Identificação de atributos mais atrativos em certificações do profissional de TI

Munir de Sá Mussa, Henrique Rego Monteiro da Hora

A área de Tecnologia da Informação nas organizações necessita de uma forma de gerenciar os recursos estratégicos de maneira eficiente. Para suprir essa demanda, as certificações de TI têm sido adotadas pelas organizações e almejada pelos profissionais. No entanto, estas possuem uma vasta quantidade de requisitos e identificar quais deles são primordiais para o desempenho das suas atividades e/ou são mais considerados pelos gestores de TI não é uma tarefa trivial. O objetivo deste trabalho é identificar os atributos de certificações de governança e gerenciamento de serviços de TI que têm mais aderência, no que diz respeito aos interesses das organizações, no perfil dos profissionais sob a visão dos gestores de TI. As principais diretrizes para gestão da TI, certificam os profissionais que demonstram ter conhecimento acerca de seus requisitos e que estão aptos a aplicá-los em suas organizações. Nesse sentido as organizações têm, cada vez mais, buscado incorporar profissionais que possuam estas certificações para que estes possam aplicar estas diretrizes e também atender à demanda exigida no mercado. Através de um levantamento realizado com gestores de Tecnologia da Informação utilizando questionários elaborados a partir do modelo de Kano a fim de identificar tais atributos classificados conforme o modelo proposto. Espera-se alinhar a busca por qualificação dos profissionais de TI com os anseios das organizações, além de identificar os atributos das certificações que estejam mais aderentes à realidade aplicada nas organizações brasileiras.

Palavras-chave: ITIL, CobIT, Modelo de Kano.