

AN IMPLEMENTATION OF A SERVICE DESK BASED ON ITIL USING THE FRESHSERVICE TOOL

Sandro Ronaldo Bezerra Oliveira - UFPA - Universidade Federal do Pará - srbo@ufpa.br

Luís Vinícius Costa Damaceno - UFPA - Universidade Federal do Pará - lvdamaceno@gmail.com

Jamison da Silva Vera Cruz - UFPA - Universidade Federal do Pará - jamisonveracruz@gmail.com

ABSTRACT: The implementation of an Information Technology Services Management, along with Information Technology Infrastructure Library (ITIL) practices, is a major step for an organization's Process Management. This study aims to analyze the speed of the implementation of a web service desk, called Freshservice, as a way to reduce time and effort in the process of opening and closing calls, taking as reference the IT Service Management (ITSM) methodology. The work has as a case study the performance scenario of Casa Contente, a medium-sized company in the retail business, located in Belém of Pará.

Keywords: Freshservice, IT Service Management, ITIL, Service Desk

Uma Implementação de Central de Serviços Baseado na ITIL Usando a Ferramenta Freshservice

RESUMO: A implementação de um Gerenciamento de Serviços em Tecnologia da Informação, juntamente com as práticas da Information Technology Infrastructure Library (ITIL), é um grande passo para a Gerência dos Processos de uma organização. Este estudo tem como objetivo analisar a celeridade da implementação de uma central de serviço web, denominada Freshservice, como forma de diminuir tempo e esforço no processo de abertura e fechamento de chamados, tomando como referência a metodologia IT Service Management (ITSM). O trabalho tem como estudo de caso o cenário de atuação da Casa Contente, uma empresa de médio porte no ramo do varejo, localizada em Belém do Pará.

Palavras-chave: Freshservice, Gerenciamento de Serviços de TI, ITIL, Central de Serviços.

Agradecimentos: Os autores querem agradecer à Universidade Federal do Pará, sobretudo à coordenação da Especialização em Gestão da Tecnologia da Informação, pela possibilidade da realização da pesquisa descrita neste trabalho, bem como à Casa Contente, em especial seu diretor Armando Contente, por disponibilizar os dados utilizados neste trabalho e permitir a implementação do estudo de caso e a coleta dos dados quantitativos. Este trabalho é resultado de pesquisa do projeto SPIDER-UFPA (www.spider.ufpa.br).

1 INTRODUÇÃO

O Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI), do inglês *Information Technology Service Management* (ITSM), é um conjunto formado por pessoas, processos e ferramentas que cooperam para assegurar a qualidade dos serviços, com suporte a níveis de serviços acordados previamente com o cliente (responsável pela contratação ou comissionamento de serviços) (ITIL, 2007).

Em termos conceituais, o gerenciamento de serviços é um conjunto de processos e funções, conduzidos por habilidades profissionais especializadas, com o propósito de prover valor para os clientes na forma de serviços (MAGALHÃES e PINHEIRO, 2007). Sendo assim, gerando uma menor quantidade de falhas operacionais e um retorno mais rápido na operação dos serviços.

Segundo SALLÉ (2004), à medida que a Tecnologia da Informação (TI) torna-se uma parceira estratégica para o negócio, o gerenciamento desta deve evoluir em direção ao Gerenciamento de Serviços e Governança de TI.

Existem disponíveis no mercado diversas ferramentas e bibliotecas para dar suporte a esse gerenciamento, mais especificamente os alvos desse estudo a ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e as centrais de serviços, que, quando postas em prática e utilizadas de forma adequada, retornam às instituições setores de TI mais organizados, aptos a responder em tempo hábil chamados dos mais diversos níveis sem perder tempo ou dinheiro.

Governança pode ter diversas interpretações dependendo do contexto. Segundo o BANCO CENTRAL (2018), em sua publicação *Governance and Development* “governança é a maneira pela qual o poder é exercido na administração dos recursos sociais e econômicos de um país visando o desenvolvimento, e a capacidade dos governos de planejar, formular, programar políticas e cumprir funções”.

Além de governos, a governança é também aplicada em ambientes corporativos, nos processos, nas tomadas de decisão, na criação e na aplicação de regulamentos, costumes e ideias de uma empresa que mostra como ela é administrada e dirigida.

Assim, dentro de grandes empresas pode-se ter setores de TI de diversos tamanhos e complexidades, sem uma gestão adequada e consciente de que o setor é de suma importância, onde o mesmo pode se tornar uma miríade de problemas e atrasos. A Governança de TI traz um conjunto de boas práticas e padrões bem definidos, que, quando assumidos por executivos, gestores, equipe técnica e usuários de TI, garante um controle amplo e efetivo dos processos, desempenho e segurança e procura direcionar a TI para atender o negócio e monitorar a conformidade com o direcionamento tomado pela administração da organização.

De acordo com a GARTNER (2018), a Governança de TI é definida como o processo para assegurar a efetividade e eficiência do uso da TI em permitir a uma organização atingir seus objetivos. Já segundo a ISO/IEC 38500 (ABNT, 2009 *apud* FERNANDES e ABREU, 2009), a Governança de TI “é o sistema pelo qual o uso atual e futuro da TI são dirigidos e controlados. Significa avaliar e direcionar o uso da TI para dar suporte à organização e monitorar seu uso para realizar planos. Inclui a estratégia e as políticas de uso da TI dentro da organização”.

A governança faz uso de diversos *frameworks* que dão suporte às suas práticas, algumas delas são: BSC, COBIT, PMBOK, CMMI e MPS BR, Val IT, TOGAF, NBR ISO/IEC 38500, SIX SIGMA e ITIL. Dentre essas está a ITIL, que foi escolhida para o estudo que é demonstrado nesse trabalho. A ITIL é composta por um conjunto de livros (bibliotecas) que contêm melhores práticas, conceitos e técnicas para o gerenciamento dos serviços de TI.

Tais práticas permitem às organizações adaptarem-se rapidamente a mudanças no negócio, mensurar e justificar o ROI (Retorno sobre investimento), reduzir custos, atender requisitos, documentar processos e atividades visando a melhoria na gestão dos serviços entregues de TI.

A ITIL não é uma metodologia, e sim um conjunto de melhores práticas. Prática é a maneira como algum trabalho deve ser feito, envolvendo suas atividades e processos. Nisso, melhores práticas passam a ser um senso comum, algo difundido entre várias organizações do mercado e que foi implementado com sucesso, provendo padrões, normas, pesquisas e conhecimentos especializados de pessoas e organizações.

Uma das principais ferramentas para a adoção e a utilização das melhores práticas da ITIL é a Central de Serviços (*Service Desk*). *Service Desk* é um meio único para se gerenciar as requisições e chamadas de serviços. Com o crescente aumento da área de TI, o *Service Desk* passou a ser crucial para manter o suporte (PINHEIRO, 2006 *apud* BRIGANO e BARROS, 2010). Dentro do ITIL V3, o *Service Desk* é uma função que apoia várias áreas, tais como: Gerência de Incidentes, Gerência de Problemas, Gerência de Configuração, entre outras (BRIGANO e BARROS, 2010).

A Central de Serviços é o ponto de contato entre clientes e analistas para registro de incidentes e requisições de serviços, podendo ser feito por telefone, e-mail, algum software especializado ou diretamente, não importando o meio de comunicação, o importante é que todas as requisições sejam registradas, controladas e monitoradas por uma central, para garantir o fluxo dos demais processos.

Além de atuar como ponto de contato, recepcionar e registrar os incidentes e requisições do ciclo de serviços, uma central deve também atuar como suporte à investigação da causa dos problemas e fornecer diagnósticos iniciais dos incidentes e, quando necessário, repassar para as equipes ou áreas responsáveis o que não for resolvido de imediato.

Para manter uma boa comunicação entre solicitantes e analistas, a ferramenta deve informar o *status* das resoluções das requisições ou incidentes, prover acompanhamento, monitorar e encerrar as requisições. Assim, a utilização de ferramentas de gerenciamento dos serviços de TI aumenta o potencial dos negócios quanto ao uso da informação como um recurso estratégico, ou seja, a introdução dela nas empresas traz modificações relevantes entre espaço e tempo. Desta forma, o bom gerenciamento dessas informações pode significar aumentos de competitividade e lucro (BERLADI e FILHO, 2000).

A razão de se utilizar uma central de serviços parte da necessidade vital de uma boa gestão, a centralização de todas as informações veiculadas ao setor de TI. Dessa forma, esta se torna o único ponto de contato para os usuários, tendo as informações centralizadas em único canal é possível identificar, monitorar e controlar todas as demandas (GAEA CONSULTING, 2018).

A implementação de uma central de serviços possibilita o registro e a classificação de todas as requisições, considerando o impacto e a urgência de cada uma, ao passo que monitora os eventos e o restabelecimento do serviço de acordo com os níveis de serviço estabelecidos (SLA), mantendo os usuários informados sobre suas solicitações de modo que nenhuma requisição seja “perdida” (DOROW, 2018).

Neste contexto, a utilização de uma central de serviços vai de encontro às necessidades de gestão de todas as requisições ao setor de TI da empresa Casa Contente, tendo em vista que não havia uma ferramenta que possibilitasse a centralização das requisições, o que tornava impossível a gestão e o controle das ocorrências. Neste viés, a implementação da central de serviços a partir da ferramenta Freshservice possibilitou uma gestão centralizada de todas as solicitações, maior controle, redução de custos de TI, redução de perdas de recursos materiais e humanos, redução de retrabalho, aumento da produtividade da equipe de TI, mais autonomia e simplicidade para os usuários, atendimento personalizado e satisfação dos usuários de TI. Assim, pretende-se mostrar até o fim deste artigo essas vantagens, o que a ITIL tem para oferecer e como a ferramenta Freshservice é facilmente implementada e os benefícios de sua utilização.

Além desta seção introdutória, tem-se neste trabalho as seguintes seções: a Seção 2 descreve a fundamentação teórica; a Seção 3 descreve o estudo de caso; a Seção 4

apresenta os resultados obtidos; e, finalmente, a Seção 5 apresenta as considerações finais deste trabalho e possíveis trabalhos futuros.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta seção apresenta o arcabouço teórico para a fundamentação deste trabalho, proveniente de leitura e pesquisa aos temas inerentes dispostos na literatura. A subseção 2.1 apresenta conceitos e fundamentos de governança e governança de TI, seguida da subseção 2.2 que aborda a gestão de TI, a subseção 2.3 faz uma abordagem sobre ITIL e, por fim, a subseção 2.4 apresenta a ferramenta escolhida para a execução deste trabalho, o Freshservice.

2.1 Governança de Tecnologia da Informação

Entende-se por Governança, em termos gerais, o meio pelo qual é possível produzir resultados eficazes em um processo de gestão (GONÇALVES, 2018). O termo *governance* foi proposto a primeira vez pelo Banco Mundial, na busca do aprofundamento do que se conhecia até então sobre os fatores e condições que garantem um “Estado eficiente”. Não obstante, essa busca foi além da ação estatal e de questões exclusivamente econômicas, gerando uma discussão mais abrangente, envolvendo diversas esferas.

No entanto, há que se ter parcimônia em se definir governança, tendo em vista que a imprecisão dos conceitos torna-se um sério problema de análise científica, devido a utilização da expressão estar permeada em diversos âmbitos, sem, no entanto, estar acompanhada do cuidado analítico necessário. Não obstante, vale ressaltar que o termo governança pode ser aplicado em vários campos e com sentidos variados, sendo assim, é imprescindível precisar o significado de governança no que contexto em que está sendo aplicado.

Neste viés, no âmbito corporativo a governança pode ser definida como as práticas e os relacionamentos entre a diretoria e todas as partes interessadas, com a finalidade de otimizar o desempenho da empresa e facilitar o acesso ao capital (IBGC). É importante ressaltar que o advento da governança corporativa é uma resposta ao chamado “conflito de agência”, buscando, pautada na teoria econômica tradicional, mitigar a separação entre a propriedade e a gestão empresarial (GONCALVES, 2018).

Na sua essência, a governança corporativa trata-se de um sistema que, envolvendo principalmente o conselho de administração, o conselho fiscal e a auditoria externa, estabelece um mecanismo de controle e fiscalização para prevenir abusos de poder, princípios e ferramentas que possibilitem uma gestão eficaz para conselhos, comitês, diretoria e outros gestores (CHAGAS, 2018).

