a central de serviços trata os chamados em andamento. Assim sendo, o departamento de TI necessita de uma atenção diferenciada por parte da alta gestão.

A biblioteca de serviços do ITIL vem de encontro à necessidade de melhorias contínuas dos serviços prestados aos usuários. A base de pesquisa para o diagnóstico a viabilização da central de serviços de help desk, ocorrerão nas construções civis do município de Aracaju-SE. Na qual foram identificados às necessidades de um controle e melhoria no atendimento prestado aos usuários

finais dos recursos de tecnologia da informação, como resposta para tal pergunta e estudo que o presente trabalho se objetivou em questão.

1.2 OBJETIVOS

O objetivo geral desta investigação foi diagnosticar a viabilização de implantação de Help Desk e alinhar a estratégia de TI com a estratégia de negócio das construtoras civis do município de Aracaju-SE.

Já os objetivos específicos desenhados para atingir o geral foram:

Diagnosticar a central de serviço de TI nas construtoras civis do município de Aracaju- SE;

Identificar a realidade de tecnologia de informação de cada construtora civil consultada;

Descrever os processos críticos que envolvem a TI;

Identificar a viabilização de implantação do sistema de Help Desk com os gestores das construtoras civis na tomada de decisão;

Redesenhar os processos, baseado nas melhores práticas do ITIL.

1.3 JUSTIFICATIVA

No campo teórico, contribuirá com a discussão da literatura existente, principalmente, no tocante ao processo de viabilização para implantação do Helpdesk nas construtoras civis em Aracaju-SE.

2 METODOLOGIA

De acordo com Vergara (2013, p.3):

“O método é um caminho, uma forma, uma lógica de pensamentos. Basicamente, três grandes métodos: a) hipotético- dedutivo; b) fenomenológico; c) dialético”.

O método fenomenológico, por ser mais próximo da realidade descrita dos fatos. Acrescenta fase que se antecede e que se consolida, no relatório.

Com base no que foi enfatizado acima, atende para um conjunto de procedimento abaixo descrito, auxiliando a quem lê compreender os métodos aplicados.

2.1 Classificação da Pesquisa

A pesquisa assumiu uma perspectiva de dados coletados de competência qualitativa. Que segundo Gil (1991), a pesquisa qualitativa visa proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo explícito ou a contribuir hipóteses, tendo como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições.

Ela também é uma pesquisa quantitativa, pois teve interesse de medir variáveis como: quantidade de computadores, quantidade de escritórios externos (obras ou filiais), quantidade de funcionários totais, quantidade de utilizadores de serviços computacionais (rede, e-mail, sistemas) e números de colaboradores no departamento de TI.

Segundo Pereira (2012, p.84), o método quantitativo possui modalidades de coleta de dados ou tratamento da mesma desde a mais simples como percentual, média e desvio padrão até as mais complexas.

Quanto aos objetivos, é de caráter exploratório, pois visou registrar e analisar possíveis problemas de ocorrências da não implantação de departamento de informática TI, ou que implantaram de forma ineficiente e ineficaz. Segundo Gil (2009), visa um maior envolvimento com o problema e de construir hipóteses.

Envolvendo levantamento bibliográfico, formulário preenchido por pessoas selecionadas para tratar do estudo.

A pesquisa assumiu também caráter descritivo, por cuidar e descrever os processos de maneira detalhada. Segundo Pereira (2012, p. 86), “descritivo é o método que cuida da descrição das características de determinada população ou fenômeno, bem como o estabelecimento de relações entre variáveis e fatos”.

Nesse sentido, o presente estudo teve seu objetivo relacionado com diagnósticos e identificação dos processos críticos que envolvem a TI, visando uma possível implantação de viabilização dos serviços de help desk dentro de um universo de 52 construtoras civil do município de Aracaju- SE. Sendo analisada apenas 8 delas para a obtenção dos dados a que se objetiva o estudo. Ela também foi classificada como uma pesquisa aplicada, pois segundo Pereira (2012, p.87) tem por objetivo gerar conhecimento de aplicabilidade prática a soluções de problemas específicos a interesses locais.

Quanto aos procedimentos metodológicos utilizados nesta pesquisa foram pesquisas bibliográficas e documentais para o aprofundamento da temática, baseada nos autores: Fernandes, Cardoso, Cohen, Cervo dentre outros, já que tem como base, principalmente, a leitura e a análise de texto e documentos. Também se utilizou nesta pesquisa consulta ao sindicato da indústria da construção civil de Sergipe (Sinduscon-SE), na qual serviu para obtenção de dados cadastrais das construtoras do município de Aracaju-SE.

Quanto à obtenção dos dados e informações, este caso utilizou também do instrumento de um formulário com questões fechadas e abertas, anotadas face a face e por telefone com o informante, sendo direcionado aos gestores do departamento de TI e/ou ao administrador da empresa, nos casos em que a empresa não possuía um responsável de TI, o administrador foi o respondente (ver Apêndice A). Acrescenta-se que assim foi possível obter com esse instrumento vantagens para linguagens técnicas de não exigir que o entrevistado tenha familiaridade com termos técnicos, dentre flexibilidade na condução do formulário e na obtenção de dados mais profundos, captando assim solução de dúvidas tanto para o entrevistado quanto para entrevistador. E como desvantagem, dificuldade, motivação e disponibilidades por parte do entrevistado de responder as questões e dificuldade de expressão verbal, fora a questão de tempo para a realização da mesma. Segundo Cervo, Bervian, Silva (2006 p.53) o formulário “pode ser aplicado

a grupos heterogêneos, inclusive a analfabetos, o que não ocorre com questionário”.

Foram utilizados também na pesquisa proposta elaborações de ilustrações dos resultados obtidos pela investigação dos dados sendo representados em anexos e gráficos para boa visualização dos resultados alcançados no contexto que se trata a pesquisa.

2.2 Estado da Arte

Considerando o “estado do conhecimento” tendo como propósito desafio de mapear e de discutir uma produção acadêmica em diferentes campos do conhecimento e tentativa de buscar um norte e respostas para a pesquisa relacionada sobre a Viabilização do help desk na construção civil do município de Aracaju- SE. O assunto pesquisado, nos dar base e condições favoráveis para seu desenvolvimento e entendimento, tanto em ideias como hipóteses e alicerces para o presente trabalho.

a) Alinhamento Estratégico de Tecnologia da Informação: Análise de Métodos e Propostas para Pesquisas Futuras.

O artigo dos autores Sobrosa Affeldt e Alberto Venti (2009) tratou do estudo de Alinhamento Estratégico (AE) da informação: Análise de modelos e propostas para pesquisa futuras. Os autores buscaram analisar o alinhamento estratégico e a evolução dos modelos de alinhamento estratégico, no qual ressaltaram os que poderiam ser considerados referencia na área, também identificaram os aspectos teóricos acerca do modelo do AE, suas características essenciais e os seus elementos.

O estudo com relação á pesquisa pretendida basearam-se também por caráter qualitativo e descritivo, anais do congresso Anual de TI (CATI), Revista de gestão da tecnologia e sistemas de informação (Istem) e em revisões bibliográficas, seguido de uma análise dos modelos de AE e uma classificação, já que os seus estudos tiveram como objetivo geral servir como referencia inicial para outros pesquisadores que desejassem inserir ou se aprofundar na área de Sistema de Informação, particularmente em relação ao alinhamento estratégico (AE).

Os autores também utilizaram no seu estudo de caso os seguintes conceitos: Estratégia, tecnologia da informação, Alinhamento Estratégico, modelos de alinhamento Estratégicos defendidos por referências de alguns autores citados como: Evered apud Mintzberg apud Quinn (2001, p.205) afirma que o termo estratégia deu sua origem desde o início da civilização e atualmente seu contexto é mais utilizado no âmbito empresarial.

Já do ponto de vista evolutivo, podemos dizer que a estratégia foi fundamental para o grande avanço no que tange à realização de metas e objetivos básicos ao conceito de estratégia das empresas (EVERED apud MINTZBERG; QUINN, 2001, p. 205).

Segundo Mintzberg apud Quinn (2001, p. 205) explanam que o termo estratégia se tornou muito restrito, o que fez se aprofundarem mais, identificando cinco características básicas como: plano; pretexto; padrão; posição; perspectiva.

Mintzberg, apud Ahlstrand apud Lampel (2000, p. 206) afirma que, dez escolas para pensamento acerca da estratégia, distribuindo-as em três grupos, quanto à natureza do processo: Perspectivas; descritivas, e de configuração.

O planejamento estratégico de negócio (PEN) pode ser considerado como um sistema integrado de decisões, capaz de produzir dados e informações para ajudar os gestores a pensar estrategicamente, apoiando a articulação das estratégias ou visões do futuro. (MINTZBERG apud QUINN, 2001, p. 206).

Para Luntman apud Brier (199, p.207) além de considerar que o AE é fundamental para eficácia dos negócios, entende que a sua aplicabilidade de TI é como o '*Justin timer*' com as estratégias de negócios.

Entretanto os vários modelos de alinhamento estratégico para adequação de um Planejamento Estratégico de TI (PETI) ao PEN, raramente esses modelos são implantados pelas organizações (BRONDBERCK apud HOPPEN, 2002, p. 210).

Daí a importância de destaque à fidelidade das denominações próprias, tanto dos modelos de alinhamento estratégico quanto do planejamento estratégico de negócio (PEN) é planejamento estratégico de TI (PETI).

Sobrosa; Venti (2009, p.206) considerou a ligação do PEN com a estratégia, um plano preciso para semear a conscientização de usar os elementos

estratégicos de uma organização como: pontos fortes, pontos fracos, ameaças e oportunidades.

O artigo teve como principal mérito expor de uma visão global do alinhamento estratégico e a evolução dos modelos de alinhamento, que difere da apresentação pelos escritores que o alinhamento estratégico poderia servir para a estratégia de tecnologia da informação. O trabalho teve um detalhamento, sobretudo nos aspectos de explicações e exemplos de alguns modelos de alinhamento estratégico de TI para melhor adequação do PETI e citações dos principais modelos na opinião que foram essenciais na questão de análise das condições de agilidade, modalidade e suporte á tomada de decisão da estratégia de TI empresarial.

b) Psicologia da Linguagem e Comunicação Aplicada a um Ambiente de Help Desk.

O autor da pesquisa Cohen Roberto (1999, p1.) discorreu sobre os problemas de comunicação e linguagem que ocorrem durante atendimento a clientes e usuários em centrais de atendimento (call centers e help desks). Além de analisarem estudos de caso exploratório, na qual identificaram situações de conflitos na comunicação e interpretações de signos entre os interlocutores do dialogo entre ambas as pessoas, objetivando propostas de sugestões e métodos e ideias para diminuir estes conflitos e melhorias nos ambientes de help desk e call centers.

Roberto (1999, p. 9.) também utilizou em sua pesquisa análise de conclusão e sugestões para servir de orientação aos profissionais do ramo a identificarem os pontos de conflitos e quiçá, para desenvolverem métodos para redução da quantidade destes.

