



ESTUDO DE CASO DE FRAMEWORKS DE GOVERNANÇA E GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI NO INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE

Drielly Lima Marques - IFFluminense - marques.drielly@gmail.com

Fernando Luiz de Carvalho e Silva - IFFluminense - fernando.carvalho@gmail.com

Gestão, Tecnologia e Desenvolvimento de T.I. / Ferramentas de Tecnologia da Informação

A Governança de TI visa atender aos fundamentos da Governança Corporativa, com um papel de criar os métodos de controle da gestão, para que os serviços oferecidos pela TI para a empresa possam ser garantidos, confiáveis e efetivos. O objetivo de uma boa Governança de TI é tornar os esforços de TI mais confiáveis (garantias), efetivos (alinhamento) e eficientes (economicidade), visando tornar a empresa mais valorosa para todos. Neste contexto, temos como um cenário de estudo o Instituto Federal Fluminense (IFF) que vem fazendo um esforço para abordar de forma sistemática a melhoria dos seus processos estratégicos, táticos e operacionais de TI. Neste estudo de caso observou-se que a comunicação entre os clientes e os serviços não estava estruturada, dificultando as análises quantitativas e qualitativas dos incidentes de TI. Observou-se também a falta de um ponto único de comunicação formal, onde pudesse ser apresentado um catálogo de serviços oferecidos pela TI. Além disso, o controle do ciclo de vida dos incidentes era feito manualmente. Entretanto, os *frameworks* de gestão de serviços de TI como o ITIL, sugerem processos de gerenciamento de incidentes entre outras soluções. Sendo assim, para solucionar estes problemas foram avaliados produtos de *software* para a implantação de alguns processos do ITIL. Foi escolhido o *software* OTRS visando implantar o controle de incidentes, o catálogo de serviços para o cliente e o gerenciamento de itens de configuração. Como resultado está sendo possível monitorar o ciclo de vida de incidentes, monitorar e documentar a evolução dos itens de configuração, e oferecer aos usuários um catálogo de serviços de TI. Estes são alguns dos esforços iniciais na direção da implantação de governança e gestão de TI, baseados nas boas práticas do ITIL, utilizando um sistema de suporte à gestão de serviços *open source*. Este sistema tem como objetivo implementar processos estruturados de gestão previstos no ITIL. Cabe observar que este é um trabalho em andamento onde espera-se encontrar evidências de melhoria qualitativa e quantitativa na comunicação entre TI e usuários, além de disponibilizar métricas sobre os processos implementados.

Palavras-chave: Gestão de TI, Ferramentas de TI, OTRS

Instituição de fomento: IFFluminense.