Em outras palavras, a governança corporativa está associada à tomada de decisões gerenciais internas no intuito de obter melhor desempenho e maior controle, gerando principalmente um direcionamento padrão para a organização e a necessidade de prestação de contas para os seus controladores.

É notório que as empresas vêm utilizando ferramentas como a governança corporativa para atingir seus objetivos, nesse processo a governança de TI torna-se aliada valiosa para a obtenção de melhores resultados.

De acordo com PERES (2018), Governança de TI pode ser entendida como um conjunto de práticas, padrões e relacionamentos assumidos por gestores, técnicos e usuários de TI, num esforço conjunto assumido por todos para garantir controles efetivos, ampliar os processos de segurança, otimizar o desempenho bem como a aplicação de recursos, reduzir custos e riscos, servir de suporte para melhores tomadas de decisão e sobretudo a busca do alinhamento da TI aos negócios.

Para WEIL e ROSS (2004 *apud* FERNANDES e ABREU, 2009) a governança de TI “consiste em um ferramental para especificação dos direitos de decisão e responsabilidade, visando encorajar comportamentos desejáveis no uso da TI”. Enquanto que VAN

GREMBERGEN e SAUL (2001 *apud* LUCIANO, NETTO e WIEDENHÖFT, 2015), defendem que “a sua adoção contribui para o alinhamento entre os investimentos em TI e a criação de valor para o negócio”.

Neste sentido, a partir das definições apresentadas, entende-se que a Governança de TI busca o direcionamento para atender ao negócio à medida que monitora a verificação de conformidade com a decisão tomada pela organização. Tendo portanto, como missão alinhar suas estratégias e objetivos aos do negócio, tanto no que diz respeito à sua infraestrutura como também aos serviços, visando a implantação de mecanismos que garantam a continuidade do negócio, gerenciando os riscos de interrupções e falhas.

A Governança de TI vem de encontro às necessidades que se postergaram ao longo do tempo nas empresas, uma vez que estas não exploravam os recursos da TI de forma adequada. Entretanto, as organizações que o fazem, detêm um diferencial competitivo, pois estas usufruem dos benefícios desta prática de negócios, obtendo êxito no aproveitamento de investimentos, à medida que demonstram que a prática da Governança proporciona a empresa o direcionamento das reais responsabilidades da TI e a forma como ela pode contribuir para melhorar, inclusive, outras áreas da própria organização (FREITAS, 2010).

Em suma, cabe aos gestores adequarem-se às necessidades do negócio, explorando o potencial da TI para a obtenção dos objetivos da empresa e se antecipando às exigências do mercado.

2.2 Gestão de Tecnologia da Informação

De acordo com SANT’ANNA (2008), é princípio básico de toda e qualquer empresa buscar a gestão de seus processos internos, na busca de visualizar e identificar as interfaces entre os processos, os relacionamentos estabelecidos e as responsabilidades de cada área, das pessoas e a medição do desempenho esperado a partir de indicadores e metas.

A Tecnologia da Informação (TI) tornou-se uma ferramenta eficaz no aumento da agilidade dos processos administrativos e serviços essenciais de uma organização. Dentro deste contexto, a gestão da TI é fundamental para monitorar este cenário cada vez mais dependente da TI e obter excelência nos serviços prestados aos usuários.

Segundo MOREIRA e NETO (2014), a gestão de TI pode ser conceituada como o conjunto de práticas gerenciais que tem como foco o fornecimento de serviços e produtos de TI internamente, ou seja, o gerenciamento das operações de TI.

No entanto, há que se fazer uma distinção clara entre Gestão de TI e Governança de TI, a esse respeito ASSIS (2011) afirma: “a governança preocupa-se com a definição de papéis, responsabilidades, processos, políticas, padrões, diretrizes para o uso adequado dos recursos da TI, planejamento estratégico da TI e projetos relevantes para sua implantação e sustentação, além do controle de investimentos e orçamento. A gestão, por sua vez, está imbuída da entrega dos resultados definidos pelas metas de TI ou pelos “acordos” realizados com as áreas de negócio, e deve garantir a operação (o dia a dia). Portanto, a Gestão da TI está empenhada com a eficiência operacional, a provisão de serviços e recursos de TI, a definição de ‘como fazer’”.

Em suma, na expectativa de colocar a TI na mesma direção da estratégia da organização, faz-se necessária a adoção de melhorias nos serviços prestados pela TI diretamente direcionadas ao foco do negócio a custos justificáveis.

Desta forma, para se alcançar melhores níveis de serviços busca-se igualmente o auxílio de ferramentas para obter melhores práticas no gerenciamento da infraestrutura de TI, buscando maior controle, clareza e credibilidade nos processos internos e nos serviços prestados.

Neste viés, novas abordagens para o gerenciamento estratégico da TI têm surgido na literatura convergindo para o alinhamento dos objetivos específicos da TI para com os objetivos da organização.

Uma das abordagens de gestão mais comum e amplamente difundida para o setor de TI é a ITIL, que visa promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de TI. Entretanto, existem diversos modelos como BS15000, PMI, BSC aplicado a TI e COBIT que merecem atenção na escolha do gestor de TI e tal escolha depende de quatro pontos fundamentais: aplicabilidade, usabilidade, cobertura e orientação (SILVA, 2007).

A aplicabilidade trata dos propósitos de cada modelo, enquanto que a usabilidade mede a facilidade de utilização de cada processo do modelo adotado para atingir objetivos específicos da organização. A cobertura dos modelos normalmente varia em alguns aspectos, uns tratam isoladamente a parte operacional da TI e outros trabalham tanto o lado estratégico como operacional. Fato é que em alguns casos existe a necessidade de utilizar mais de um modelo para que a gestão torne-se mais completa. Já a orientação dos modelos em sua grande parte define-se a partir de processos, práticas e métricas para a área de TI, estabelecendo competências, indicadores, entre outros. Porém, nem sempre o que é estabelecido é praticado, não obtendo, necessariamente, sempre os melhores resultados.

Portanto, tão importante quanto governar é gerir adequadamente a TI, sendo necessário utilizar-se de mecanismos de gestão que se adéquem às estratégias da organização e agreguem valor ao negócio.

2.3 ITIL

A ITIL foi desenvolvida inicialmente pela CCTA (*Central Computing and Telecommunications Agency*) atual OGC (*Office of Government Commerce*). O OGC é um órgão do governo britânico que tem como objetivo desenvolver metodologias e criar padrões, buscando otimizar e melhorar os processos internos. A ITIL tinha como objetivo melhorar os processos dos departamentos de TI do governo britânico. Desde o seu surgimento em 1980, as empresas e outras entidades do governo perceberam que as práticas sugeridas poderiam ser aplicadas em seus processos de TI também.

A ITIL - Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, é um conjunto de boas práticas de serviços de TI, apesar de ser confundida muitas vezes com uma metodologia. A ITIL é composta por funções e processos. Uma função é uma equipe ou grupo de pessoas e de ferramentas usadas para conduzir um ou mais processos ou atividades. São unidades de organizações independentes em termos de capacidade e recursos, e são responsáveis por prover resultados específicos. Já um processo é um conjunto de atividades que produzem um resultado específico. Cada atividade é dividida em uma sequência de tarefas e cada tarefa possui a sua entrada. Os processos, ao contrário das funções, são mensuráveis quanto ao custo, qualidade, produtividade e dirigido a desempenho, ou seja, podem ser controlados a partir de variáveis (MAGALHÃES e PINHEIRO, 2007).

O foco deste modelo é descrever os processos necessários para gerenciar a infraestrutura de Tecnologia da Informação eficientemente e eficazmente de modo a garantir os níveis de serviço acordados com os usuários internos e clientes externos (FERNANDES e ABREU, 2009). Segundo BRANDÃO (2007), a ITIL não é uma metodologia, e sim uma estrutura flexível que pode ser adaptada às necessidades de cada organização. A ITIL também não é somente um manual de instruções.

2.3.1 Central de Serviços

A Central de Serviços, também conhecida como *Service Desk*, é uma função dentro da TI que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre os usuários/clientes e o departamento.

A Central de Serviços não é um processo da ITIL, é uma função. A Central de Serviços possui um papel muito importante na busca pela melhoria dos serviços de TI, pois é nela que está imbuída a responsabilidade de atender e resolver chamados o mais rápido

possível. A Central de Serviços é o único ponto de contato entre os clientes e usuários e a área de TI (OGC, 2000).

Por meio da Central de Serviços é possível que os processos de negócio sejam integrados ao serviço de gerenciamento da infraestrutura (vide Figura 1). A Central de Serviços não se limita apenas em lidar com incidentes, problemas e requisições de serviços, a partir de relatórios provê informações de contratos de acordos de nível de serviços, disponibilidade dos serviços e dos itens de configuração que compõem um serviço de TI. Este intrínseco relacionamento da Central de Serviços com as demais gerências do ITIL possibilita o acesso às informações acerca das necessidades de Tecnologia da Informação da organização, em termos de:

- Deficiências que os serviços possuem;
- Desempenho dos serviços;
- Necessidade de treinamento dos clientes e usuários;
- Associação dos custos dos serviços.

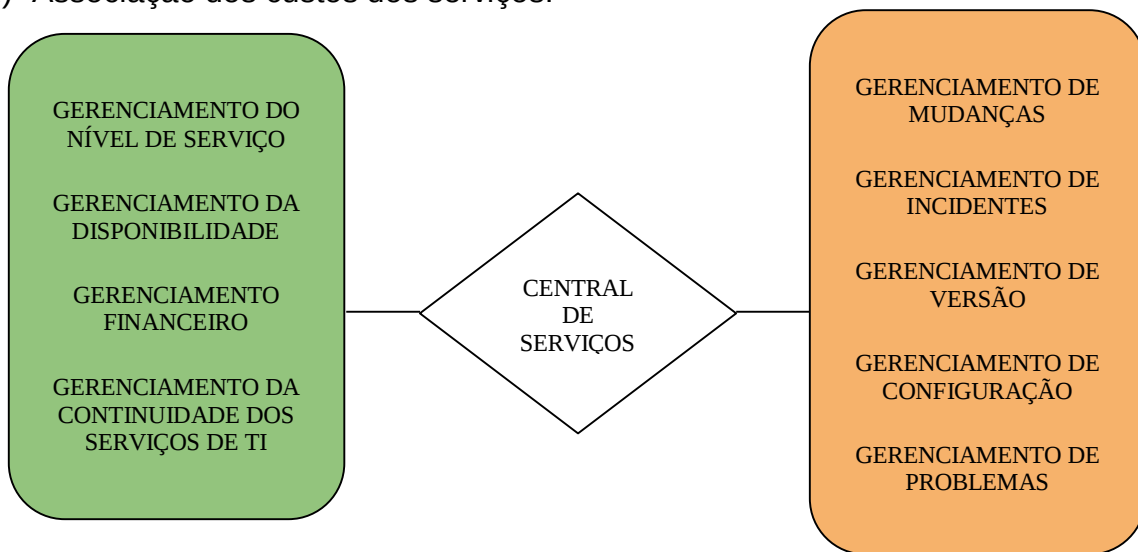


Figura 1 – Modelo Conceitual de Relacionamento do ITIL

Fonte: (ITIL, 2007).

A Central de Serviços permite a integração dos processos de negócio aos processos de gerenciamento da infraestrutura de TI. Devido a esta característica, uma das habilidades que deve estar presente é a capacidade de comunicação entre o negócio e área técnica, como visto na Figura 2.

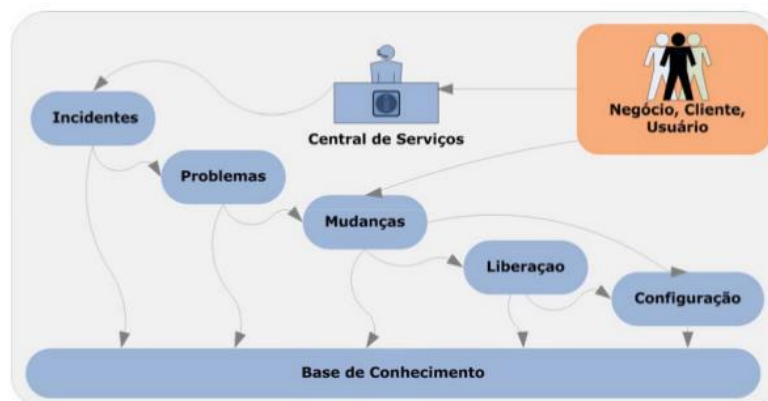


Figura 2 – Ferramentas disponíveis em uma Central de Serviços

Fonte: (ITIL, 2007).

