



GESTÃO DA INOVAÇÃO EM UM AMBIENTE EDUCACIONAL - APLICAÇÃO DA METODOLOGIA ITIL

Cibele de Paiva Almeida

Graduada em Administração pela UniEVANGÉLICA - GO.

cibele.almeida@hotmail.com

Rhogério Correia de Souza Araújo

Professor do curso de Administração do

Centro Universitário de Anápolis (UniEVANGÉLICA)

rhogerio@brturbo.com.br

RESUMO:

Este artigo apresenta o verdadeiro potencial da Gestão da Tecnologia da Informação como um recurso competitivo em uma rede de ensino particular. Um dos motivos que norteou a escolha do tema foi o fato de que a gestão da tecnologia da informação passou a ser, de fato, uma importante ferramenta de gestão dentro das organizações e uma grande facilitadora nas tarefas. O objetivo do estudo foi caracterizar os processos relacionados à gestão de tecnologia da informação trabalhado em uma rede de ensino particular, para isso, teve como objetivos específicos, estudar os padrões de gestão da tecnologia da informação, caracterizar o cenário que a gestão irá usufruir e propor um padrão de processos ideal para o cenário estudado. Para esse fim, foi estudado detalhadamente todo o processo que envolve a área de gestão da tecnologia da informação e o modelo de padrão de gestão da tecnologia da informação ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). Trata-se de uma pesquisa descritiva e explicativa, utilizando as técnicas da pesquisa bibliográfica e de estudo de caso voltada à área de gestão da tecnologia da informação.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão da Tecnologia da Informação; Vantagem competitiva; ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

1- INTRODUÇÃO

Com a crescente alta do uso da tecnologia por parte das empresas a cada dia se faz mais necessária à gestão desses meios, sendo a gestão das tecnologias baseada numa definição de processos concretos onde o resultado final seria o bom uso dessas ferramentas.



REVISTA ACADÊMICA DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO V.01 N.01 (2019)

ANAIS DA SEMANA ACADEMICA E CULTURAL – 2019-1

As empresas precisam se adequar aos avanços tecnológicos, tal necessidade se dá devido às mudanças, pois os consumidores exigem que invistam cada vez mais em tecnologia, no intuito de promover comodidade, acessibilidade e conforto aos clientes.

Isso mostra que a tecnologia é um importante diferencial competitivo, pois através dela se pode obter crescimento nos negócios e conquistar sucesso em um mercado tão agressivo.

O presente artigo foi realizado no Colégio Pedacinho do Céu & Souza Aguiar, e desde sua fundação em 1993, o colégio enfrentou várias mudanças, justamente por ter o objetivo de formar pessoas preservando fatores essenciais na educação contemporânea, almejando a conquista dos seus alunos, por meio da utilização de metodologias inovadoras, explorando ferramentas modernas, voltadas a recursos tecnológicos e informações globais atualizadas.

A empresa, apesar de um crescimento expressivo, enfrenta um grande problema com o atual contrato de prestação de serviço focado em gestão da tecnologia da informação e tais problemas geraram vários transtornos para a organização.

2- REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Evoluções da tecnologia da informação

Neste tópico foi apresentado segundo alguns autores importantes como a tecnologia da informação através da sua evolução nas últimas décadas vem desempenhado um importantíssimo papel no cenário empresarial, isso vem acontecendo devido às organizações realizarem a maior parte de suas transações em ambientes informatizados.

DE Sordi (2008) afirma que foi na década de 60, que a tecnologia da informação foi aplicada aos negócios através da introdução de máquinas de grande porte, chamadas de mainframes.

Laurindo (2002, p.19) descreve que: “O termo tecnologia da informação firmou-se a partir da década de 80, substituindo as expressões informática e processamento de dados, anteriormente de uso disseminado”.

Para Cruz (2008) foi na época de 70 que as empresas realmente começaram investir em uma forma de acelerar o trabalho através da tecnologia e foi nesta década que surgiram os computadores.