Uma pessoa, aquela que solicita auxílio, é geralmente usuária de informática e não detém muitos conhecimentos em computadores. A outra, que prestará a ajuda, é uma pessoa técnica, geralmente com formação em computação, que tentará colaborar na solução do problema ou duvida da primeira, através – geralmente – de contato telefônico (BRUNER, 1997, p.3).

Sugere que a equipe desenvolva linguagens fáceis durante a conversação telefônica, para conceder ao usuário um tempo hábil para assimilar a mensagem recebida e ao técnico analisar as mensagens recebidas (Roberto 1999, p. 9.).

É de grande importância uma base de conhecimento com uma gama de perguntas e respostas que visam à padronização das informações passadas aos usuários, bem como o autoatendimento na ausência de um técnico (Roberto 1999, p. 9.).

Do ponto de vista do recrutamento de profissionais para help desk, foi evidenciada a importância da compreensão do problema do usuário, por isso uma das estratégias foi recrutar os próprios usuários (Roberto 1999, p. 9).

Essa empresa resultou em um fator dessa bem sucedida empreitada foi de optar por não recrutar especialistas em computação, e sim entre os próprios usuários do produto, conduzindo a empresa a grandes ganhos, como: a) os novos técnicos têm o conhecimento do jargão – código – do usuário, por ser um deles; b) vivenciam o ambiente dos usuários; c) buscou-se pessoas com boa capacidade de relacionamento interpessoal, o que fez com que compreendessem o usuário em seus problemas e geralmente colocarem-se no lugar dos mesmos (CHARLHUB, p.9).

Nessa pesquisa, obtive diversas visualizações de ajuda de base para o entendimento e aprimoramento para a pesquisa proposta, no que se refere às problemáticas nos aspectos da desatualização da cultura de investimento em tecnologia da informação nas empresas, levando a um cenário desatualizado e complexidade do usuário com a evolução do meio tecnológico, o que tornam fundamental na importância de trabalhar com vocabulário mais simples, claros, transparentes, sem ambiguidades, em questão de como é possível identificar como ocorre o ambiente.

c) Service Desk: Os Benefícios de um Único Ponto de Contato.

Mendes; Souza; Costa (2011) objetivou o estudo das funções Service Desk do modelo de referência ITIL, mostrando seus benefícios de implantação em uma empresa e sua importância da qualidade de serviço e suporte de TI, mas focando no service Desk. Na qual mostraram fatores positivos de melhorar a implantação do service desk, melhorando assim o atendimento do setor de TI.

Basearam sua pesquisa em metodologia de pesquisa bibliográfica, “ITIL, sigla do inglês IT Infrastructure Library”.

Segundo Mendes; Souza; Costa (2011) “A ITIL é uma metodologia que descreve as melhores práticas da gestão de TI”. “Metodologia essa a mais utilizada no mundo todo, sendo ela especifica para elaboração gerencias nos serviços e infraestrutura de TI”.

Mendes; Souza; Costa (2011) abordam também as melhores práticas de se implantar uma central de serviços, no qual descreveram formas de como capacitar uma equipe de suporte, como criar catálogos de serviços e como dimensionar seu setor. Sendo essas práticas, fundamental para o bom desempenho de agregação de valores para os negócios.

De acordo com Mendes; Souza; Costa (2011) mostraram em sua pesquisa os diversos desafios no que diz respeito à importância da TI nas organizações como: alinhamento dos serviços de TI com as necessidades atuais e futuras do negócio; ambientes de TI cada vez mais complexos e dependências da TI para o negócio.

Afirmam ainda que a TI é de grande importância para os negócios da organização, por aperfeiçoar seus processos, redução de custos e riscos, dentre outro processos das melhores práticas criadas. Mendes; Souza; Costa (2011 p.2).

Segundo Mendes; Souza; Costa apud Ogc (2001 a, p. 11) o Service Desk é o único ponto de contato entre os prestadores de serviços e usuários, no dia- a dia.

Na qual é também um ponto focal para a comunicação de incidentes e de fazer pedidos de serviços. Mendes; Souza; Costa (2011 p.3).

E seguindo a mesma linha de raciocínio o service desk possui obrigações de manter os usuários informados tanto dos serviços como dos eventos, ações e oportunidades nas suas atividades diárias Mendes; Souza; Costa (2011 p.3).

Mendes; Souza; Costa (2011, p. 4) explana que o help desk é uma central de atendimento que possui função de coordenar e solucionar problemas dos usuários, sendo dos chamados perdidos, esquecidos ou negligenciados.

Já o Help Desk x Service Desk, para Mendeiros apud Soares (2010, p.6) um Help Desk atende problemas de hardware e ajuda a softwares básicos enquanto a central de serviços assume solicitações dos usuários dos serviços prestadas a TI.

De acordo com os autores Mendes; Souza; Costa (2011) a implantação de um Service Desk vai muito além de implantar um único ponto de contato como para abertura das solicitações, é necessário agregar valor ao negócio e adotar práticas que podem ser decisivas para o funcionamento de toda empresa.

O Mecanismo implantado com o Help desk deve facilitar e agilizar as entregas dos serviços de TI, Para isso deve focar no treinamento e capacitação da equipe para viabilizar as entregas.

Além disso, todas as mudanças devem ser patrocinadas e amparadas pela alta gestão de modo que sejam disseminadas para o restante da organização. Outro fator crítico para o sucesso é promover mudanças culturais além das operacionais e envolver todas as áreas para que sejam motivados a cooperar.

d) Redesenho de Processos do Help Desk Aplicando as Boas Práticas do ITIL.

Cardoso Fernandes (2010) Abordou em seu estudo os processos do help desk técnico em uma Universidade, se baseado nas melhorias do redesenho de processos ITIL.

Objetivou em sua pesquisa a redução de tempo no atendimento do departamento Help Desk técnico, registrando e documentando os processos e os serviços pelo mesmo, utilizou de metodologia, estudo sobre recomendações do ITIL para gerenciamento de incidentes, problemas e catálogo de serviços, utilizou também estudo de caso de atendimento realizado pelo help desk, viabilizando soluções para casos reais.

Cardoso Fernandes (2010, p.3) define o Service Design (desenho de serviço): Um orientador nas identificações dos serviços de TI, desenhando serviços ou modificando, para uma boa qualidade, satisfação e custo-benefício aos clientes.

Assim o gerenciamento do catálogo de Serviços, é a garantia de atualizações, status e dependências dos serviços atuais ou em

desenvolvimento para sua visibilidade e disponibilidade dos interessados FERNADES (2010 p.3).

E no que se refere à *Service Operations* (Operação de Serviço) serve de orientação nas entregas e suporte dos serviços como garantia das expectativas dos clientes e objetivos estratégicos da empresa. FERNADES (2010 p.3).

Além de o autor considerar o processo Geral do Help Desk Técnico como um identificador e demonstrador de etapas eficaz. Faz-se pensar que se os usuários em suas atividades exercidas não executarem com precisão cada etapa entre os colaboradores envolvidos de forma alinhada, surgirão problemas de verificação de documentação dos processos executados de um usuário para outro, causando má impressão do departamento ao usuário.

Esse artigo foi relevante na questão da importância dos processos do Help Desk e a boa prática do ITIL para se buscar melhorias e excelência nos processos operacionais como: gerenciamento de incidentes; gerenciamento de problemas; gerenciamento do catálogo de serviços.

3 GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

No intuito de informar o leitor em relação aos tópicos abordados por esta pesquisa, apresentam-se os conceitos de Gestão estratégica, Gestão de Serviços de TI, ITIL, Serviços e Central de Serviços.

3.1 Gestão Estratégica de TI

De uma maneira geral, subentende-se que a busca por conhecimento teórico é importante para o acúmulo de conhecimento, no entanto, o alinhamento estratégico da TI com o negócio é algo complexo e carece, além de conhecimento técnico, de conhecimento de gestão e de negócios. Devido à imprevisibilidade de variáveis de uma organização, o conhecimento teórico não é suficiente. A expertise e o *know-how* é uma característica que faz a diferença para o sucesso na área (SALES, 2016).

Já na visão de Luftman (1999, p.207) além de considerar que o alinhamento estratégico (AE) é fundamental para eficácia dos negócios, entende que a sua aplicabilidade de TI é como o '*Justin timer*' com as estratégias de negócios.

No entanto, em muitos casos, no setor de construção civil, ocorre um fato comum: falta de identificação do profissional com sua função. Observa-se que os profissionais que assumem o posto de gestores de TI ou tem perfil extremamente técnico ou são gestores sem conhecimento técnico adequado para corresponder às necessidades do cargo. Nesse caso, há graves consequências: no primeiro, o profissional terá, devido a seu perfil (técnico), dificuldade de interação e comunicação com os outros setores, o que, uma vez que a TI é transversal a toda a estrutura organizacional, comprometerá os resultados esperados de toda empresa.

No entanto, o gestor tendo boas práticas, visão estratégica e domínio do negócio da organização, tem extrema dificuldade de comunicação com a equipe técnica, passando pela própria linguagem característica da área, até a limitar as possibilidades de inovação devido ao baixo conhecimento técnico em TI. Este tipo de situação, muitas vezes resulta no insucesso total de projetos de grande

magnitude e alta complexidade, ou no mínimo comprometem a qualidade do serviço.

Felizmente este cenário está mudando. Com a nova dinâmica de mercado, a agilidade e eficiência são quesitos imprescindíveis para a sobrevivência de qualquer negócio. Isso fez com que cada vez mais organizações mudassem sua visão em relação a TI e sua importância para a instituição. Outro fator revolucionário é a expansão e ampliação de acesso às instituições de ensino, que por sua vez estão disponibilizando cursos com grades curriculares que contemplam essa nova visão, colocando a TI num patamar superior na estrutura organizacional, num grau de importância equiparado a administração e planejamento da instituição. Fernandes e Abreu (2014, p. 23) dissertam que:

A implantação de inovações ocorre tanto no nível dos processos de negócios (nova forma de exercer um processo de negócio de maneira mais diferenciada ou com o menor custo, comparativamente à concorrência agregando mais valor na percepção do cliente) como na tecnologia aplicada aos serviços [...].

Os resultados destes fenômenos já podem ser sentidos no mercado de trabalho. O sucesso na implantação de projetos de TI nas organizações, como a construção civil, é um exemplo disto, como à viabilização da implantação de uma central de serviços TI, tratada nesta pesquisa.

3.1.1 *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*

Em virtude de sua alta complexidade, a TI deixou de ser tratada apenas no nível técnico, passando assim, para o nível estratégico, pois uma simples falha gera uma indisponibilidade no serviço que afeta diretamente o negócio. Visando a melhoria contínua, surge então o ITIL, que consiste em uma biblioteca de serviços, que visa orientar a gestão com base nas melhores práticas.

Segundo Fernandes e Abreu (2012, p. 256):

A ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) foi desenvolvida pelo CCTA (*Central Computer and Telecommunications Agency*) no final dos anos 80, a partir de uma encomenda do governo britânico, que não estava satisfeito com o nível de qualidade dos serviços de TI a ele prestado. Neste cenário,

foi solicitado o desenvolvimento de uma abordagem de melhores práticas para gerenciar a utilização eficiente e responsável dos recursos de TI, independentemente de fornecedores e aplicável a organização com necessidades técnicas e de negócio distintas. Em abril de 2001, o CCTA foi incorporado ao OGC (*Office of Government Commerce*), que hoje é o organismo responsável pela evolução e divulgação da ITIL.