Segundo MAGALHÃES e PINHEIRO (2007), um *Service Desk* pode possuir três formas de estruturação:

- a) Local: Geralmente ocorre quando os usuários e o *Service Desk* estão no mesmo prédio ou próximos;
- b) Centralizada: Fisicamente localizada em um ponto único e todos os usuários de diferentes locais realizam suas requisições por meio desta central;
- c) Virtual: Não possui nenhuma localização física e possui diferentes locais de usuários e diferentes locais de suporte. Pode ser um serviço de suporte que trabalha em vários países, por exemplo, mas o meio de comunicação é o mesmo.

Segundo MERINO (2009), existem três modelos de centrais de atendimento:

- a) *Call Center*: Modelo de atendimento que registra as solicitações e remete para o suporte específico. Seu principal objetivo é atender grande volume de chamadas e direcioná-las;
- b) *Help Desk*: Modelo de atendimento que gerencia, coordena e resolve incidente o mais rápido possível, garantindo que requisições não sejam perdidas;
- c) *Service Desk*: apresenta características das duas anteriormente apresentadas e oferece serviços com foco em Tecnologia da Informação e nos negócios, lidando com incidentes e provendo interfaces para outros processos, como requisições de mudanças, níveis de serviços, gerência de disponibilidade, dentre outros.

2.4 Freshservice

Fornecer um suporte de qualidade e em tempo hábil para uma equipe de 100 colaboradores quando o setor de TI é composto por duas pessoas é um grande desafio. Um grande número de chamados gera um lista de serviços que vão se acumulando com o tempo, alguns podem ser perdidos e até mesmo não atendidos, o que gera um descontentamento que pode chegar até a diretoria da empresa.

Para evitar tais problemas e visando entregar excelência na resolução de problemas e solicitações a gestão de TI optou por selecionar uma central de serviços para gerenciar esse cenário.

Um sistema gerenciador de *tickets* pode ser definido como um software que atua sendo responsável pela centralização, pelo registro e pelo tratamento de solicitações enviadas por clientes de dentro de um contexto empresarial de prestação de serviços, podendo ser interno ou externo (OTRS, 2013).

De acordo com o OTRS (2013), o *ticket* pode ser comparado ao prontuário de um paciente, que ao dar entrada no hospital lhe é associado um registro (prontuário) e nele ficam guardados o estado clínico do paciente e sua evolução, medicações administradas, entre outros, para que desse modo qualquer médico possa acompanhar a evolução daquele paciente.

Dois dos requisitos para a seleção da ferramenta foram o menor tempo de implantação e a curva de aprendizado, quesitos que o Freshservice conseguiu atender melhor perante às outras possibilidades. Seguindo o caminho atual da tecnologia, a ferramenta encontra-se em nuvem não precisando que a empresa disponibilize um servidor local e nem demandando tempo para instalação de SO (Sistema Operacional) e configurações de servidor. Para iniciar sua utilização foi necessária uma semana para configuração e treinamento da equipe de TI, para mais funcionalidades ver Figura 3.

O Freshservice pode ser considerado um software de atendimento simples, eficiente e divertido de usar. O seu *service desk* não é apenas um software, é onde os analistas falam com os usuários e onde pessoas aprendem sobre tecnologia. O Freshservice garante que os analistas forneçam suporte aos usuários sem complicação alguma, e ao mesmo tempo se divertem prestando atendimento, aumentando a eficiência e a produtividade, significando analistas e usuários mais felizes, tudo graças a um atendimento

excepcionalmente eficiente. Não é preciso instalar nada e você pode começar a utilizar o Freshservice imediatamente (FRESHSERVICE, 2018).

A utilização da central de serviços pelos usuários finais também é bastante facilitada. A ferramenta disponibiliza uma painel amigável a usuários comuns, com poucos campos que podem ser personalizados pela equipe de TI, onde eles podem informar o incidente ocorrido e acompanhar o andamento do atendimento de forma prática.

Outras vantagens que pesaram na escolha do Freshservice foi o fato de existir um aplicativo móvel disponível similar em funcionalidades dando a possibilidade da equipe de TI gerenciar seus chamados de quaisquer unidades sem a necessidade de estar próxima a uma estação de trabalho. Apesar de ser uma ferramenta paga, para até 3 usuários não existe cobrança.

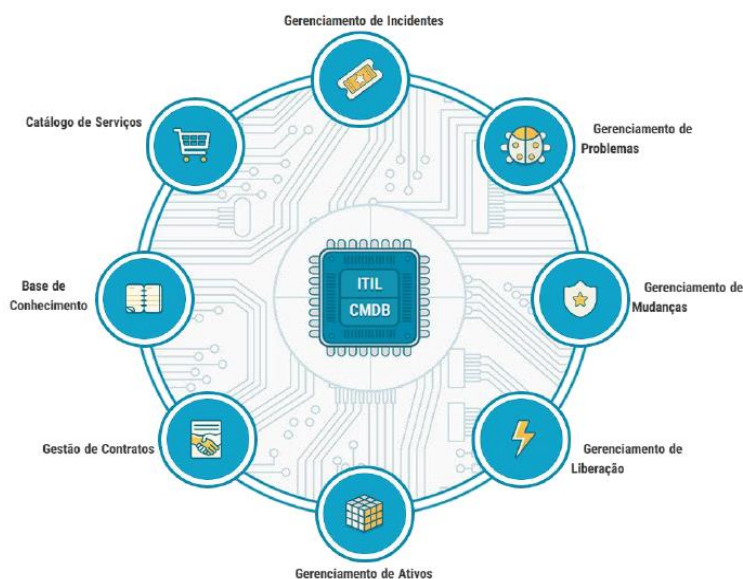


Figura 3 – Ferramentas disponíveis dentro da Central de Serviços Freshservice

Fonte: (FRESHSERVICE, 2018).

3 ESTUDO DE CASO

Esta seção descreve o estudo realizado na empresa Casa Contente Comércio de Móveis LTDA, bem como o levantamento dos problemas na gestão do setor de Tecnologia da Informação que serviram de base para a consolidação de uma proposta de solução. Adiante, a subseção 3.1 apresenta a metodologia deste estudo de caso, seguida da subseção 3.2 que mostra o contexto da empresa, a seção 3.3 apresenta os problemas de TI e, por fim, a seção 3.4 aborda a solução implementada.

3.1 Metodologia

Como pode ser visto na Figura 4 (foram considerados apenas cargos que utilizam o ERP ou tem alguma necessidade de usar algum sistema e assim demande atenção do setor de TI), a empresa deste estudo está em seu quinto ano de funcionamento, de 2013 ao ano atual, sendo que em 2016 fez a abertura de uma nova unidade de vendas, vindo assim a duplicar a quantidade de colaboradores.

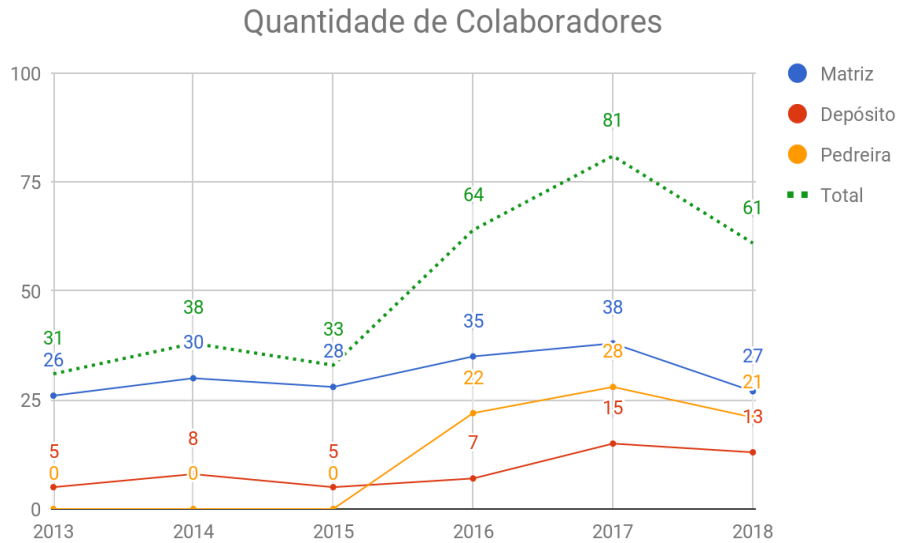


Figura 4 – Quantidade de Colaboradores
Fonte: Elaboração própria (2018).

Sua equipe de TI era composta apenas por um funcionário, e veio a aumentar em 2017 com a adição de mais uma pessoa à equipe responsável pelo suporte de nível 1, como visto no fluxograma da Figura 5.

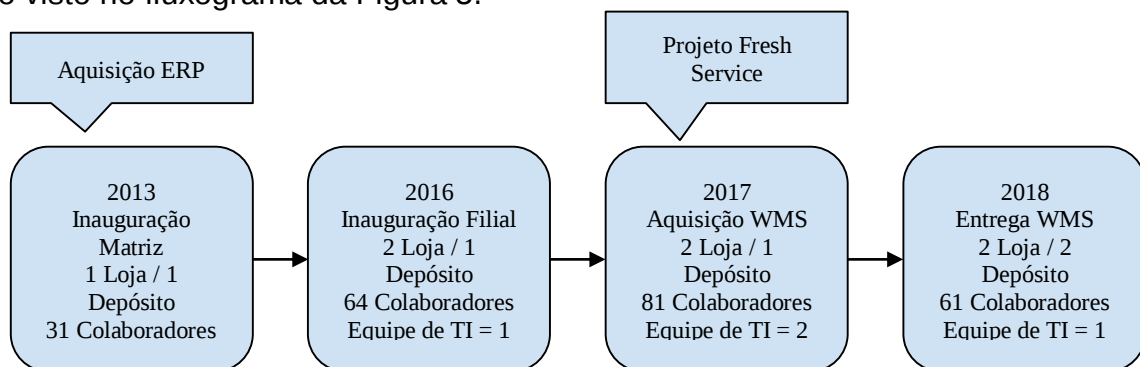


Figura 5 – Demonstrativo de Demanda da Equipe de TI
Fonte: Elaboração própria (2018).

Com a quantidade de colaboradores tendo duplicado, e a equipe ainda inexperiente sem uma forma correta e prática de gerenciar os incidentes, acabou-se chegando a um quadro de total perda de controle do setor em relação aos chamados vindo de outros setores.

Buscando evitar o agravamento deste quadro, assim como um futuro problema para a gestão da empresa, procurou-se meios de controlar a situação de forma coerente. Como mostra no primeiro quadro da Figura 6, a equipe começou a procurar ferramentas disponíveis no mercado que os ajudasse na gestão de sua TI. Foram encontradas opções tanto *Open Source*, como o OTRS e o GLPI, quanto soluções proprietárias, como o Freshservice, tendo este último dedicado mais atenção da equipe por ter uma curva de aprendizagem e implantação extremamente curta.

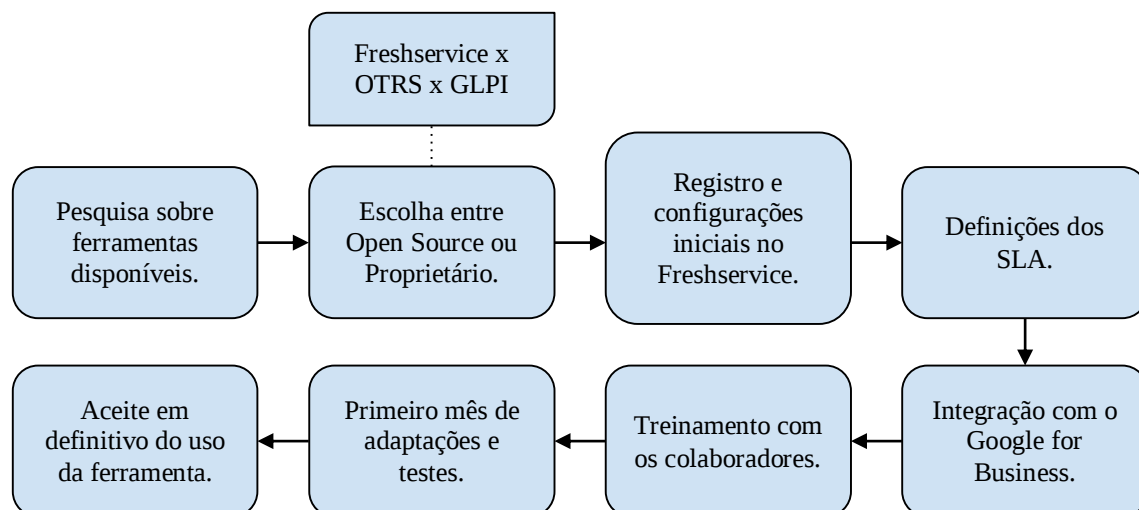


Figura 6 – Fluxo de Escolha e Implantação do Freshservice

Fonte: Elaboração própria (2018).