REVISTA ACADÊMICA DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO V.01 N.01 (2019)

ANAIIS DA SEMANA ACADEMICA E CULTURAL – 2019-1

A Tecnologia da Informação e a sua utilização é dividida em 4 fase:

- 1ª fase: Processamento de dados: aconteceu no meio das décadas de 60 e 70, neste período a comunicação entre o homem e a máquina era praticamente o papel. Caracterizaram-se também pelos sistemas isolados, processamentos em batch (lote), funcionários caros e inexperientes.
- 2ª fase: Sistema de informação: ocorreu nas décadas de 70 e 80, foi definido pelo aparecimento de discos magnéticos e terminais que foram substituindo o papel na comunicação com o computador. Também foi marcada pelos profissionais ainda mais caros, pelo início dos sistemas de bancos de dados, do teleprocessamento e os sistemas de transacionais que possibilitavam um contato entre o homem e máquina.
- 3ª fase: Informação estratégica: constituída entre as décadas 80 e 90, foi em um período de importante transição entre os mainframes e as inovadoras tecnologias da informação. Outra fase marcante foi à chegada do computador pessoal, softwares mais confiáveis, melhoria na comunicação de dados dos computadores, maior aproveitamento do processo distribuído, no qual as informações eram processadas por vários computadores servidores e não mais em um servidor central (*mainframe*).
- 4ª fase: Tecnologia da Informação: foi iniciada na década de 90, permanecendo até os dias atuais e é apontada como a era da globalização, por meio do mundo sem fronteiras e a rede mundial de computadores – a internet.

3- METODOLOGIA

A presente pesquisa foi desenvolvida de acordo com a diferenciação proposta por Vergara (2010) teve uma distinção quanto aos fins e aos meios. Quanto aos fins a pesquisa foi descritiva e explicativa, porque segundo Lakatos e Marconi (2011), uma pesquisa explicativa tem por objetivo detalhar as propostas, ações, procedimentos ocorridos dentro de uma organização e uma pesquisa descritiva têm por objetivo, segundo as mesmas autoras citadas anteriormente, descrever, detalhar um problema ocorrido na organização e depois sugerir uma proposta para solução desta problemática.

Foi realizado um mapeamento dos processos através de fluxograma, detalhando todos os processos que envolvem a área de gestão da tecnologia da informação dentro da empresa,

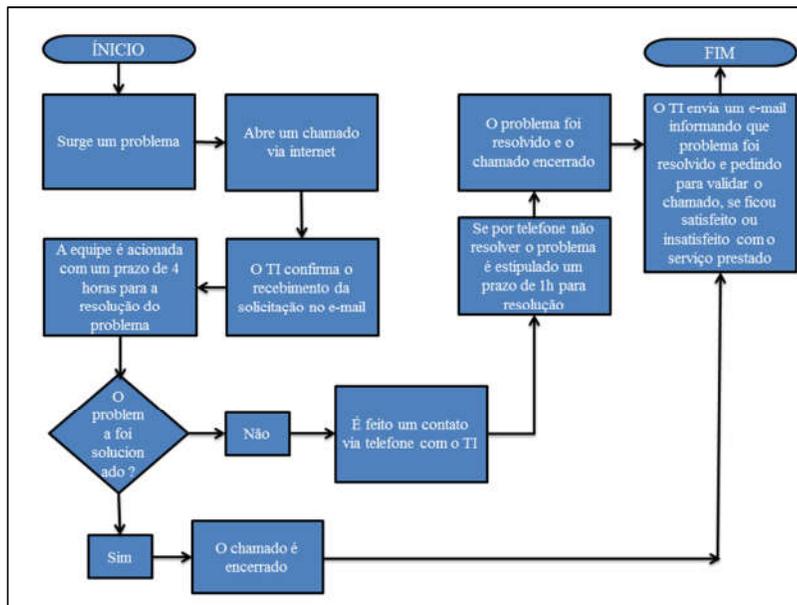
para definir o atual fluxo de tarefas e entender se estão de acordo com os objetivos do negócio e o planejamento estratégico que foi definido. A presente pesquisa foi realizada durante um período de quatro meses.

Quanto aos meios, portanto, a pesquisa foi bibliográfica, pois, segundo Vergara (2010) necessitou de livros, sendo consultadas obras de Administração e também na área de Gestão da Tecnologia da Informação, artigos científicos impressos ou telematizados para se obter seu referencial teórico. Foi também um estudo de caso dentro da área de Gestão da Tecnologia da Informação da empresa Colégio Pedacinho do Céu & Souza Aguiar situada em Alexânia.

4- RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foi realizado um mapeamento no atual modelo de prestação de serviço na área de Gestão Tecnologia da Informação na empresa, e através desta análise foi detalhado o processo através de um fluxograma.