O ITIL em sua 1ª versão ou simplesmente ITIL v1 era composto por 31 livros, com foco na infraestrutura de TI, muito utilizado na Holanda e no Reino Unido. No ano 2000, foi republicado agora na sua versão 2, o ITIL v2 passou agora a ter 7 livros e foi disseminado mundialmente como padrão de Gerenciamento de Serviços de TI. Em 2011, a biblioteca agora em versão 3 ou conhecida também como ITIL v3 passou por mais uma atualização para a correção de informações, estabelecendo os conceitos e acrescentando novas práticas, agora composto por cinco livros que englobam as áreas de estratégia, design, transição, operação e melhorias contínuas nos serviços, conforme figura abaixo.

Figura 01: ILUSTRAÇÃO DOS LIVROS OU GRUPOS DE CONCEITOS ITIL.



Fonte: [Juliana Jenny Kolb September 29, 2013](http://jkolb.com.br/fundamentos-til/), Disponível em: <http://jkolb.com.br/fundamentos-til/>, [Gerenciamento de Serviços](#) > [ITIL](#), Ilustração ilustra os livros ou grupos de conceitos da ITIL.

Tornando como base a figura de Ciclo ITIL, percebem-se os seguintes pontos:

- a) Estratégia do Serviço:** Regulamenta o serviço, através de definição de políticas, processos e recursos;
- b) Desenho do Serviço:** Planifica-o, escalonando a alocação dos recursos e níveis de importância dos serviços;
- c) Transição do Serviço:** Trata da gestão de mudanças de serviços existentes, bem como, de gestão de inovações, sendo responsável pelo planejamento, configuração, liberação, distribuição, teste, validação e avaliação do serviço;
- d) Operação do Serviço:** Gerenciamento do cotidiano no que tange a eventos, incidentes e problemas, buscando garantir a eficiência da Central de Serviços, garantindo o acesso e a execução de requisições;
- e) Melhoria Contínua do Serviço:** utiliza-se de práticas, princípios e métodos para garantir a constante melhoria e expansão dos serviços.

A biblioteca de serviços do ITIL vem de encontro à necessidade de melhorias contínuas dos serviços prestados aos usuários.

Cardoso Fernandes (2010, p.3) define o Service Design (desenho de serviço): Um orientador nas identificações dos serviços de TI, desenhando serviços ou modificando, para uma boa qualidade, satisfação e custo-benefício aos clientes.

Assim o gerenciamento do catálogo de Serviços, é a garantia de atualizações, status e dependências dos serviços atuais ou em desenvolvimento para sua visibilidade e disponibilidade dos interessados (FERNANDES, 2010, p.3).

E no que se refere à *Service Operations* (Operação de Serviço) serve de orientação nas entregas e suporte dos serviços como garantia das expectativas dos clientes e objetivos estratégicos da empresa. (FERNANDES, 2010, p.3).

3.1.2 Catálogo de Serviços

O catálogo de Serviço de TI é o mecanismo pelo qual se pretende proporcionar uma fonte única e organizada de todos os serviços prestados pela equipe responsável pela central. Após a elaboração, revisão e aprovação do mesmo, devem ser disponibilizadas para os usuários e clientes dos serviços como

forma de manter um documento estruturado com as informações dos serviços oferecidos.

Este catálogo não é um documento inalterável, pelo contrario, ele é flexível, podendo ser alterado sempre que necessário, devendo ser atualizado quando a equipe identificar necessidades de mudanças no ambiente interno ou externo. Sempre com intuito de atender as necessidades, que eventualmente forem surgindo com as novas demandas impetradas pelos usuários.

Para Fernandes e Abreu (2012, p. 71).

O catálogo de serviços é um subconjunto do portfólio de serviços visível para os clientes e representa os serviços que estão ativos na fase de operação de serviços e também aqueles aprovados para serem liberados. Serve como meio do cliente saber quais serviços são providos e em que condições.

Sendo que o catálogo tem o objetivo de desenvolver e manter atualizado status dos serviços para garantir uma visibilidade, disponibilidade, capacidade e acessibilidade disponível para os usuários.

O catálogo de serviços pode ser comparado a um cardápio de restaurante. Consiste na carta de serviços que a TI oferece aos usuários. A elaboração do catálogo é essencial para a estruturação do *Service desk* (service: serviço, e desk: mesa, escrivaninha) (COHEN, 2008).

Entretanto faz se pensar que a decisão dos serviços é mais do que uma decisão empresarial, sendo esta uma importante estratégia para definição e entendimento claro para o que se refere o papel da TI nas empresas.

3.1.3 Conceituando o gerenciamento do catálogo de serviços

Fernandes e Abreu (2012, p. 268) “Gerenciamento do catálogo de Serviços garante uma fonte única de informações consistentes e atualizadas sobre todos os serviços que estão operacionais e sobre [...]”.

Pode-se dizer que o catálogo na visão da TI esta dividido em dois, Catálogo de Serviços de Negócios e Catálogo de Serviços Técnico, no qual o primeiro tem seu foco na visão do cliente, e o segundo foca nos detalhes técnicos.

3.1.4 Gerenciamento do catálogo de serviços de TI

Um bom catálogo deve ser exatamente uma lista dos serviços prestados pela TI, funcionando da mesma forma que um catálogo de um restaurante, permitindo que o fornecedor de serviços demonstre para seus clientes quais são as opções disponíveis, os modos como estas são entregues e, quando pertinente, os custos envolvidos.

Para o gerenciamento deste catálogo de serviços, será utilizada a ferramenta GLPI (Gestão Livre de Parque de Informática). Podem-se classificar levando em consideração a estrutura da organização em questão, como também as demandas apontadas nos levantamentos de pré-requisitos para a escolha e implantação da solução. Foram apontadas as seguintes atividades de gerenciamento do catálogo de Serviços:

- Definir e catalogar os serviços;
- Manter atualizado o Catálogo de Serviços;
- Manter o alinhamento do Gerenciamento de Relacionamento com o Negócio e o Gerenciamento de Nível de Serviços.

3.1.5 Incidentes e problemas de TI

Incidente nada mais é do que qualquer fenômeno que não é parte padrão de um procedimento de serviço causando ou não interrupções. Segundo Sales (2014, p.104), o “incidente em gerenciamento de serviços de TI trata-se da interrupção não programada de serviços suportados pela TI”.

Um problema é uma causa com raiz não conhecidas de um ou mais incidentes, o problema possui uma relação direta com a raiz motivadora, que levou a interrupção de um determinado serviço de TI. Sales (2014, p. 104), afirma que:

Problemas são definidos como a causa dos incidentes. Quando algum serviço para, existe a necessidade de se procurar pelo problema que fez parar. Muitas vezes, é possível que o problema não tenha uma solução definitiva, embora sua causa raiz já tenha sido identificada. Para esta situação criamos medidas de contorno, ações que devem ser tomadas para quando aconteça o problema.

3.1.6 Gerenciamento de incidentes e problemas de TI

O processo reativo no Gerenciamento de Incidentes tem como foco principal reestabelecer o serviço final o mais rápido possível, uma solução de contorno ou reparo rápido fazendo com que o serviço volte a operar mesmo que de modo alternativo. Tomando as devidas preocupações e fazendo o monitoramento.

Fernandes e Abreu (2012, p. 134) discorrem que o gerenciamento de incidentes.

visa restaurar a operação normal de um serviço no menor tempo possível, de forma a minimizar os impactos adversos para o negócio, garantindo que os níveis de qualidade e disponibilidade sejam mantidos dentro dos padrões acordados (trata o efeito e não a causa).

A Constância dos Negócios é regularmente conceituada como o reestabelecimento de um desastre, algo providencial que é executado logo após o mesmo, pode-se citar como exemplo a destruição total ou parcial de um *Data Center* (salas de servidores) em um incêndio. É também uma das funções do gerenciamento de problemas de TI a continuidade do negócio, negócio este que precisa ser isolado dos problemas de TI.

O objetivo do Gerenciamento de problemas é diminuir os danos os impactos que causam incidentes e problemas para o negócio, quando ocasionados a essas falhas ocorram novamente. (FERNANDES e ABREU, 2012).

3.2 Central de Serviços e Gerenciamento de Demandas

A principal razão da implantação de uma Central de Serviços é torná-la o ponto único de contato entre usuários que utilizam os serviços da TI e a equipe técnica que compõe a Central de Serviços. O principal objetivo da Central de Serviços compreende na compilação e classificação de todos os eventos, todas as requisições de modo que nenhuma seja atendida sem o seu devido registro. (FERNANDES e ABREU, 2012).

Já para Sales (2016, p. 392), algumas vezes, no cotidiano de uma central de serviços, chegam demandas que necessitam de um nível diferenciado de operação. Além de ser um ponto único de contato, o usuário deve abrir um

chamado para cada solicitação que seja necessária, pois é comum o registro de requisições com mais de uma competência gerando indicadores inconsistentes.

No entanto, tornando possível o retorno dos serviços com a maior agilidade possível minimizando o impacto de Maneira que não venha afetar o negócio, bem como salvaguardar e informar os usuários sobre o andamento de suas requisições na Central, escalando os incidentes complexos ou de resolução demorada.

Segundo Fernandes e Abreu (2012, p.134), boas práticas do ITIL v3 apregoam ainda que todos os incidentes, chamados ou requisitados de atendimento devem ser finalizados pelo usuário responsável pela requisição ou abertura do mesmo.

A Central de Serviços tem sua função destinada a responder de forma célere as questões, reclamações e problemas dos usuários, permitindo que os serviços sejam executados com a qualidade desejada. Pode ser desenvolvida centralizada, de forma local ou virtual, nas seguintes modalidades:

- Central de Atendimento (Call Center): tem como foco o atendimento de uma grande quantidade de chamadas telefônicas.
- Help Desk: que gerencia, coordena e resolve demandas em menor tempo garantindo que nenhuma chamada seja perdida ou ignorada.
- Central de Serviços (Service Desk): tem uma abordagem ampla que permite a conexão dos processos de negócios à infraestrutura de gerenciamento dos serviços de TI.

3.2.1 Apresentação da Solução

Para Fernandes e Abreu (2014, p. 596) a “implantação da Governança pode ser considerada um empreendimento de longo prazo. Na realidade, é um programa. Isto dependerá principalmente do contexto do mercado e da cultura de cada organização”.

Baseando-se na situação encontrada e com o estudo do referencial teórico, apresenta-se uma nova forma de realização das atividades tendo como base as recomendações da biblioteca do ITIL v3.

A solução proposta é o diagnóstico de viabilização de implantação de uma Central de Serviços, sendo ela o único ponto de contato do usuário final com a equipe técnica, a central será subdividida em níveis de atendimento, sendo que o primeiro nível de atendimento será realizado por telefone ou e-mail, encaminhando os atendimentos para segundo nível somente quando não for possível a solução dos mesmos no primeiro.

O segundo nível deverá ser dividido em duas camadas: a técnica e a de sistemas. Cada uma com a finalidade de solucionar os incidentes, e as solicitações de serviços quando necessário. O terceiro nível, também composto dos níveis técnico e sistemas, cabem a este confirmar com os usuários se suas solicitações foram atendidas e o nível de satisfação final.