A implantação da ferramenta não demandou muito tempo: em uma semana as configurações iniciais estavam contempladas (criação de usuários para analistas, personalização do painel com logotipo da empresa, configurações de envio de e-mail, SLA, integração com serviços do Google para importar os contatos dos colaboradores, travar o acesso à ferramenta apenas à funcionários da empresa e sincronia com o Google Calendar); e em duas semanas os solicitantes estavam treinados e já utilizando a ferramenta para abertura de seus chamados de suporte.

Durante o mês seguinte, a ferramenta foi utilizada ao máximo para encontrar possíveis erros, adaptar bem a rotina para os solicitantes, deixando-a mais simples e ágil possível para evitar perda de tempo e/ou retrabalho. Visto que a aceitação foi alta e os resultados esperados foram atingidos, o Freshservice passou a ser o canal oficial para a abertura de chamados e contato com o setor de TI.

3.2 Contexto da Empresa

A empresa do estudo de caso é uma organização de médio porte, situada no estado do Pará que atua no setor de varejo desde 2014 e que conta hoje com 3 unidades na região metropolitana de Belém, com pretensões de expansão para mais bairros e cidades ao redor da capital.

O setor de TI é centralizado em sua matriz e possui equipe reduzida para o tamanho da demanda de serviços, visto que a empresa possui um ERP (Sankhya W) de grande porte operando em todos seus setores e lida com: demandas relacionadas e diversos módulos do mesmo (frente de loja, caixa, WMS, financeiro, contabilidade, entre outros); problemas de utilização de aplicações corporativas pelos colaboradores novos ou com menos instrução (e-mail, aplicações de comunicação, softwares de edição de texto ou planilhas, sistema operacional); hardwares defeituosos (máquinas obsoletas, impressoras com problemas de conexão ou *driver*, *nobreaks*); criação de relatórios gerenciais dentro do Sankhya W; montagem de *dashboards*; controle e manutenção de rede lógica; problemas relacionados à telefonia e internet; treinamento de novos colaboradores; produção de material de treinamento; circuito fechado de televisão (CFTV); entre outros.

Durante os primeiros anos de estabelecimento da empresa, devido a equipe à época ser composta apenas por uma pessoa para executar todas essas atividades, foi adicionado mais um colaborador ao setor para ser responsável pelas demandas de software e hardware, porém sem uma ferramenta de apoio e nem tempo hábil adequado para a captação e o registro dos chamados gerados pelos colaboradores. Percebendo a queda na quantidade e qualidade das entregas feitas pelo setor, fez-se necessária a adoção de algum ferramental que fosse prático, com uma curva pequena de aprendizado e tempo reduzido

de implantação para suprir tais necessidades, onde a ITIL e, subsequente, o Freshservice foram escolhidos.

3.3 Problemas de Gestão de TI

A equipe de TI da Casa Contente enfrentou alguns problemas que foram o “estopim” da adoção de um central de serviços:

- Faltavam registros dos problemas que ocorriam;
- Não se conheciam as pessoas e os setores que abriam solicitações de suporte e/ou controle do dia das chamadas;
- Não existia controle do tempo de resolução de um demanda;
- Não se tinha um registro quantitativo do retorno do setor para a empresa (não existia um SLA definido);
- A comunicação entre os solicitantes e a equipe era falha, via telefone na maioria das vezes, não se tinha nem o cuidado de enviar um e-mail para registrar os problemas, como isso o nível de esquecimento era muito alto, assim como a insatisfação com o trabalho do setor.

Porém a mudança mostrou-se dificultosa em razão da cultura defasada que estava enraizada na empresa. Antes da implantação da ferramenta foi necessário um trabalho de conscientização a partir de palestras e documentações geradas de passo-a-passo de como usar uma central de serviços, que tiveram a duração em torno de uma semana, para mostrar que tal ferramenta viria a somar em muito na empresa.

3.4 A Solução

Nesta subseção, apresenta-se as ferramentas disponíveis do Freshservice, bem como as telas desta central de serviços com intuito de demonstrar graficamente a facilidade de utilização da ferramenta, apresentada como solução em resposta aos problemas de TI listados na seção anterior.

3.4.1 Gerenciamento dos Incidentes

A primeira mudança significativa percebida com a aplicação de uma central de serviços foi no gerenciamento de incidentes, o qual passou a ser feito de forma dinâmica e controlada. Antes da adoção do Freshservice era difícil ter-se um controle do que era solucionado, em quanto tempo, por quem e quando. O que tornava impossível de mensurar com dados corretos o retorno do setor de TI para a diretoria da empresa.

Como pode-se ver na Figura 7, a ferramenta: disponibiliza logo em seu acesso inicial para os analistas um *dashboard* contendo informações sobre os chamados abertos, ressaltando os com prazos vencidos; possui uma lista das últimas modificações, sendo esses chamados criados, fechados, respostas, *status*; e ao lado uma lista de tarefas que podem ser configuradas em cada chamado, criando uma agenda de resoluções.

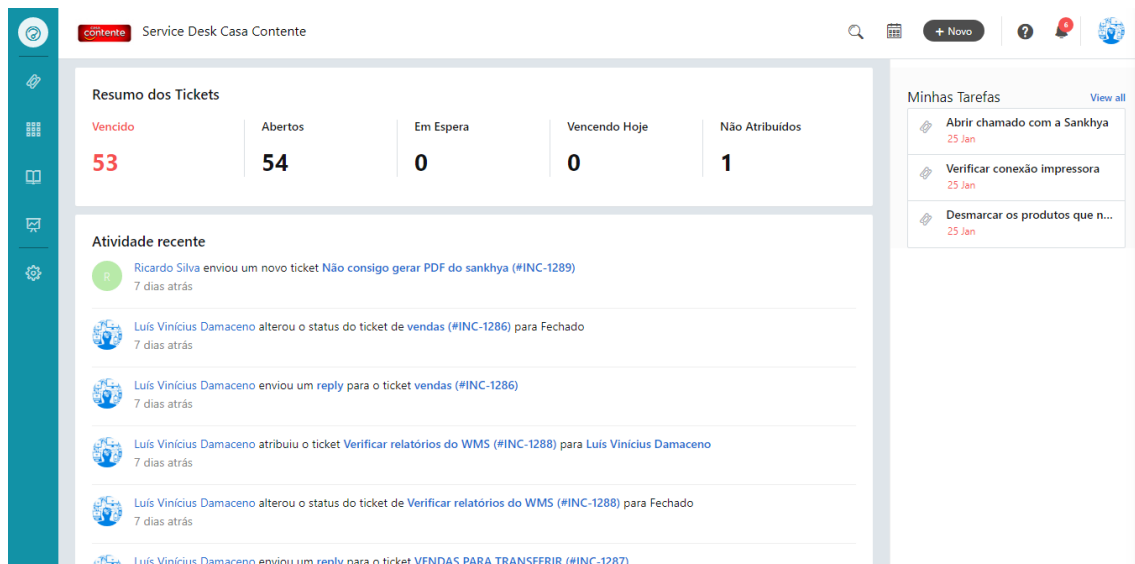


Figura 7 – Painel principal da Ferramenta visualizada pelos Analistas
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

Equipes que possuem uma boa maturidade nas boas práticas da TI sabem que é uma prioridade em qualquer ocorrência de falha o retorno do serviço ao *status* normal, a minimização do impacto da parada nas operações e a garantia do melhor nível que possa ser alcançado de qualidade. Além disso é importante classificar os incidentes, documentá-los, diagnosticar suas possíveis causas e soluções para que caso o problema volte a ocorrer os analistas tenham informações de fácil acesso e entendimento para resolver algo que já tenha uma solução prévia, como pode ser visto na Figura 8.

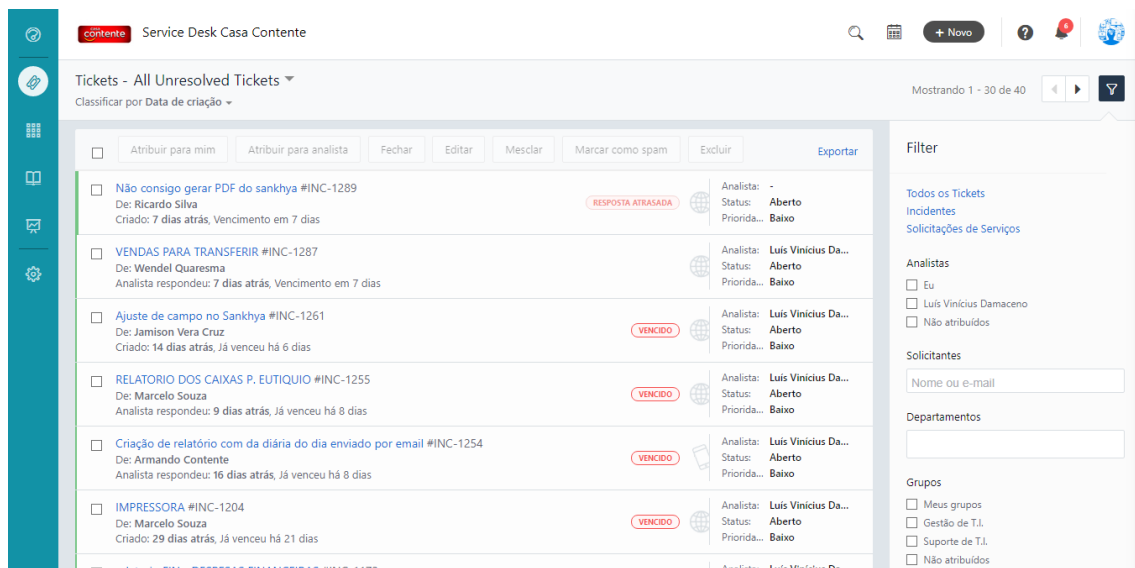


Figura 8 – Painel de Chamados
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

Pode-se conferir na Figura 9 que o Freshservice disponibiliza uma área bastante prática para tal controle, nela pode-se ver a lista de chamados em aberto, ou um dos filtros disponíveis que podem ser vistos na mesma figura.

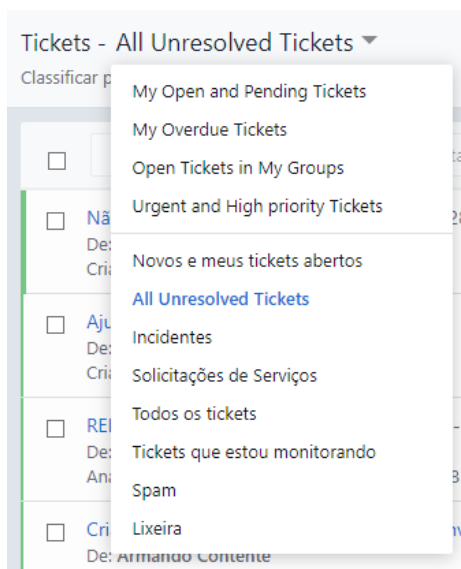


Figura 9 – Filtros de Pesquisa
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

Cada linha do painel mostra se o chamado está atrasado ou vencido, seu analista responsável, o *status* e a prioridade, dando mais agilidade à análise, possibilitando informar sobre o ocorrido direto da lista sem ter que abrir o chamado, devido a função de mostrar o conteúdo ao passar o mouse em cima da linha, *features* que ajudam bastante na rapidez das respostas e controle, como visto na Figura 10.