Figura 1 – Fluxograma do Setor de Gestão e Tecnologia da Informação



Fonte: a autora

Observou-se que a empresa não possuía um contrato formal com a atual prestadora de serviço na área de Gestão da Tecnologia da Informação, diante disto não existia um processo padronizado para seguir. A empresa de TI prestava serviço em várias outras empresas da



REVISTA ACADÊMICA DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO V.01 N.01 (2019)

ANAIS DA SEMANA ACADEMICA E CULTURAL – 2019-1

cidade, sendo elas de pequeno, médio e grande porte, e mesmo como um aumento expressivo de sua caderneta de clientes não procurou aumentar o seu quadro de funcionários, mostrava uma grande necessidade de contratar mais colaboradores especialistas na área. Com isso a empresa de TI possuía uma grande deficiência na qualidade do atendimento aos seus clientes.

Ao detectar um problema era aberto um chamado via internet, o TI confirmava a solicitação através de um e-mail, mas não tinha um prazo estipulado para a resolução do mesmo. A empresa ficava horas ou até mesmo de um dia para outro sem ter seu problema resolvido, após passar um tempo sem ter nenhum retorno era feito um novo contato telefônico com o TI, mas sempre ele estava atendendo outros clientes, às vezes tentava resolver o problema pelo acesso remoto, mas na maioria das vezes era sem sucesso, necessitando da presença do TI ou de um dos seus colaboradores para resolver pessoalmente o problema.

Com toda essa demora a empresa virava um caos, pois os colaboradores de todos os setores não tinham como realizar seus serviços, ficando todos ociosos, gerando assim prejuízo para a empresa, pois cada minuto de trabalho dentro de uma organização vale ouro. Os clientes (pais e/ou responsáveis), os professores e os alunos também ficavam sem atendimento e o suporte necessário.

Diante do cenário que foi observado e dos constantes problemas que a empresa estava enfrentando percebeu-se a importância da gestão da tecnologia da informação em um ambiente organizacional. Pois na maioria das organizações, a conexão entre a TI e o negócio é tão acentuada que quando há uma interrupção na prestação dos serviços de TI, os serviços do negócio também são paralisados e até prejudicados em sua totalidade. Ou seja, a TI se tornou um parceiro estratégico das empresas.

Através dos estudos realizados não convém à empresa adquirir um crescimento expressivo, ser altamente competitiva havendo grandes lacunas negativas nos seus processos internos, pois essas lacunas podem gerar várias falhas, gerando assim uma enorme insatisfação aos clientes.

A partir desta realidade necessita serem adotadas novas técnicas de gestão voltada para tecnologias a fim de dar condições necessárias para que a organização sobreviva em um ambiente altamente competitivo.



5- CONSIDERAÇÕES FINAIS REFERÊNCIAS

O presente artigo demonstrou a importância da gestão da tecnologia da informação nas organizações de rede de ensino particular, e como ela tem promovido mudanças tanto no ambiente interno quanto no externo, trazendo diferenciais, agregando valor aos serviços e gerando expressivas vantagens competitivas em relação ao demais concorrentes.

Foi analisada toda a problemática que a empresa enfrentava em relação aos serviços prestados na área de gestão da tecnologia da informação, deixando visível o marketing negativo que estava sendo transmitido ao consumidor final através da sua prestação de serviço.

Após analisar o ambiente que estava sendo estudado, percebeu-se que havia muitas falhas em relação à prestação de serviço da empresa de TI, não tinha um contrato formal firmado entre as partes, não tinha um processo padronizado dos serviços dentro da organização e também não tinha um tempo estipulado para resolução dos problemas, que na maioria das vezes eram de extrema urgência.

Foram demonstrados claramente no primeiro fluxograma quais eram as falhas que estavam acontecendo e o quanto a empresa de TI estava deixando a desejar em relação aos seus serviços.

Observou-se claramente que este cenário necessitava de mudanças drásticas, pois além da empresa estar sendo prejudicada em suas atividades internas, estava também gerando prejuízo para a mesma e seus clientes estavam insatisfeitos com os serviços que estavam sendo oferecidos.

Foi proposto então para empresa primeiramente elaborar um contrato formal entre as partes, especificando os tipos de serviços que a empresa de TI iria prestar e também escolher um modelo de gestão da tecnologia da informação para se inserir na organização.

Através dos estudos feitos foi encontrado o modelo de gestão da tecnologia da informação mais adequado para ser implantado na organização, o ITIL. Seria exigido que a empresa de TI se adequasse ao modelo de gestão, que estudasse minuciosamente sua metodologia, suas boas práticas e colocasse em prática em todos os processos que eram realizados dentro da empresa.