O ITIL vem em comum acordo com a existência dos níveis de controle e com a central de serviços, central esta que tem o objetivo de restabelecer o funcionamento normal no menor tempo possível, visando sempre o mínimo de impacto para o negócio do cliente. Impacto este que pode ser avassalador. (FRENANDES e ABREU, 2012)

O primeiro passo para organizar uma Central de Serviços, é a elaboração e aprovação do Catálogo, por meio dos levantamentos realizados junto ao departamento técnico identificou-se que o Catálogo mais adequado é o Catálogo de Serviços de Negócio, pois, este se propõe a ser acessível, ou seja, visível para o usuário. Este Catálogo de Serviços deverá ser disponibilizado a todos por meio da própria ferramenta de controle Central. (SALES, 2016, p 319).

Dentre os estudos realizados identificou-se que os serviços prestados com alta demanda são:

- Criação/ exclusão de contas de usuário no domínio;
- Alteração do nome de exibição;
- Liberação/ bloqueio; de contas e acessos a diretório;
- Instalação/ manutenção de computadores, impressoras afins;
- Instalação/ manutenção de equipamentos de rede;
- Instalação/ manutenção de equipamentos de telefonia;

- Instalação/ desinstalação de softwares, aplicativos e utilitários.

Após o levantamento, os serviços são estruturados em grupos e inseridos as descrições e as informações sobre a forma de como requisitá-los, tornando simples o acesso e o entendimento do Catálogo de Serviços ao usuário.

3.2.2 A Ferramenta gestão livre do parque de informática (GLPI)

Software livre disponibilizado em: <http://www.glpi-project.org>

Para Sales (2016, p. 109) “Não há no mundo uma solução padrão para os problemas de informática, simplesmente porque não existem padrões para os problemas”.

Nesse cenário, a crescente aplicação da tecnologia da informação dentro das organizações do ramo civil tem proporcionado uma inovação constante no ambiente tecnológico. As tecnologias e os métodos existentes são recomendações e coleções de práticas que possuem uma boa aceitação no mercado. No entanto cabe a esta pesquisa de campo demonstrar na parte metodológica resultados feitos através de pesquisas nas construtoras civis consultadas do município de Aracaju-se, resultados qualitativo e quantitativo de ferramentas a ser utilizada na gestão de uma central de serviços. Pois os resultados e escolha da ferramenta GLPI, vai se dar através de dados coletados feitas nas pesquisas de campo juntamente com material bibliográfico e internet, onde serão encontrados casos de sucesso como o do departamento de informática e telecomunicação das construtoras civis e a mesma se adaptar a realidade em questão.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção serão apresentados a análise dos dados e os resultados obtidos. No bloco1 foram analisadas (sobre as construtoras civis) as características das construtoras como tamanho e porte. O bloco 2 tratou da maturidade da TI das construtoras (sobre a TI e HELP DESK). E os resultados obtidos foram satisfatórios para este trabalho.

4.1 Análise discriminante das características das construtoras civis

Buscou-se, inicialmente, verificar se as 16 variáveis independentes referentes às características das construtoras diferenciam-se ou não em algumas delas.

As primeiras cinco perguntas tiveram o objetivo de dimensionar o parque tecnológico das construtoras civis, separando por tipos de equipamentos.

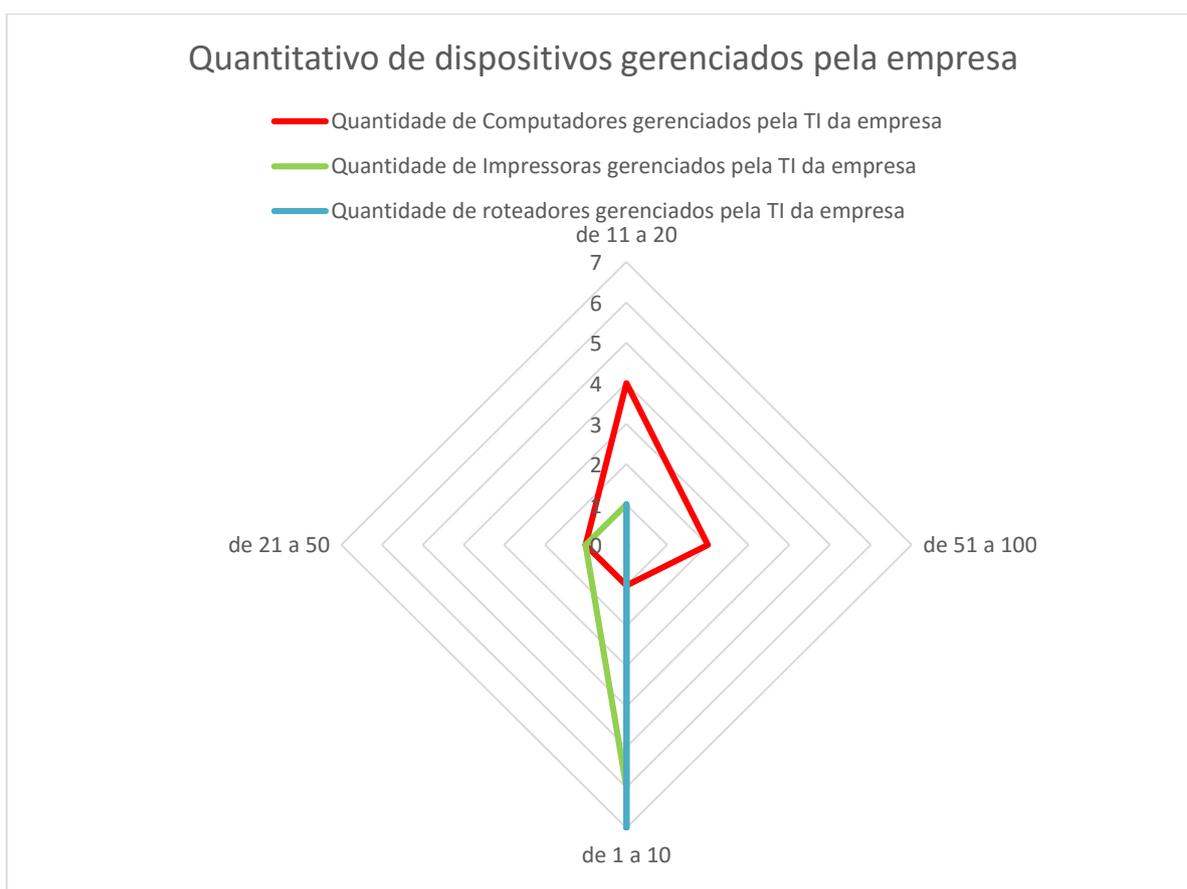


Grafico 4.1.1 – Análise do quantitativo de Equipamentos gerais. - Fonte: Elaborado pela Autora (Pesquisa de Campo, 2016).

Nota-se que 50% das construtoras civis consultadas usam de 11 a 20 computadores em toda empresa. Isso ajudou a dar uma margem de dimensão do

tamanho das construtoras, na qual devemos focar para este trabalho com essa faixa de quantidade de equipamentos.

Percebe-se ainda que a grande maioria das construtoras pesquisadas possuem um parque máximo de até dez impressoras e dez roteadores, o que também deve ser levado em consideração quando for implantado o sistema de helpdesk.

Com essas respostas foi possível ter um bom dimensionamento acerca do parque tecnológico dessas construtoras entrevistadas.

Outro ponto importante a ser levantado diz respeito que as construtoras civis em sua grande maioria possuem apenas 1 ou 2 servidores para serem gerenciados. Isso simplifica muito a metodologia que vai ser adotada caso venha ser implantado o sistema de helpdesk.

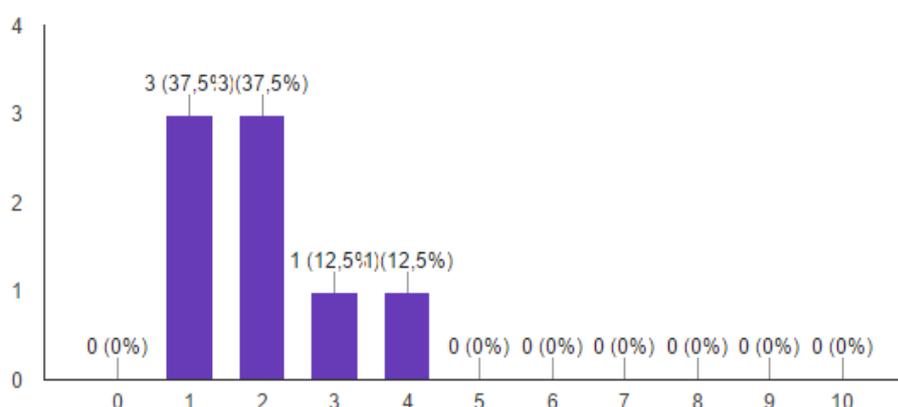


Gráfico 4.1.2 – Análise do quantitativo de Servidores. - Fonte: Elaborado pela Autora (Pesquisa de Campo, 2016).

Os próximos Gráficos são voltados à quantidade de funcionários e a utilização dos serviços computacionais.

QUANTITATIVO DE FUNCIONARIOS INTERNOS x EXTERNOS

Esse gráfico ajuda ter uma dimensão sobre o porte e tamanho da

construtora em si independente de informática. Com ele conseguimos observar que a maioria quase absoluta das construtoras entrevistadas possuem de 51 a 500 Colaboradores internos, sejam eles de administração, ou de campo, Enquanto a grande maioria delas possuem uma faixa entre 11 e 50 colaboradores Externos. O objetivo deste gráfico é mostrar o quanto as construtoras civis dependem de funcionário externos além dos seus próprios funcionários. Esse tipo de funcionário é um pouco mais difícil de lidar por conta de diferenças de organogramas e autoridades. Mas através da pesquisa, podemos perceber que esta taxa de influência é menor que 10%.