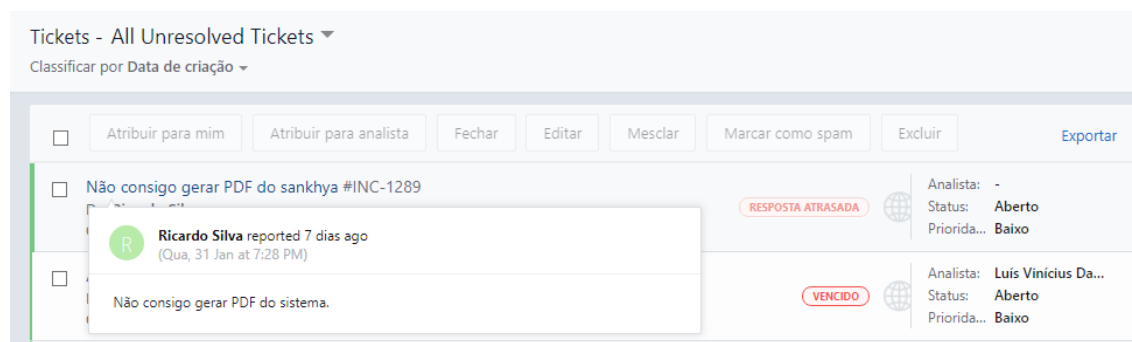


Figura 10 – Demonstração da Função de Mostrar o Conteúdo com o Cursor
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

Pode-se definir um incidente como uma parada indevida nos processos da empresa ou uma redução da qualidade do serviço do setor de TI, exemplos: software travado; impressora defeituosa; latência alta na conexão de internet; servidor do ERP inacessível; arquivos corrompidos; entre outros.

Com a implantação da ferramenta apresentada, a empresa passou a ter um controle antes inexistente em seus processos de solução de incidentes, seguindo um ciclo definido de ações. Os usuários acessam a plataforma (vide o painel na Figura 11) para a abertura de chamados e descrevem seus incidentes, sem precisar necessariamente de um contato humano nessa primeira fase. Um analista recebe o chamado e o categoriza por sua prioridade, impacto e urgência.

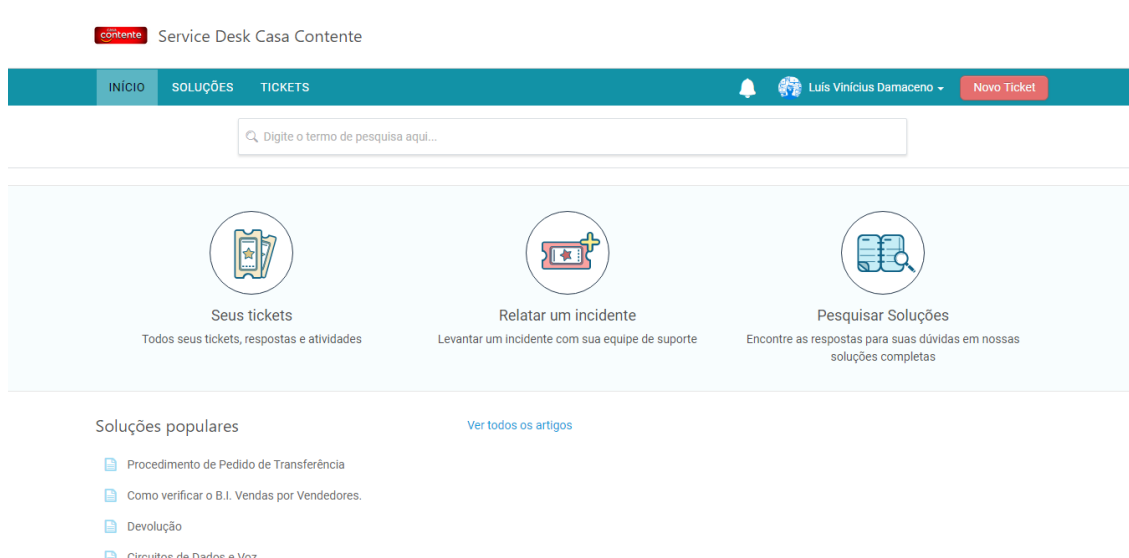


Figura 11 – Painel Inicial dos Solicitantes para Abertura de Chamados
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

A abertura de uma chamado por um solicitante é feita de forma simples, como visto na Figura 9 existe uma opção chamada Novo Ticket, no canto superior direito da tela, onde acessando esta opção a página é redirecionada para o formulário 'Enviar um ticket' (Figura 12), onde pode-se informar qual o incidente que está ocorrendo. A tela foi montada de forma a ser prática e não denotar tempo demais para a criação dos chamados, contendo apenas os campos mais importantes para os analistas, como pode ser visto na imagem a seguir.

Enviar um ticket

Solicitante *

Departamento *

Telefone (Ramal) *

Assunto *

Categoria do Problema *

Descrição *

B I U

[Anexar um arquivo](#)

Grupo *

Figura 12 – Formulário para Abertura de Chamados
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

Após finalizar a abertura do chamado, os solicitantes têm a disposição uma tela com a lista dos seus *tickets* e o *status* de cada um, demonstrado na Figura 13.

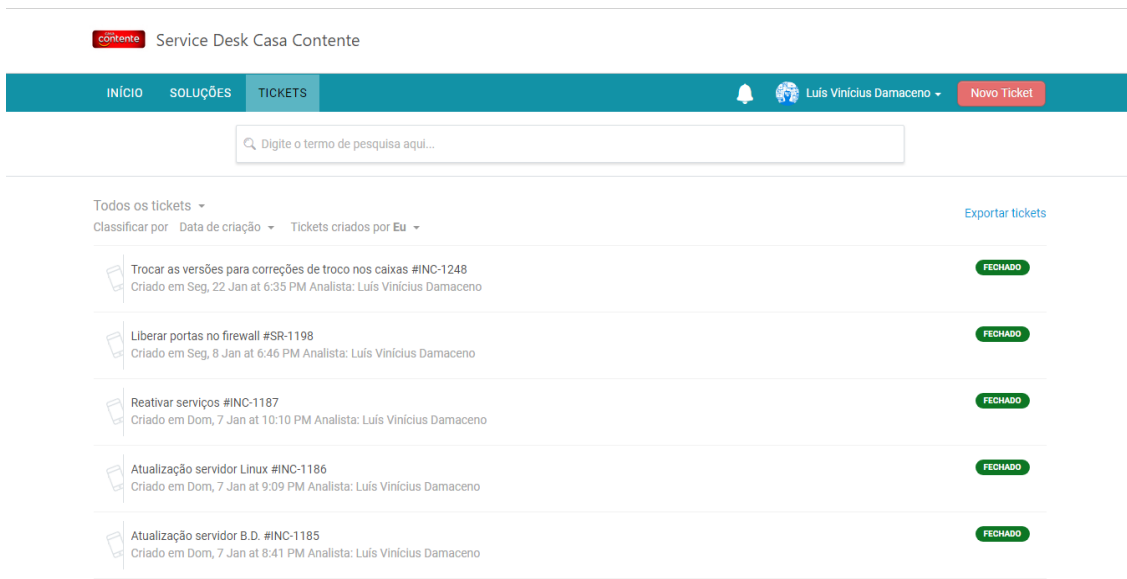


Figura 13 – Visão dos Solicitantes para suas Listas de Chamados
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

O incidente, então, é analisado pela equipe responsável, que procura antes se aquele erro já ocorreu na base de conhecimento e caso não haja registro, o mesmo soluciona ou o delega para alguém que tenha a *expertise* necessária (vide Figura 14). Com o problema resolvido, tudo é documentado e o chamado é fechado, enviando uma notificação para o usuário que fez a solicitação.

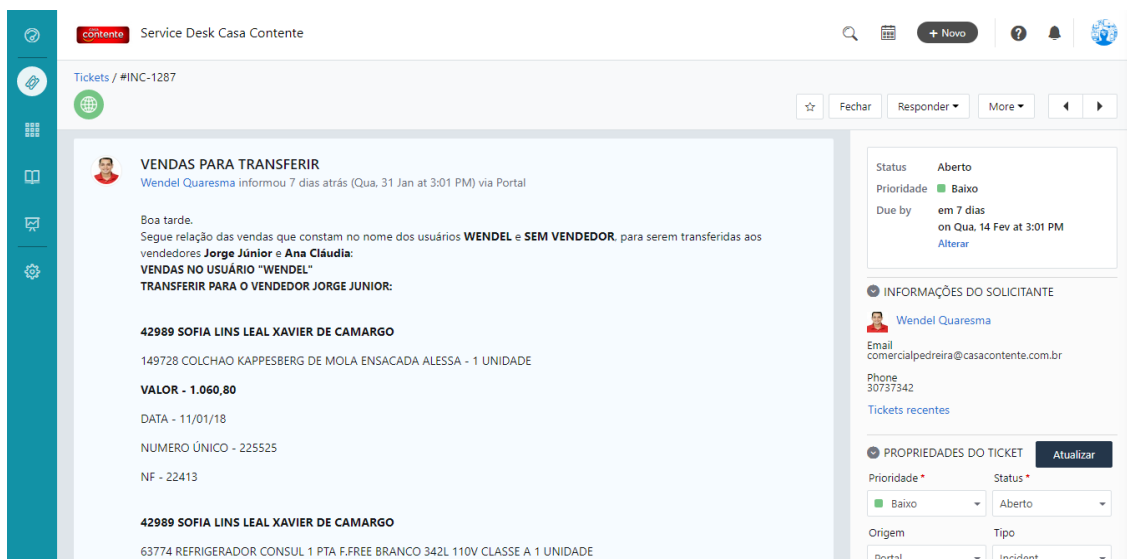


Figura 14 – Painel dos Analistas para Acompanhamento dos Chamados
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

Pode-se ver na Figura 15 o campo Analista, onde a pessoa responsável pela resolução do chamado é selecionada, além de outros campos de seleção.

Figura 15 – Continuação do Chamado
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

A ferramenta disponibiliza uma forma de centralizar e registrar a conversa que é feita entre o analista e o solicitante para entender e solucionar os chamados, deixando tudo em um único ambiente. Isso possibilita que o chamado após fechado, se o incidente voltar a acontecer, sua resolução e detalhes sejam fáceis de acessar e replicar qualquer procedimento, painel este demonstrado na Figura 16.

Figura 16 – Interação do Analista antes do Fechamento do Chamado
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

Com isso, a equipe de TI tem, no tempo de implantação da ferramenta de um ano, conseguido de forma prática registrar e solucionar mais de 1200 chamados, tendo acordado com a diretoria seus Níveis de Acordo de Serviço (SLA, do inglês *Service Level Agreement*) vistos na Figura 17. Esta figura permite mostrar: a quantidade de chamados por analista; os incidentes mais numerosos ou os que demandam mais tempo para serem resolvidos; o setor da empresa que mais abre chamados; o colaborador que tem mais incidentes; ou quaisquer outros índices que sejam interessantes para demonstrar o nível de qualidade do serviço prestado.

Voltar para Sla Policies

Alvos de SLA
Defina os alvos do Acordo de Nível de Serviço para cada prioridade de ticket

Important: Response and resolution time should be within 15 min to 12 months.

Prioridade	Responder em	Resolver em	Horário de operação	E-mail de escalonamento
Urgência	2 h	4 h	Business Hours	☒
Alto	4 h	8 h	Business Hours	☒
Médio	1 Dias	2 Dias	Business Hours	☒
Baixo	2 Dias	3 Dias	Business Hours	☒

O que acontece quando uma data de vencimento se aproxima / este SLA é violado?

Definir uma regra de escalonamento quando um ticket não for **respondido** em tempo

[+ Adicionar regra](#)

Definir a hierarquia do escalonamento quando um ticket não for **resolvido** em tempo

[+ Adicionar nível 1 regra](#)

escorrer se quer que cada regra de SLA seja calculada sobre as horas do calendário ou sobre as horas de trabalho.

Suas Políticas de SLA serão usadas no Freshservice para determinar o vencimento da cada ticket.

Utilizando múltiplas políticas de SLA

Você pode ter múltiplas políticas SLA, desencadeadas por condições específicas como o cliente que solicitou o ticket, o grupo ao qual este está atribuído, e/ou sua fonte.