REVISTA ACADÊMICA DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO V.01 N.01 (2019)

ANAIIS DA SEMANA ACADEMICA E CULTURAL – 2019-1

Foi criado também um processo padronizado de serviço para atender o atual cenário da empresa e isto foi demonstrado através do segundo fluxograma, pois a empresa teria um tempo estipulado para atender cada solicitação de serviço aberta e o não cumprimento deste prazo geraria uma multa mediante o valor do contrato, continuando o não cumprimento do prazo esta multa aumentaria o seu valor. Teria também um limite estipulado no contrato que se a empresa continuasse o descumprimento do prazo estipulado, em dez solicitações abertas, seria feito o distrato contratual com a empresa prestadora do serviço.

Mediante o que foi proposto é de extrema importância que o Colégio Pedacinho do Céu & Souza Aguiar e a empresa TI trabalhem em harmonia para que as mesmas colham resultados positivos, pois ambas precisam agregar valor em suas marcas, apresentando diferenciais e excelência em suas prestações de serviços, para que consigam obter sucesso.

Diante desse trabalho sugiro a oportunidade de estudar o Método Canvas para este tipo de gestão.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Christian; ARAÚJO David; TORRES, Isabelle. **Governança de TI utilizando as práticas da ITIL**. Revista Tecnologias em Projeção. Brasília, v. 2, n. 1, jun. 2011.

BERALDI, L. C.; FILHO, E. E. Impacto da Tecnologia de Informação na Gestão de Pequenas Empresas. **Revista da Ciência da Informação**, Brasília: v. 29, n. 1, p. 46-50, jan./abr., 2000.

BOAR, Bernard H. **Tecnologia da Informação: a Arte do Planejamento Estratégico**. 2. ed. São Paulo: Berkeley, 2002.

CRUZ, T. **Sistemas, organizações e métodos: estudo integrado das novas tecnologias de informação**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

DE SORDI, J. O. **Gestão de processos: uma abordagem da moderna administração**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

DOMINGUES, H.; **Governança de TI: um caminho sem volta**. São Paulo: International Business Communications, 2004.

FALCONI, Vicente. TQC: **Controle da Qualidade Total (no estilo Japonês)**. Rio de Janeiro: Bloch, 1992. 229 p.



ANAIS DA SEMANA ACADEMICA E CULTURAL – 2019-1

JR., Henry C. Lucas. **Tecnologia da Informação: Tomada de Decisão Estratégica para Administradores**. 1. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LAURINDO, Fernando José Barbin. **Tecnologia da Informação**. 2. ed. São Paulo: Futura, 2002.

LUCAS, H.C.Jr.; MOREIRA, D.A. **Administração da Produção e Operações**. Information systems concepts for management. McGraw-Hill International, 1990. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

MAGALHÃES, Ivan A., Pinheiro, Walfrido B. **Gerenciamento de Serviços de TI na prática** – Uma abordagem com base na ITIL. Novatec Editora, 2007.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA, D. P. R. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas**. 12 ed. São Paulo: Atlas, 1998.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

PEREIRA, A. Mudanças no ambiente corporativo e a carreira em TI. **Information Week Brasil**, São Paulo, ano 10, n. 206, p. 32, ago. 2008.

PRATES, G. A.; OSPINA, M. T. Tecnologia da Informação em Pequenas Empresas: Fatores de Êxito, Restrições e Benefícios. **RAC: Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba: v. 8, n. 002, p. 9-26, 2004.

REZENDE, Denis Alcides. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresarial**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SEVILHA, César Carvalho. **Implantação de um service desk utilizando SAP – Solution Manager - um estudo de caso**. Campinas, SP, 2009 48 f. Monografia. (Monografia apresentada no Curso de Engenharia da Computação) - Universidade São Francisco.

SILVA, Arídio; RIBEIRO, José Araújo; RODRIGUES, Luiz Alberto. **Sistemas de Informação na Administração Pública**. Rio de Janeiro: Revan, 2005.



ANAIS DA SEMANA ACADEMICA E CULTURAL – 2019-1

The IT Service Management Forum, Jan van Bon. **Fundamentos Do Gerenciamento de Serviços Em TI Baseado em ITIL/ Foundations of IT Service Management: Based on ITIL.** Van Haren Publishing, 2006. 247p.

TURBAN, E.; RAINER Jr., R.K. & POTTER, R.E. **Administração de tecnologia da informação.** Rio de janeiro: Campus, 2003.

TURBAN, Efraim; RAINER, Kelly Rexz; POTTER , Richard. **Administração de Tecnologia da Informação: Teoria e Prática.** 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade de Serviços.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

VIEIRA, Marconi Fábio. **Gerenciamento de Projetos de Tecnologia da Informação.** 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

WALTON, Richard E. **Tecnologia de Informação: O Uso de TI Pelas Empresas que Obtém Vantagem Competitiva.** São Paulo: Atlas, 1993.