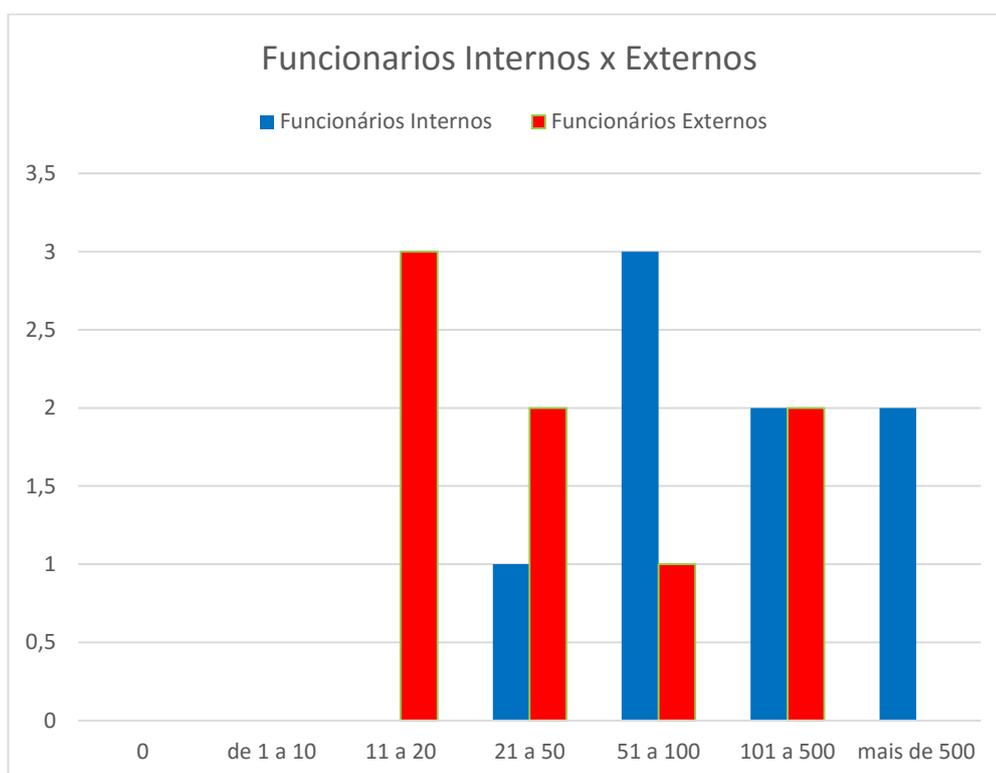


Gráfico 4.1.3 – Análise comparativa entre colaboradores internos e externos. - Fonte: Elaborado pela Autora (Pesquisa de Campo, 2016).

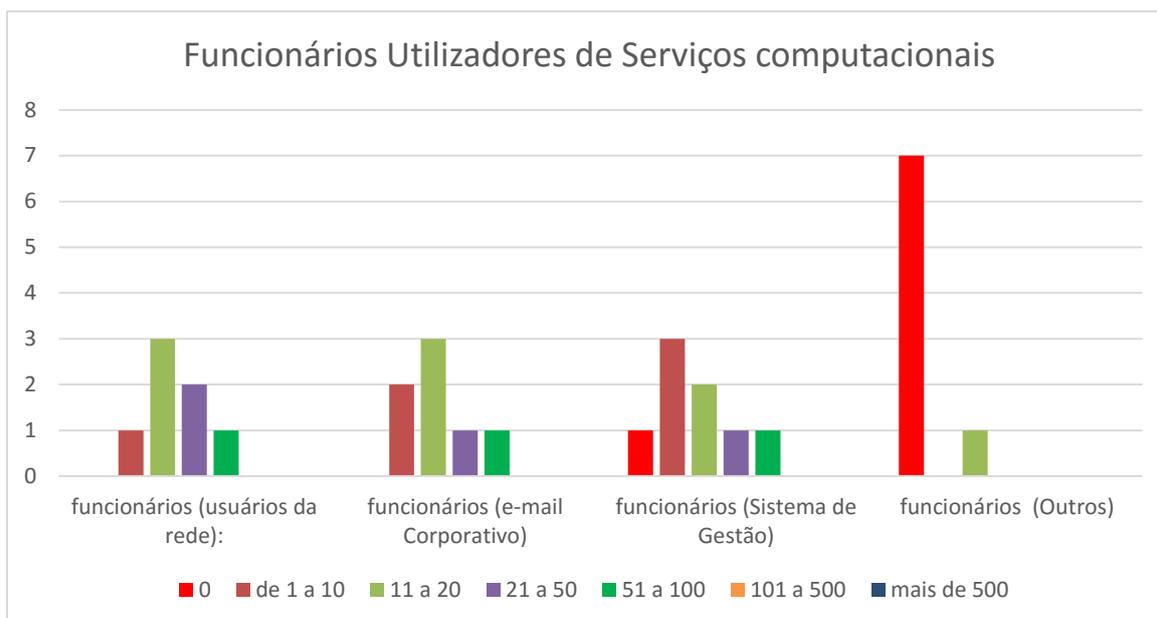


Gráfico 4.1.4 – Análise do quantitativo de Utilizadores de Serviços de T.I. - Fonte: Elaborado pela Autora (Pesquisa de Campo, 2016).

Esse gráfico mostra a realidade em Tecnologia da informação das construtoras. A construção civil é um ramo o qual se percebe através dessas respostas que os números de funcionários totais são bastante superiores aos números de funcionários utilizadores dos serviços de informática. Neste gráfico mostra que 37,5% das empresas entrevistadas possuem apenas de 11 a 20 utilizadores dos serviços de informática. Isso significa que é uma taxa muito inferior ao de número de funcionários reais, na qual a toda atenção da informática deve ser dada de acordo com o porte da empresa e esses utilizadores.

O serviço de e-mail corporativo é um dos serviços mais indispensáveis para qualquer negócio, qualquer empresa de qualquer área de atuação precisa do serviço de e-mail como um dos seus principais canais de comunicação e esse serviço não pode ter indisponibilidade. Nota-se que nas construtoras civis entrevistadas 37,5% utilizam de 11 a 20 contas de e-mail corporativos.

O Sistema de Gestão é o coração da empresa é por onde trafegam as informações mais importantes como: pagamentos, recebimentos, contabilidades e engenharia. Nota-se nesta resposta que há uma diminuição da quantidade de usuários de rede e de e-mail para usuários de sistema de gestão com a resposta da 37,5% para o número de 1 a 10 utilizadores do sistema de gestão. No gráfico dez é possível ainda perceber a importância que será dada para o sistema de

gestão com foco na disponibilidade dos serviços. O sistema de chamado deve ser bastante abrangente no que tange os sistemas de gestão mais conhecido como ERP.

Além dos serviços de rede de e-mail e de sistema de gestão poderíamos ter outros serviços computacionais, como por exemplo, manutenção de sites ou serviço de comunicação instantânea enfim, porém durante a entrevista 87,5% das construtoras consultadas responderam que não utilizam outros serviços computacionais, por isso não será dada maior abordagem para este item.

O gráfico abaixo mostra a pouca influencia que os terceirizados têm acerca dos serviços computacionais, 75% das construtoras consultadas responderam que elas não possuem nenhum terceirizado utilizador de serviço de rede. Portanto não há necessidade de interferência por parte dele no projeto de implantação do helpdesk.

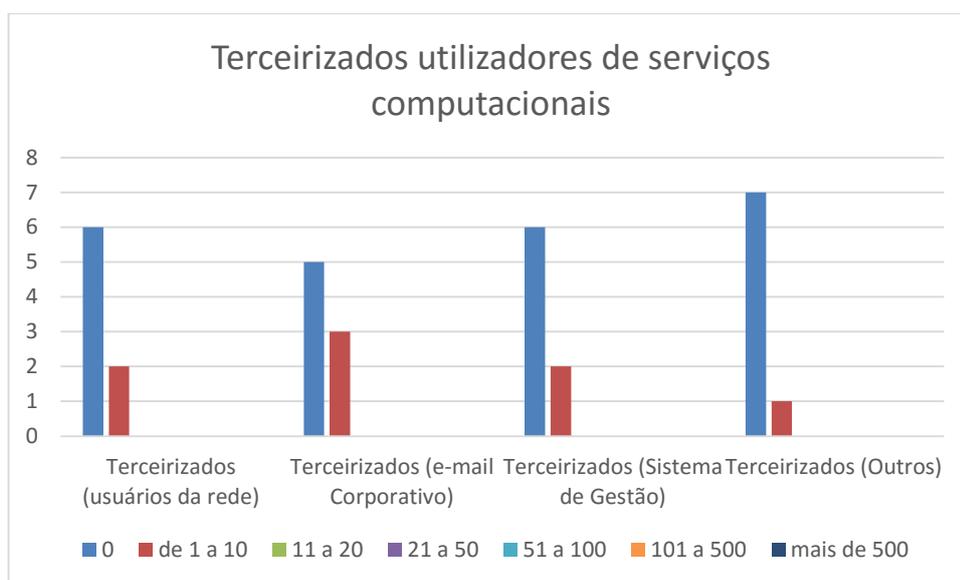


Grafico 4.1.5 – Análise do quantitativo de Terceirizados Utilizadores de Serviços de T.I. - Fonte: Elaborado pela Autora (Pesquisa de Campo, 2016).

A influência dos terceirizados para utilização de qualquer serviço computacional é muito baixa devendo ser desconsiderada pelo baixo índice nas respostas obtidas nas entrevistas.

O gráfico a seguir obteve uma resposta muito positiva na quantidade de anexos a sede, esses anexos eles trabalham como uma empresa a parte e deve

ter toda estrutura necessária para o sistema de helpdesk. As empresas responderam em sua grande maioria 62,5% que possuem dois anexos além da sede. Isso será considerado para o trabalho.

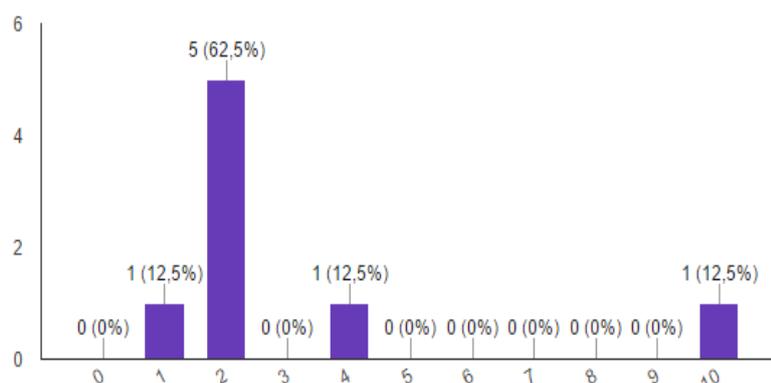


Gráfico 4.1.6 – Quantitativo de Anexos Externos. - Fonte: Elaborado pela Autora (Pesquisa de Campo, 2016).

4.1.1 Análise Discriminante da Maturidade da TI das Construtoras Civis Pesquisadas

A finalidade desta análise foi verificar se as 8 variáveis independentes apresentam o nível de maturidade necessária para possuir um maior entrosamento com o porte da empresa.

Sendo elas:

EXISTÊNCIA DO DEPARTAMENTO DE TI NA CONSTRUTORA

O gráfico a seguir, ao lado esquerdo, visa medir a maturidade da TI nas construtoras entrevistadas. Nota-se pelo gráfico em pizza que 50% das construtoras entrevistadas, ou possuem o TI externo através de uma empresa contratada ou não possuem o Setor de TI o que significa um despreparo a respeito da tecnologia da informação e falta de alinhamento da tecnologia com o negócio da construtora.