Por exemplo, você pode ter definido uma política de SLA especial para os tickets recebidos por telefone e atribuído à equipe de Principais Incidentes.

A ordem de suas regras de SLA é importante. A primeira regra de SLA que corresponde a todas as condições de um ticket serão aplicadas a ele. Desta forma, lembre-se de manter suas regras importantes próximas à parte superior

Aplicando regras de escalonamento

Você pode, opcionalmente, definir hierarquias de escalação para cada política para notificar agentes específicos quando uma regra de SLA for violada.

Figura 17 – Acordo de SLA
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

3.4.2 Base de Conhecimento

Um dos grandes consumidores de tempo da equipe foram os retrabalhos, problemas recorrentes que tinham soluções repetitivas, mas que não tinham um registro centralizado e de forma segura. Com a implantação da ferramenta, a equipe conseguiu registrar nos chamados as resoluções dos incidentes, salvar *querys* de banco de dados, informações relevantes, ou até mesmo detalhes que pareciam triviais, mas que tinham muita importância para o trabalho que seria feito.

Além disso, a ferramenta disponibiliza uma forma de base de conhecimento para os usuários (vide Figura 18), onde os analistas podem desenvolver manuais e tutoriais de como abrir um chamado e fazer alguma rotina dentro do ERP, manuais restritos apenas à equipe de analistas com informações sigilosas do setor, dando mais agilidade para os usuários poderem fazer suas rotinas sem precisar esperar a disponibilidade de um analista para o atender em caso de dúvidas simples, ou problemas que já tenham soluções documentadas.

Service Desk Casa Contente

Soluções

Nova categoria de solução Reordenar

Pesquisar todas as soluções

Default Category »

- Drafts (2)

Sankhya/HDE »

- Configurações de Acesso (1)
- Configurações de Impressão (1)
- Notas do Sistema (1)
- Geral (0)
- Vendas por Vendedores (1)
- Manuais (1)
- SAS - Servidor de Acessos (1)
- SANNfe (1)

Documentação Colaborativa »

- Informações de Equipamentos (2)
- Instalação de aplicativos (1)
- Endereços IPs (1)
- Catálogo de serviços de TI (1)

Aberturas de Chamados »

- Net Empresas (2)
- Oi Velox (1)
- Bematech (1)
- Impressoras (1)
- Embratel (1)

Soluções

As soluções podem ser **públicas** ou **privadas**. As soluções públicas estão visíveis no portal de autoatendimento e também aparecem nos resultados das pesquisas.

As soluções privadas estão visíveis somente para os analistas e para compartilhamento interno.

As soluções têm 3 níveis hierárquicos - **Categoria --> Pasta --> Artigo**

As soluções podem ser de 2 tipos: **solução alternativa** ou **solução permanente**.

Uma solução pode ter o status **Rascunho**, enquanto você estiver trabalhando nela, que pode ser alterado para o status **Publicada**, depois que ela for finalizada e revisada.

Figura 18 – Painel de Soluções já registradas pelos Analistas
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

Por motivos de segurança, as soluções podem ser marcadas como públicas ou abertas aos solicitantes, como visto na Figura 19 a partir da forma de visualização dos analistas na ferramenta.

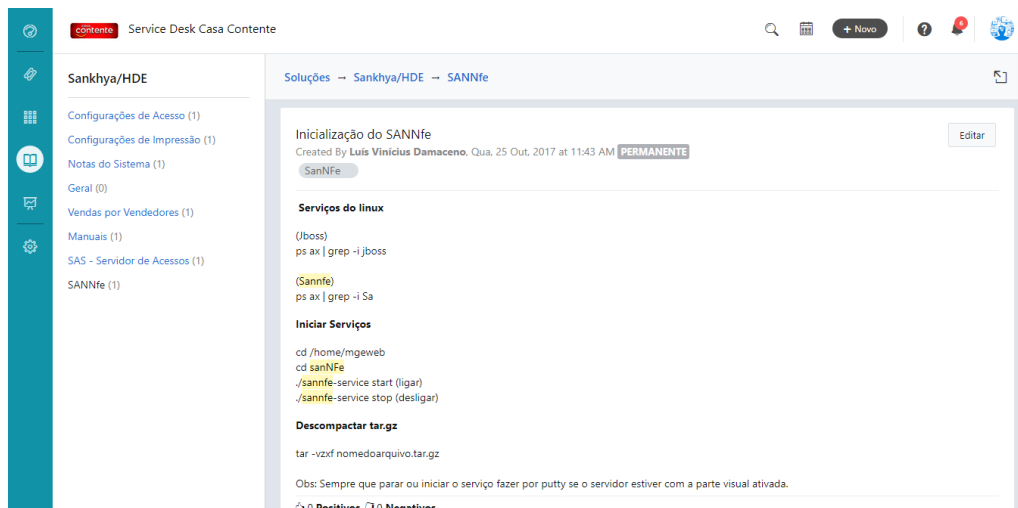


Figura 19 – Visualização de uma Solução para os Analistas
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

Na Figura 20 vê-se a base de conhecimento na visão dos solicitantes, mostrando na área inicial as soluções já cadastradas em forma de lista e um campo de pesquisa na parte de cima da tela.

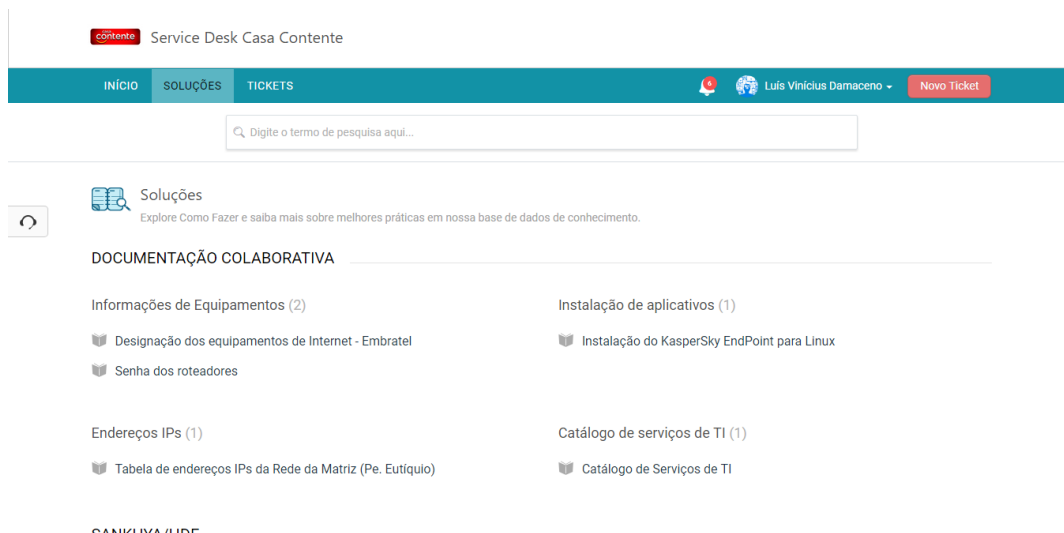


Figura 20 – Painel de Soluções visualizado pelos Solicitantes
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

O acesso dos solicitantes à base de conhecimento é bem parecido a um fórum, facilitando assim a navegação (vide na Figura 21).

E por ter funções similares a um fórum, a ferramenta possibilita pesquisar, comentar, dar nota, criar perguntas, entre outros. Na Figura 22 pode-se ver um exemplo de uso do campo de pesquisa para buscar artigos referentes ao sistema de frente de caixa da empresa.

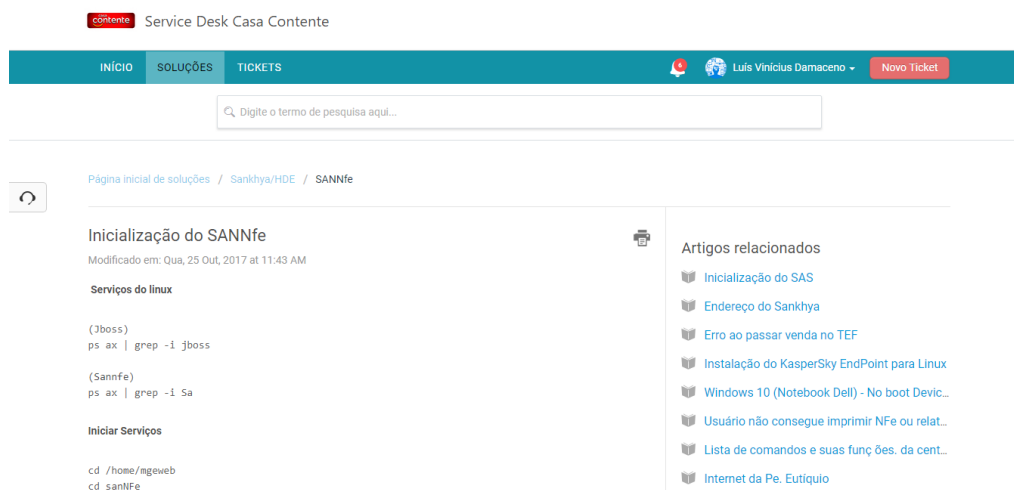


Figura 21 – Painel de Soluções visualizado pelos Solicitantes
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

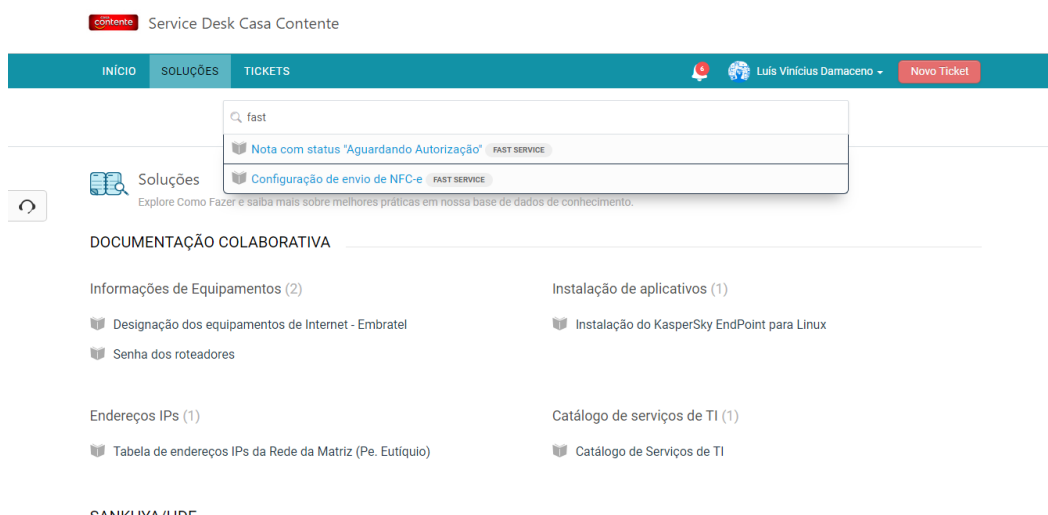
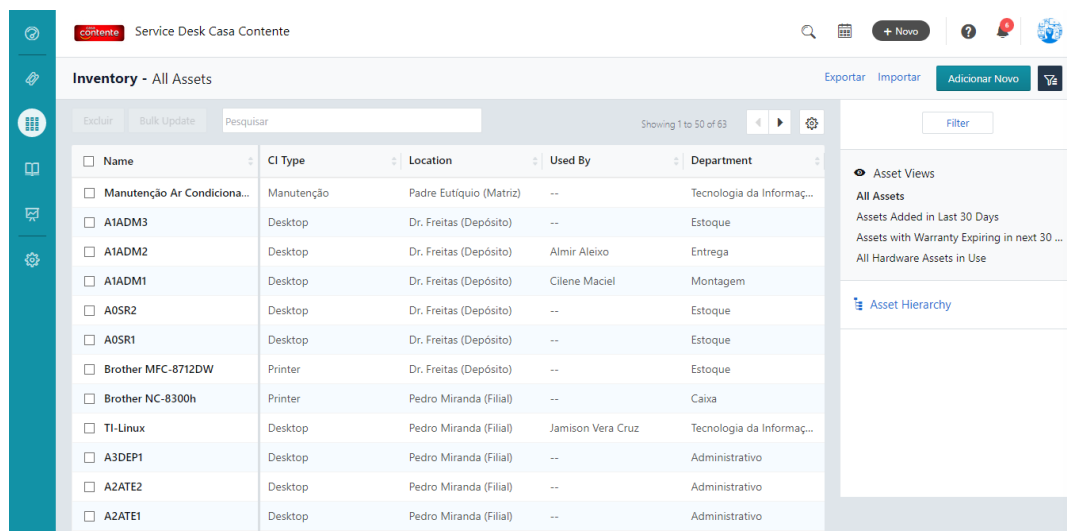


Figura 22 – Pesquisa por uma Solução registrada
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

3.4.3 Gerenciamento de Ativos

Uma organização é feita de ativos organizacionais, sejam mouses, teclados, monitores, propriedades intelectuais, entre outros. Uma empresa em crescimento tende a incrementar a quantidade desses ativos de forma descontrolada sem uma boa estratégia de estruturação e organização. Ter uma boa gestão nesse setor pode trazer muitos benefícios com o tempo.

Feito de forma correta, o gerenciamento de ativos vai além de uma simples tabela com tudo que uma empresa possui e sim controlar o desempenho e a qualidade de máquinas, montar o orçamento para o próximo ano de renovações de licenças e/ou troca de componentes, evitar gastos desnecessários, planejar manutenções, que são alguns exemplos de questões que podem ser agilizadas com uma boa gestão, podendo impactar de forma positiva no ambiente de trabalho. Na Figura 23 vê-se os equipamentos já registrados pela Casa Contente na ferramenta, ordenados por seus nomes, tipos, localizações nas unidades, colaboradores que as utilizam e departamentos.



Name	CI Type	Location	Used By	Department
Manutenção Ar Condiciona...	Manutenção	Padre Eutiquio (Matriz)	--	Tecnologia da Informaç...
A1ADM3	Desktop	Dr. Freitas (Depósito)	--	Estoque
A1ADM2	Desktop	Dr. Freitas (Depósito)	Almir Aleixo	Entrega
A1ADM1	Desktop	Dr. Freitas (Depósito)	Cilene Maciel	Montagem
A0SR2	Desktop	Dr. Freitas (Depósito)	--	Estoque
A0SR1	Desktop	Dr. Freitas (Depósito)	--	Estoque
Brother MFC-8712DW	Printer	Dr. Freitas (Depósito)	--	Estoque
Brother NC-8300h	Printer	Pedro Miranda (Filial)	--	Caixa
TI-Linux	Desktop	Pedro Miranda (Filial)	Jamison Vera Cruz	Tecnologia da Informaç...
A3DEP1	Desktop	Pedro Miranda (Filial)	--	Administrativo
A2ATE2	Desktop	Pedro Miranda (Filial)	--	Administrativo
A2ATE1	Desktop	Pedro Miranda (Filial)	--	Administrativo

Figura 23 – Painel de Gerenciamento de Ativos do Freshservice
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

O gerenciamento de inventário do Freshservice digitaliza os ativos e ainda permite deixar configurado para que eles fiquem atualizados automaticamente com uma ferramenta de descoberta na rede (vide Figura 24). Tudo o que se precisa fazer é deixar configurado a digitalização periódica. Com a gerência de ativos do Freshservice, informações como saber quem utiliza o ativo, desde quando, informações de hardware, entre outras, estão à disposição de forma simples.

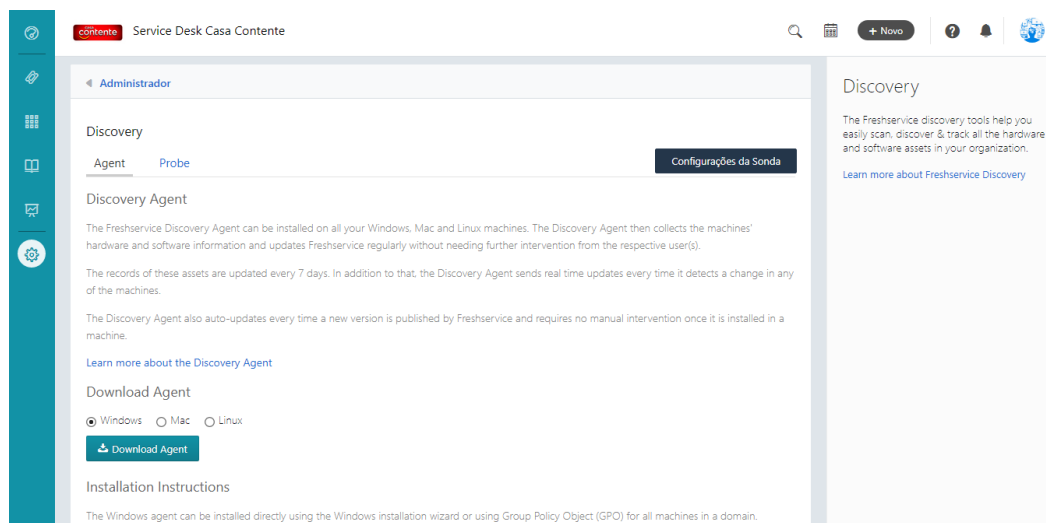


Figura 24 – Ferramenta de Localização de Dispositivos em Rede do Freshservice
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

3.4.4 Parametrizações

Apesar da empresa deste estudo estar utilizando a versão *free* da ferramenta, a mesma propicia uma boa quantidade de parametrizações e modificações para o ambiente (visto nas Figuras 25 e 26), como: registro de um domínio, logotipo, respostas automatizadas, notificações por e-mail, controle das TAGs, *widget* para integração em sites corporativos, integração com aplicações externas, entre outras.

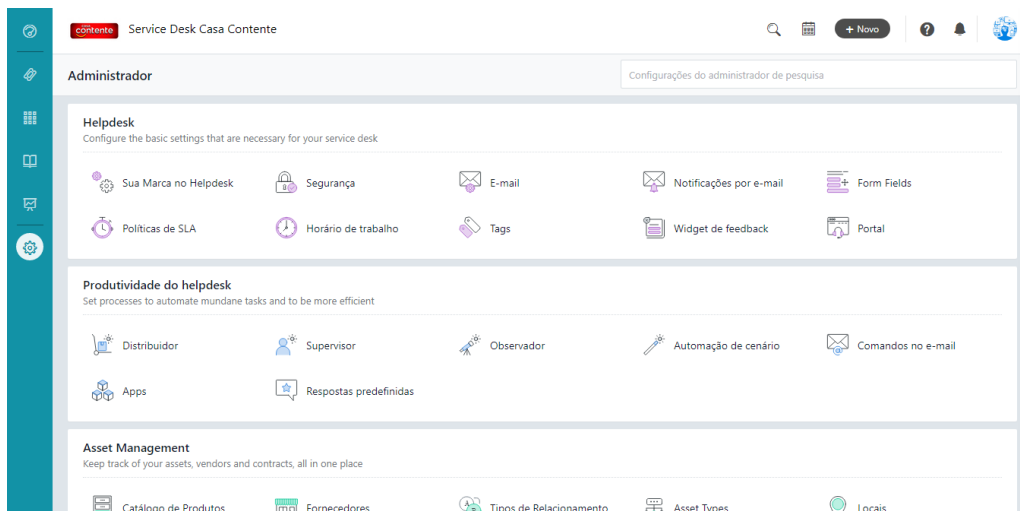


Figura 25 – Painel de Configurações
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

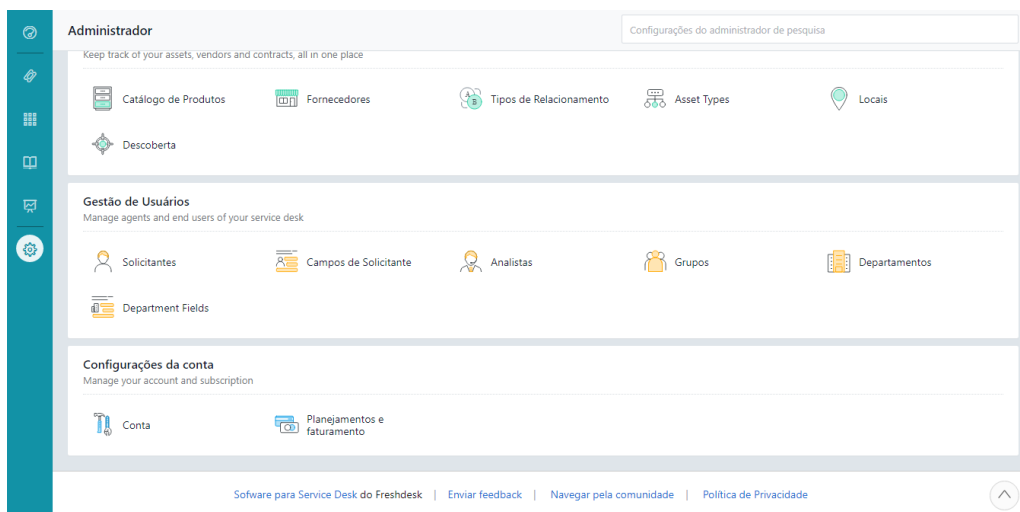


Figura 26 – Painel de Configurações – Continuação
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

Apesar do estudo ser em uma versão *free* da ferramenta, a mesma possibilita que o formulário de abertura de chamado seja montado com os campos que a equipe decidir que sejam importantes, como visto na Figura 27.

A Casa Contente utiliza as ferramentas do *Google for business* e integrou o Freshservice com o Google Agenda, onde ao marcar uma tarefa dentro da central de serviços um evento é criado na agenda do analista, visto na Figura 28.

Figura 27 – Configuração dos Campos para Abertura de Chamados
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

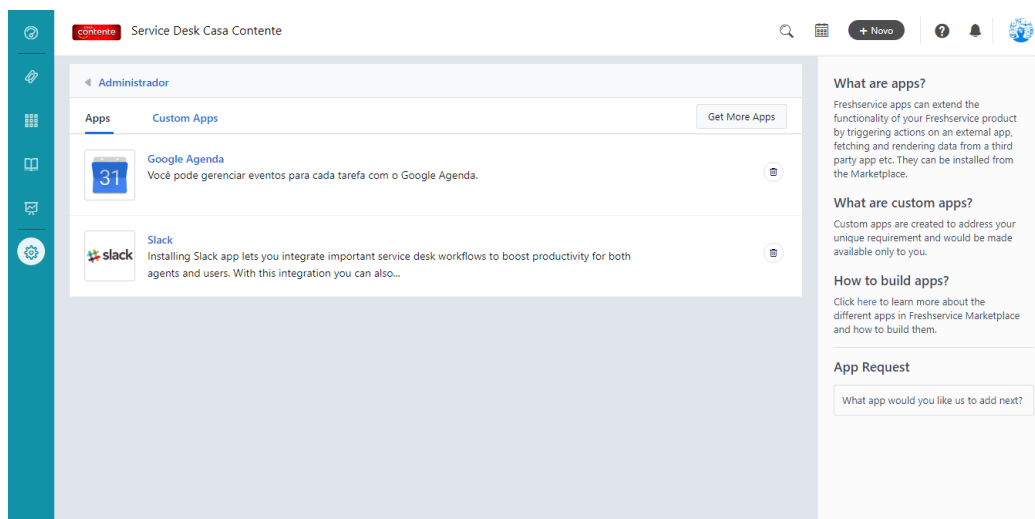


Figura 28 – Integração com Apps Externos
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

4 RESULTADOS

Nesta seção serão apresentados os resultados obtidos a partir da análise qualitativa extraída da matriz SWOT, bem como os resultados quantitativos baseados nos gráficos gerados pela ferramenta implementada.

4.1 Qualitativo

Como forma de avaliação qualitativa do uso da ferramenta descrito na seção anterior, foi usada a matriz de SWOT como forma de analisar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças identificadas pelos usuários da ferramenta, como pode ser visto na Tabela 1.

Tabela 1 – Matriz de SWOT de Avaliação Qualitativa do Uso da Ferramenta

Strengths (Forças)	Weaknesses (Fraquezas)
• Curva de aprendizado; • App móvel; • Base de conhecimento; • Integrado com Google; • Transparência.	• Relatórios; • Limitação de usuários.
Opportunities (Oportunidades)	Threats (Ameaças)
• Acesso à novas tecnologias.	• Cultura.

Fonte: Elaboração própria (2018).