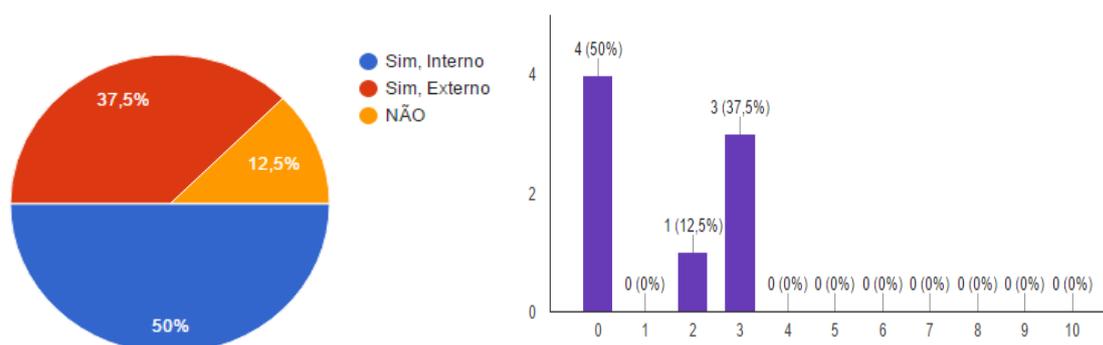


Gráfico 4.1.7 – Existência da TI e Número de Funcionários Internos Fonte: Elaborado pela autora (Pesquisa de Campo, 2016).

Como o gráfico ao lado Esquerdo mostra que apenas 50% das construtoras entrevistadas possuem o departamento de TI Externo ou inexistente, logo elas não possuem nenhum colaborador interno e a distribuição de números de colaboradores existente no departamento de TI variou entre 2 e 3 colaboradores conforme o gráfico ao lado direito.

QUANTITATIVO DE APLICAÇÃO DA POLITICA DE TI NA CONSTRUTORA

O próximo gráfico serve para medir o nível de maturidade da TI e integração do Setor de tecnologia da informação com a estratégia de negocio da empresa. A política de TI tem como objetivo principal definir as regras que devem seguidas por todos os colaboradores da empresa baseado-se nas melhores práticas para o bom funcionamento do setor bem como o bom funcionamento de toda empresa. Nota-se que 62,5% não aplicam qualquer tipo de política de TI e isso é um fator preocupante que o sistema de chamados vai ajudar a resolver.

O segundo mostra que 50% das empresas possuem o catálogo de chamados. O catálogo de chamados é a definição é dos tipos de problemas que o setor de TI se responsabiliza por resolver. A definição desse catálogo de chamados implica no nível de maturidade da construtora com o departamento de TI. À medida que o catálogo de chamado está definido o setor de TI pode trabalhar com mais tranquilidade sabendo suas responsabilidades e deveres.

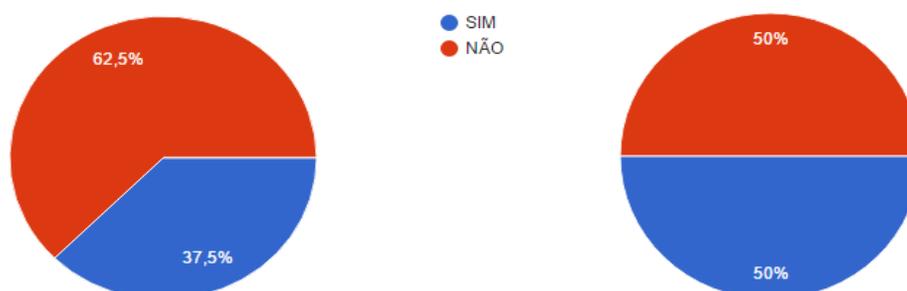


Gráfico 4.1.8 – Existência da Política de TI e Catalogo de chamados Fonte: Elaborado pela autora (Pesquisa de Campo, 2016).

O próximo gráfico, é um dos mais importantes de todo trabalho. Ele mostra a disponibilidade e aceitação para a viabilização do helpdesk, ela mostra onde é possível ser aplicado todo esforço para implementar um sistema de chamados.

62,5% das construtoras responderam que não possuem nenhum o sistema de controle de chamados de TI mais que possuem interesse. E apenas 25% já possuem algum sistema informatizado para controle de chamados.

A partir de um alinhamento com as construtoras foi possível perceber a necessidade e a vontade de se ter uma melhoria no departamento de TI.

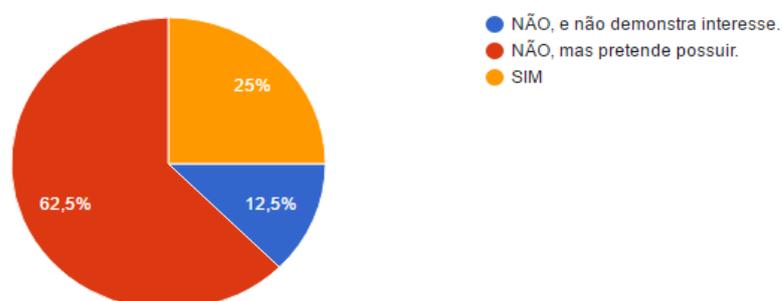


Gráfico 4.1.9 – Nivel de Aceitação para a implantação do Helpdesk Fonte; Elaborado pela autora (Pesquisa de Campo, 2016).

75% das construtoras pesquisadas não fazem qualquer tipo de

acompanhamento estatístico mesmo que seja por amostragem ou anotação. Esse acompanhamento estatístico é fundamental para que se tenha um bom aproveitamento do departamento de TI. Através do acompanhamento estatístico é possível saber se o departamento de TI possui muitos funcionários ou se ele está sobrecarregado e de repente fazer melhor uso dos investimentos da construtora.

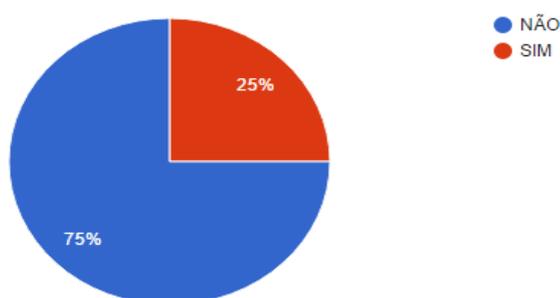


Gráfico 4.1.10 – Quantitativo de acompanhamento estatístico dos atendimentos Fonte: Elaborado pela autora (Pesquisa de Campo, 2016).

QUANTITATIVO DAS SOLICITAÇÕES ATENDIDAS MENSALMENTE

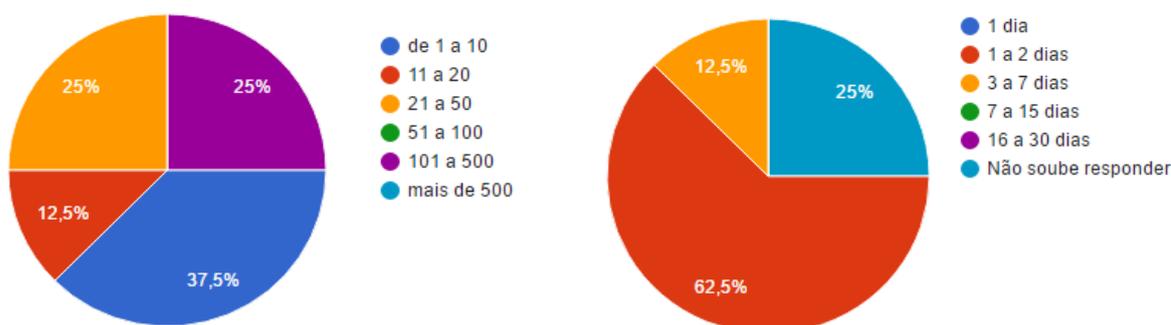


Gráfico 4.1.11 – Quantitativo das solicitações atendidas mensalmente x de tempo médio solução Fonte: Elaborado pela autora (Pesquisa de Campo, 2016).

Apesar das empresas não fazerem o acompanhamento estatístico, elas se arriscaram a informar um valor aproximado de solicitações atendidas mensalmente que deu uma faixa de aproximadamente de 1 a 10 atendimentos para 37, 5% das construtoras entrevistadas, o que significa uma quantidade baixa de atendimento, em contra partida, 25% das construtoras, ou seja, $\frac{1}{4}$ delas tem entre 101 a 500 chamados o que significa que ficou um numero bastante elevado. Isso se deve ao fato de algumas construtoras realmente não fazerem o acompanhamento estatístico e por isso não possui noção da quantidade real de chamados que fazem o que reforça a iniciativa de implantar o sistema de Helpdesk para medir os esforços aplicados.

As construtoras responderam em sua maioria, 62,5%, que suas solicitações levam de 1 a 2 dias para serem resolvidas. Isso significa um prazo muito bom que ainda pode ser melhorado apartir do sistema de chamados, no qual todos os seus chamados serão controlados e receberam alertas de solução ou não enquanto estiverem ativos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho de estudo abrange sobre um diagnóstico a viabilização de implantação de Help Desk e alinhamento a estratégica de TI com a estratégia de negócio das construtoras civis do município de Aracaju-SE.

Os meios utilizados foram pesquisas bibliográficas, documentais e de campo.

No levantamento bibliográfico foram apresentadas as definições de Gestão estratégica, Gestão de Serviços de TI, ITIL, Serviços e Central de Serviços. O que pode perceber claramente que, através dos conceitos de gestão de TI e com domínio do conhecimento do negócio, a tendência é encontrar soluções eficazes aos problemas existentes e tornar seus serviços eficientes. E para que isso ocorra é necessária uma estrutura capaz de atender as exigências do negócio.

A pesquisa de Campo forneceu dados, por meios de entrevista e observações, que possibilitou criar o manual da quantidade de equipamentos, serviços e funcionários para medições estatísticas verificadas através dos gráficos, para uma melhor amostragem do grau de maturidade da TI das construtoras consultadas e atingir os objetivos específicos, identificando os problemas existentes através de levantamento de demandas, catálogo de serviços e registros de chamados e, ainda, vislumbrar a superação dos mesmos.

Também foi atingido o objetivo principal de uma possível implantação de soluções adequadas para ir além dos resultados esperados utilizando a ferramenta do Help Desk.

As mudanças a serem desenvolvidas dependem do operacional, entretanto, necessitam da colaboração de uma alta gestão para que então sejam disseminadas para o restante da organização. É necessário envolver toda a área, de maneira que todos estejam motivados, pois é crítico que ocorram também mudanças culturais além das operacionais.

Assim, conclui-se: uma gestão com bom conhecimento técnico e mente aberta para a queda de paradigmas, como, por exemplo, a “natural ineficiência da TI, e que possa contar com suporte de uma boa equipe de tecnologia da informação na execução das tarefas, garantindo resultados para a alta gestão”.

REFERÊNCIAS

AFFELDT, Fabrício Sobrosa/ VANTI, Adolfo Alberto; **Alinhamento estratégico de tecnologia da informação**: Análise de modelos e propostas para pesquisas futuras. RS – Brasil: São Leopoldo, 2009.

BOSIK, Darren.; **Key recommendation for avoiding problems with outsourcing deals**. Gartner Group, julho 1997.

BRODBECK, A., & HOPPEN, N.; **Alinhamento estratégico entre os planos de negócio e de tecnologia de informação**: Modelo operacional para implementação. **Anais** do 26º Encontro da ANPAD, Salvador, BA, Brasil, 2002.

BRUNER, Jerome; **Atos de significação**. Artes Médicas, 1997.

CARDOSO, V. Cardoso; **Redesenho de Processos do Help Desk Aplicando as Boas Práticas do ITIL**. Canoas- RS, 2010.

CERVO, Amado Luiz; **Metodologia/ Pesquisa/ Científica**, BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHALHUB, Samira; **Funções da linguagem**. São Paulo, Editora Ática, 1999.

COHEN, Roberto; **Psicologia da linguagem e comunicação aplicada a um ambiente Help Desk**. Rio Grande do Sul, 1999.

COHEN, Roberto. **Implantação de Help Desk e Service Desk**. 1.ed. São Paulo: Novatec, 2008.

FERNANDES, Aguinaldo Aroagon. ABREU, Vladmir Ferraz. **Implantando a Governança de TI, Da Estratégia à Gestão de Processos e Serviços**. 3. ed. Rio DE Janeiro: Brasport, 2012.

FERNANDES, Aguinaldo Aroagon. ABREU, Vladmir Ferraz. **Implantando a Governança de TI, da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços**. 4. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2014.

FERNANDES, Cardoso Viviane. **Redesenho de Processos do Help Desk Aplicando as Boas Práticas do ITIL**. Canoas RS, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Método e técnica de pesquisa social**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LUFTMAN, J. N., & BRIER, T.; **Achieving and Sustaining Business- IT Alignment**. California Management Review, 1999.

MENDEIROS, Luiz Carlos Lobato Lobo; SOARES, Wendel; **Formação de Suporte Técnico**. Rio de Janeiro: Escola Superior de redes, 2010.

MENDES, C.S.,& SOUZA, M. A.,& COSTA, H. R.; **Service desk: os benefícios de um único ponto de contato**. Minas, 2011.

MINTZBERG, H., AHLSTRAND, B., & LAMPEL, J. **Safári de estratégia**. Porto Alegre: Brookman, 2000.

MINTZBERG, H., & QUINN, J. B.; **O processo da estratégia**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

PEREIRA, José Matias; **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SALES, Rafael Barros. **Management TI: Implementing Central one Applying The Good Practices ITIL**. Especialista em Gestão de Tecnologia de Informação, 2016.

SALES, Halexandro de Freitas. **Central de Serviços com Software Livre Estruturando uma Central de Serviços com GLPI**. 1. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2014.

VERGARA, Sylvia Constant; **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

VIDAL, Alcides Gabancho. ;**Terceirização: a arma empresarial**. São Paulo: Érica, 1993.

APÊNDICE - VIABILIZAÇÃO DO HELP DESK: Um olhar sob as construtoras civil no município de Aracaju- SE.

Aracaju-SE

2016

Entrevista - Construtoras em Aracaju-SE

Fomulário de Entrevista para as construtoras civis no município de Aracaju - SE.

*Obrigatório

1. Quantidade de Computadores gerenciados pela TI da empresa *

Marcar apenas uma oval.

- 0
- de 1 a 10
- 11 a 20
- 21 a 50
- 51 a 100
- 101 a 500
- mais de 500

2. Quantidade de Servidores Fisicos gerenciados pela TI da empresa *

Marcar apenas uma oval.

| | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="radio"/> |

3. Quantidade de Impressoras gerenciados pela TI da empresa *

Marcar apenas uma oval.

- 0
- de 1 a 10
- 11 a 20
- 21 a 50
- 51 ou mais

4. Quantidade de roteadores gerenciados pela TI da empresa *

Marcar apenas uma oval.

- 0
- de 1 a 10
- 11 a 20
- 21 a 50
- 51 ou mais

5. Quantidade de Tablets gerenciados pela TI da empresa *

Marcar apenas uma oval.

- 0
- de 1 a 10
- 11 a 20
- 21 a 50
- 51 ou mais

6. Numero de Funcionários Internos em toda empresa *

Marcar apenas uma oval.

- 0
- de 1 a 10
- 11 a 20
- 21 a 50
- 51 a 100
- 101 a 500
- mais de 500

7. Numero de Funcionários Externos em toda empresa *

Marcar apenas uma oval.

- 0
- de 1 a 10
- 11 a 20
- 21 a 50
- 51 a 100
- 101 a 500
- mais de 500

8. Qual a quantidade de funcionários utilizadores dos serviços computacionais(usuários da rede): *

Marcar apenas uma oval.

- 0
- de 1 a 10
- 11 a 20
- 21 a 50
- 51 a 100
- mais de 100

9. Qual a quantidade de funcionários utilizadores dos serviços computacionais(e-mail Corporativo): *

Marcar apenas uma oval.

- 0
- de 1 a 10
- 11 a 20
- 21 a 50
- 51 a 100
- mais de 100

10. Qual a quantidade de funcionários utilizadores dos serviços computacionais(Sistema de Gestão): *

Marcar apenas uma oval.

- 0
- de 1 a 10
- 11 a 20
- 21 a 50
- 51 a 100
- mais de 100

11. Qual a quantidade de funcionários utilizadores dos serviços computacionais(Outros, qual?): *

Marcar apenas uma oval.

- 0
- de 1 a 10
- 11 a 20
- 21 a 50
- 51 a 100
- mais de 100

12. Qual a quantidade de Terceirizados utilizadores dos serviços computacionais(usuários da rede): *

Marcar apenas uma oval.

- 0
- de 1 a 10
- 11 a 20
- 21 a 50
- 51 ou mais

19. A empresa aplica a política de T.I.? (documentação de procedimentos) *

Marcar apenas uma oval.

- SIM
 NÃO

20. A empresa possui catálogo de chamados definido? *

Marcar apenas uma oval.

- SIM
 NÃO

21. A empresa possui algum sistema informatizado para controle dos chamados de T.I.? (helpdesk) *

Marcar apenas uma oval.

- NÃO, e não demonstra interesse.
 NÃO, mas pretende possuir.
 SIM

22. A empresa faz acompanhamento estatístico dos atendimentos? (Solicitações) *

Marcar apenas uma oval.

- NÃO
 SIM

23. Quantas Solicitações atendem em média por mês? *

Marcar apenas uma oval.

- de 1 a 10
 11 a 20
 21 a 50
 51 a 100
 101 a 500
 mais de 500

24. Qual o tempo médio para resolução das solicitações? *

Marcar apenas uma oval.

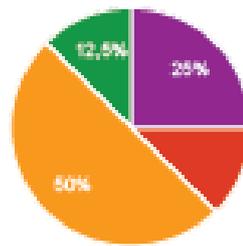
- 1 dia
 1 a 2 dias
 3 a 7 dias
 7 a 15 dias
 16 a 30 dias
 Não soube responder

8 respostas

[Visualizar todas as respostas](#)[Publicar análise](#)

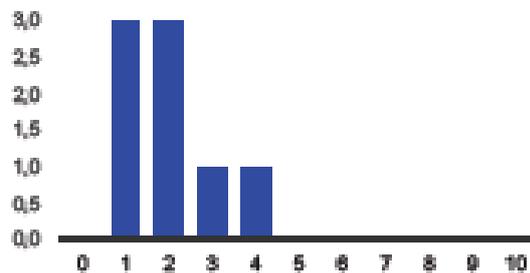
Resumo

Quantidade de Computadores gerenciados pela TI da empresa



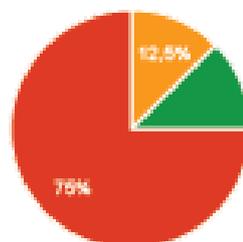
| Quantidade | Respostas | Porcentagem |
|-------------|-----------|-------------|
| 0 | 0 | 0% |
| de 1 a 10 | 1 | 12.5% |
| 11 a 20 | 4 | 50% |
| 21 a 50 | 1 | 12.5% |
| 51 a 100 | 2 | 25% |
| 101 a 500 | 0 | 0% |
| mais de 500 | 0 | 0% |

Quantidade de Servidores Físicos gerenciados pela TI da empresa



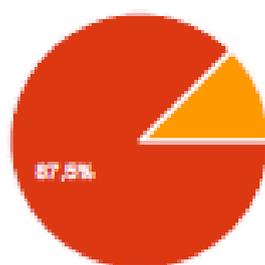
| Quantidade | Respostas | Porcentagem |
|------------|-----------|-------------|
| 0 | 0 | 0% |
| 1 | 3 | 37.5% |
| 2 | 3 | 37.5% |
| 3 | 1 | 12.5% |
| 4 | 1 | 12.5% |
| 5 | 0 | 0% |
| 6 | 0 | 0% |
| 7 | 0 | 0% |
| 8 | 0 | 0% |
| 9 | 0 | 0% |
| 10 | 0 | 0% |

Quantidade de Impressoras gerenciados pela TI da empresa



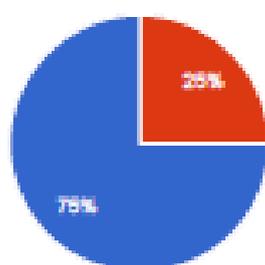
| Quantidade | Respostas | Porcentagem |
|------------|-----------|-------------|
| 0 | 0 | 0% |
| de 1 a 10 | 3 | 75% |
| 11 a 20 | 1 | 12.5% |
| 21 a 50 | 1 | 12.5% |
| 51 ou mais | 0 | 0% |

Quantidade de roteadores gerenciados pela TI da empresa



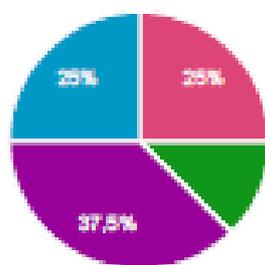
| Quantidade | Contagem | Porcentagem |
|------------|----------|-------------|
| 0 | 0 | 0% |
| de 1 a 10 | 7 | 87.5% |
| 11 a 20 | 1 | 12.5% |
| 21 a 50 | 0 | 0% |
| 51 ou mais | 0 | 0% |

Quantidade de Tablets gerenciados pela TI da empresa



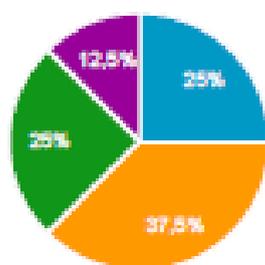
| Quantidade | Contagem | Porcentagem |
|------------|----------|-------------|
| 0 | 3 | 75% |
| de 1 a 10 | 1 | 25% |
| 11 a 20 | 0 | 0% |
| 21 a 50 | 0 | 0% |
| 51 ou mais | 0 | 0% |

Numero de Funcionários Internos em toda empresa



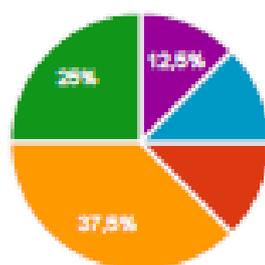
| Quantidade | Contagem | Porcentagem |
|-------------|----------|-------------|
| 0 | 0 | 0% |
| de 1 a 10 | 1 | 25% |
| 11 a 20 | 0 | 0% |
| 21 a 50 | 0 | 0% |
| 51 a 100 | 2 | 37.5% |
| 101 a 500 | 1 | 12.5% |
| mais de 500 | 0 | 0% |

Numero de Funcionários Externos em toda empresa



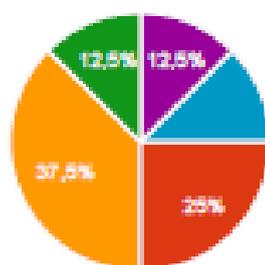
| Quantidade | Contagem | Porcentagem |
|-------------|----------|-------------|
| 0 | 0 | 0% |
| de 1 a 10 | 1 | 25% |
| 11 a 20 | 0 | 0% |
| 21 a 50 | 0 | 0% |
| 51 a 100 | 2 | 37.5% |
| 101 a 500 | 1 | 12.5% |
| mais de 500 | 0 | 0% |

Qual a quantidade de funcionários utilizadores dos serviços computacionais(usuários da rede):



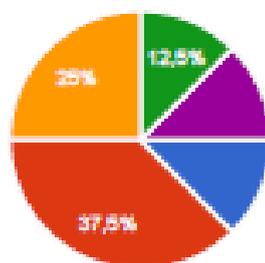
| Quantidade de funcionários | Quantidade | Porcentagem |
|----------------------------|------------|-------------|
| 0 | 0 | 0% |
| de 1 a 10 | 1 | 12.5% |
| 11 a 20 | 3 | 37.5% |
| 21 a 50 | 2 | 25% |
| 51 a 100 | 1 | 12.5% |
| mais de 100 | 1 | 12.5% |

Qual a quantidade de funcionários utilizadores dos serviços computacionais(e-mail Corporativo):



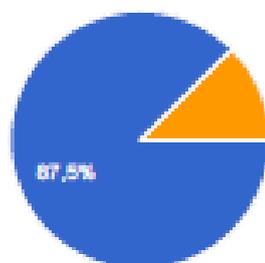
| Quantidade de funcionários | Quantidade | Porcentagem |
|----------------------------|------------|-------------|
| 0 | 0 | 0% |
| de 1 a 10 | 2 | 25% |
| 11 a 20 | 3 | 37.5% |
| 21 a 50 | 1 | 12.5% |
| 51 a 100 | 1 | 12.5% |
| mais de 100 | 1 | 12.5% |

Qual a quantidade de funcionários utilizadores dos serviços computacionais(Sistema de Gestão):



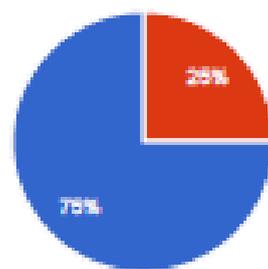
| Quantidade de funcionários | Quantidade | Porcentagem |
|----------------------------|------------|-------------|
| 0 | 1 | 12.5% |
| de 1 a 10 | 3 | 37.5% |
| 11 a 20 | 2 | 25% |
| 21 a 50 | 1 | 12.5% |
| 51 a 100 | 1 | 12.5% |
| mais de 100 | 0 | 0% |

Qual a quantidade de funcionários utilizadores dos serviços computacionais(Outros, qual?):



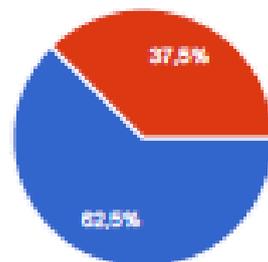
| Quantidade de funcionários | Quantidade | Porcentagem |
|----------------------------|------------|-------------|
| 0 | 7 | 87.5% |
| de 1 a 10 | 0 | 0% |
| 11 a 20 | 1 | 12.5% |
| 21 a 50 | 0 | 0% |
| 51 a 100 | 0 | 0% |
| mais de 100 | 0 | 0% |

Qual a quantidade de Terceirizados utilizadores dos serviços computacionais(usuários da rede):



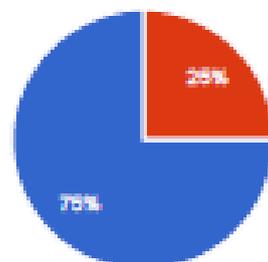
| | | |
|------------|---|-----|
| 0 | 8 | 75% |
| de 1 a 10 | 2 | 25% |
| 11 a 20 | 0 | 0% |
| 21 a 50 | 0 | 0% |
| 51 ou mais | 0 | 0% |

Qual a quantidade de Terceirizados utilizadores dos serviços computacionais(e-mail Corporativo):



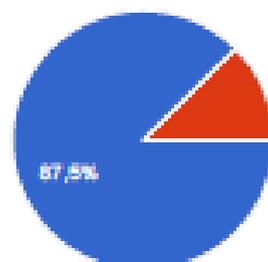
| | | |
|------------|---|-------|
| 0 | 6 | 62,5% |
| de 1 a 10 | 3 | 37,5% |
| 11 a 20 | 0 | 0% |
| 21 a 50 | 0 | 0% |
| 51 ou mais | 0 | 0% |

Qual a quantidade de Terceirizados utilizadores dos serviços computacionais(Sistema de Gestão):



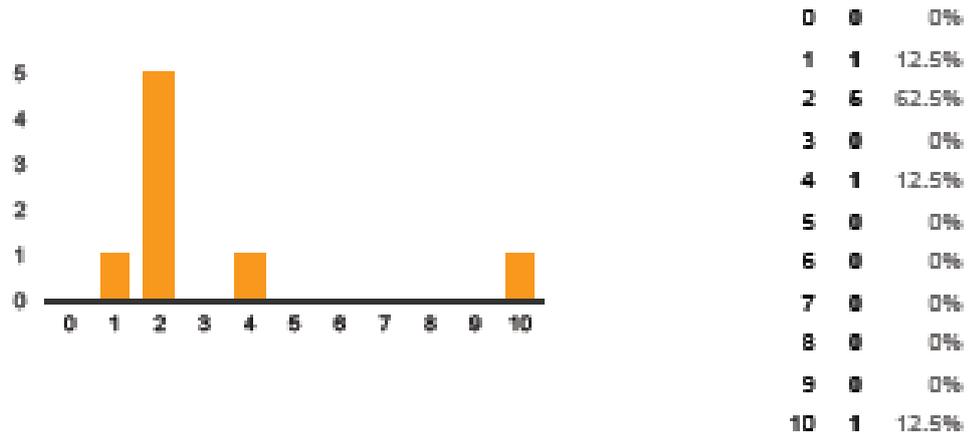
| | | |
|------------|---|-----|
| 0 | 8 | 75% |
| de 1 a 10 | 2 | 25% |
| 11 a 20 | 0 | 0% |
| 21 a 50 | 0 | 0% |
| 51 ou mais | 0 | 0% |

Qual a quantidade de Terceirizados utilizadores dos serviços computacionais(Outros):

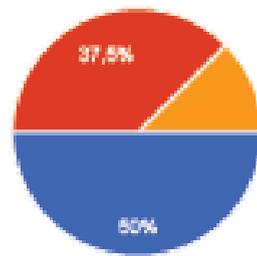


| | | |
|------------|---|-------|
| 0 | 7 | 87,5% |
| de 1 a 10 | 1 | 12,5% |
| 11 a 20 | 0 | 0% |
| 21 a 50 | 0 | 0% |
| 51 ou mais | 0 | 0% |

Qual a quantidade de Anexos? (Filiais ou Administração de obras externas a matriz)

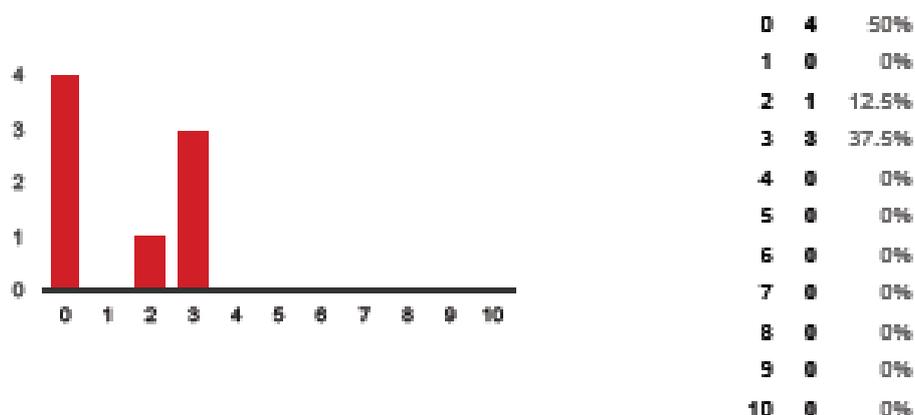


Existe o departamento de T.I. implantado na empresa?

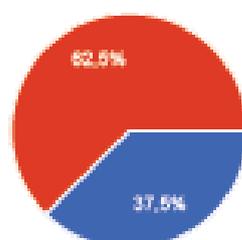


| | | |
|--------------|---|-------|
| Sim, Interno | 4 | 50% |
| Sim, Externo | 3 | 37.5% |
| NÃO | 1 | 12.5% |

Qual o número de colaboradores no setor de T.I.? (caso a pergunta anterior seja SIM)

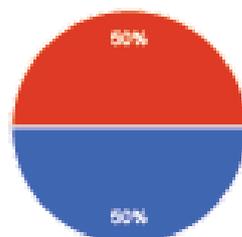


A empresa aplica a política de T.I.? (documentação de procedimentos)



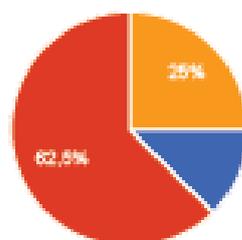
| | | |
|-----|---|-------|
| SIM | 3 | 37.5% |
| NÃO | 6 | 62.5% |

A empresa possui catálogo de chamados definido?



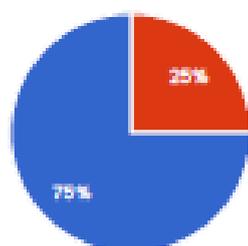
| | | |
|-----|---|-----|
| SIM | 4 | 50% |
| NÃO | 4 | 50% |

A empresa possui algum sistema informatizado para controle dos chamados de T.I.? (helpdesk)



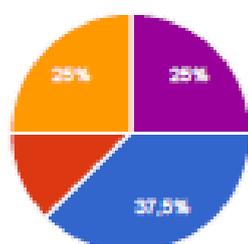
| | | |
|---------------------------------|---|-------|
| NÃO, e não demonstra interesse. | 1 | 12.5% |
| NÃO, mas pretende possuir. | 6 | 62.5% |
| SIM | 2 | 25% |

A empresa faz acompanhamento estatístico dos atendimentos? (Solicitações)



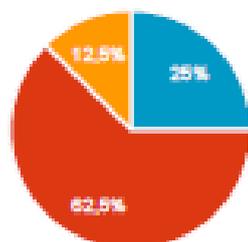
| | | |
|-----|---|-----|
| NÃO | 8 | 75% |
| SIM | 2 | 25% |

Quantas Solicitações atendem em média por mês?



| | | |
|-------------|---|-------|
| de 1 a 10 | 3 | 37.5% |
| 11 a 20 | 1 | 12.5% |
| 21 a 50 | 2 | 25% |
| 51 a 100 | 0 | 0% |
| 101 a 500 | 2 | 25% |
| mais de 500 | 0 | 0% |

Qual o tempo médio para resolução das solicitações?



| | | |
|---------------------|---|-------|
| 1 dia | 0 | 0% |
| 1 a 2 dias | 6 | 62.5% |
| 3 a 7 dias | 1 | 12.5% |
| 7 a 15 dias | 0 | 0% |
| 16 a 30 dias | 0 | 0% |
| Não soube responder | 2 | 25% |