Forças:

- Curva de aprendizado: a curva de aprendizado tanto para os analistas quanto para os usuários finais é curta e simples, não precisando de horas de treinamentos e implantações para que a ferramenta comece a ser usada;
- App móvel: por ser em nuvem, existe um aplicativo para aparelhos celulares que facilita a utilização da ferramenta distante da estação de trabalho, dando a possibilidade de ser notificado por chamados em trânsito entre as unidades da empresa;
- Base de conhecimento: ao se fechar um chamado, este passa a ser parte da base de conhecimento, uma área dedicada a disponibilizar para os colaboradores os chamados parecidos com eventuais problemas que estejam passando, dando a possibilidade dos mesmos informarem-se previamente sobre os procedimentos já feitos para sanar aquele problema, trazendo agilidade para o dia-a-dia;
- Integrado com Google: facilidades para criar e gerenciar os chamados integrados com as ferramentas do Google for Business, como Agenda, Drive, E-mail;
- Transparência: disponibilizar para a diretoria da empresa dados que mostram a eficiência do setor de TI e como seu tempo é gasto no dia-a-dia.

Fraquezas:

- Relatórios: para relatórios mais completos e com mais informações é necessário adquirir uma licença paga;
- Limitação de usuários: no plano free só é possível adicionar três analistas.

Oportunidades:

- Dar acesso à empresa a novas tecnologias e metodologias atualizadas do mercado.

Ameaças:

- Cultura: a falta de hábito dos colaboradores com ferramentas para abertura e controle de chamados pode ser um fator de rejeição.

4.2 Quantitativo

Após um ano de utilização da ferramenta apresentada neste trabalho, foram registrados 1261 chamados dos mais diversos, e a partir de dados cedidos pela Casa Contente gerou-se os gráficos a seguir, dos quais pode-se traçar um comparativo do antes e depois da implantação referente às entregas do setor de TI de acordo com a discussão com o gestor responsável.

Quando um incidente ocorria, grande parte do contato era feito por telefone e sem registro formal por e-mail, muitas vezes ficando apenas no registro oral. Após a implantação da ferramenta, todo e qualquer chamado passou a ser registrado em algum meio digital para assim ser iniciado os procedimentos de correção, além da implantação de uma ferramenta de comunicação, denominada Slack, voltada para a comunicação empresarial.

Assim, vê-se no gráfico da Figura 29 que mais da metade dos contatos foram feitos dentro da ferramenta.

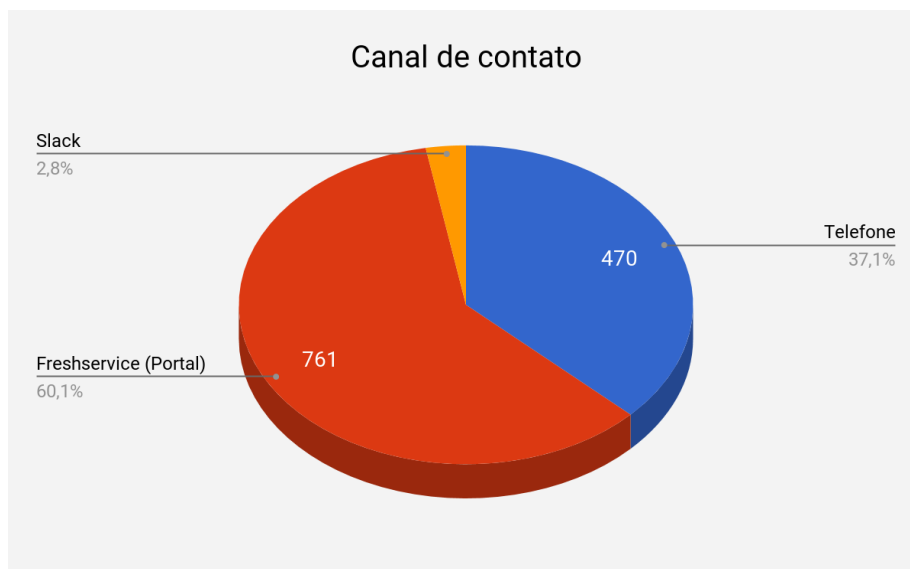


Figura 29 – Canais de Contato
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

Tal mudança, apesar de parecer simples, de início foi dificultosa de ser adotada por modificar uma cultura que já era seguida a mais tempo, onde as pessoas apenas falavam os problemas e esperavam uma solução. Atualmente, com o registro no Freshservice pode-se ter em um único local todos os chamados abertos e fechados, abrindo a possibilidade para que os colaboradores informem-se sobre o *status* da solução de seu pedido, se existe alguma previsão e adicionar detalhes não recordados no momento inicial do registro do chamado.

Como a ferramenta disponibiliza uma forma de criar campos para o formulário de abertura de chamados, a equipe disponibilizou a informação de departamento do solicitante. Este campo já fica pré-programado no cadastro do mesmo, dando mais agilidade na abertura de chamados e possibilita uma análise referente aos maiores geradores de chamados.

Não existia uma noção de quais departamentos tinham mais dificuldades na empresa em desempenhar suas rotinas. A partir dessa análise foi constatado que (vide gráfico da Figura 30) os departamentos de vendas (que englobam os vendedores e seus gestores diretos) e caixa (onde estão os operadores de caixa) são os que mais fazem solicitações. Entretanto, estes dois departamentos têm um nível de hierarquia, sendo o primeiro cargo citado como responsável pelo segundo, ou seja, um quarto dos chamados eram de uma área crucial para o retorno de valor da empresa, aquele que tem o contato direto com os clientes.

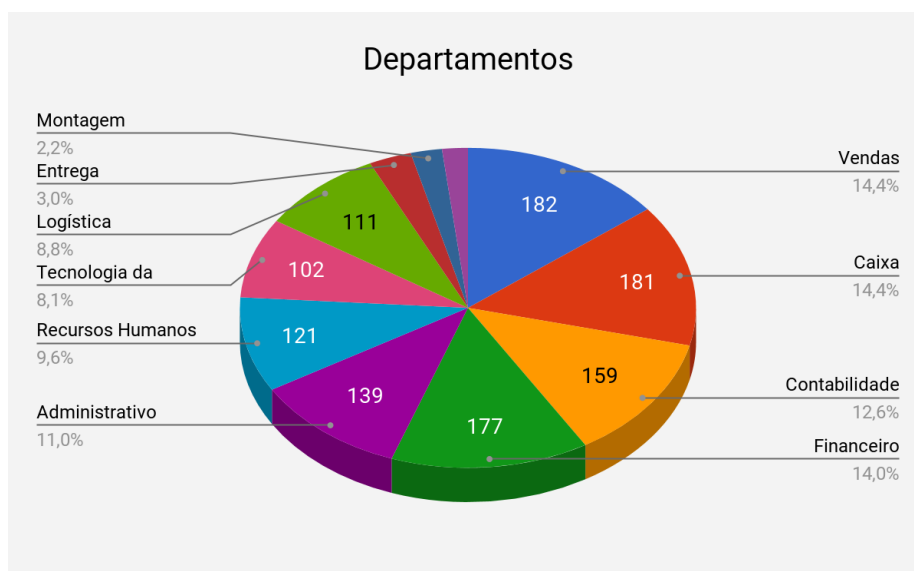


Figura 30 – Quantidade de Chamados por Departamento
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

A exemplo dos departamentos, não se tinha uma ideia de quais eram os incidentes mais recorrentes. Com ajuda do Freshservice foi possível obter registro por categoria (vide gráfico da Figura 31), que é uma referência mais geral, exemplo o Sankhya (referindo-se ao ERP em si sem discriminar um módulo específico) e TAGs que adicionam detalhes ao incidente, exemplo seguindo a categoria anterior a TAG Fast Service, que é um módulo do ERP.

Assim, foi constatado que grande parte dos incidentes está relacionado ao uso do sistema e seus módulos, visto que grande parte dos colaboradores vem de empresas anteriores que não possuíam sistemas tão robustos, e por possuírem alguma não aptidão no manejo de SO e ferramentas digitais tendo dificuldades de entender como novas ferramentas funcionam.

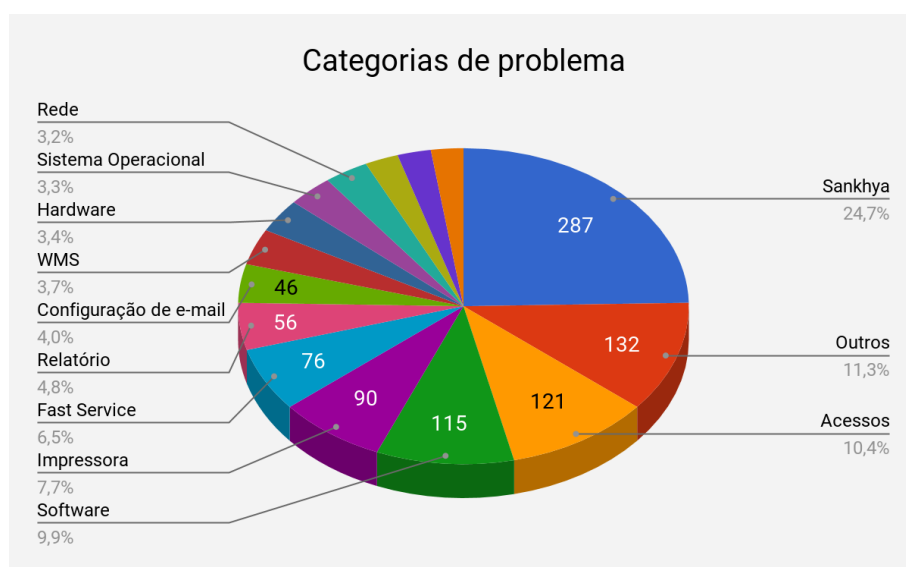


Figura 31 – Quantidade de Chamados por Categoria do Problema
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

Para esses estudos, foram selecionados as 15 categorias e tags mais utilizadas para não deixar os gráficos muito sobrecarregados, como pode ser visto no gráfico da Figura 32 para a lista de TAGs mais usadas.

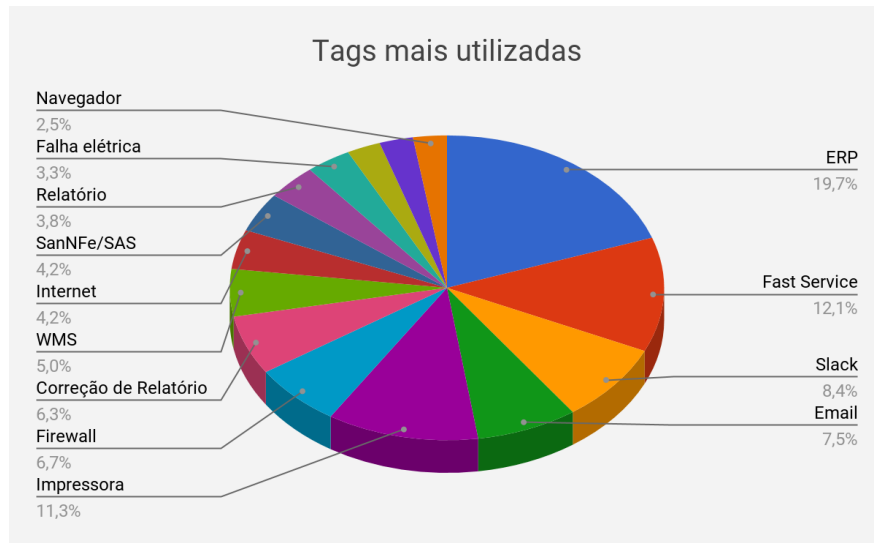


Figura 32 – Tags mais Utilizadas
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

Do total citado anteriormente de chamados abertos no período da amostragem, menos de 5% (vide o gráfico da Figura 33) encontra-se com *status* em aberto, devido serem solicitações que dependem de terceirizados ou fechamentos de contratos, ou por falta de pessoal especializado, visto que a equipe é reduzida. Isso demonstra um bom nível de retorno da equipe na resolução dos chamados, onde, considerando que um ano tem em média 250 dias úteis, foram abertos em torno de 5 chamados por dia.



Figura 33 – Status dos Chamados
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

Para um melhor gerenciamento de qual analista receberia os chamados criados, foi criado a estrutura de grupos, onde existe: o grupo de Gestão de TI, que trata de situações relacionadas à gestão do setor e incidentes relacionados ao ERP; e o grupo de Suporte de TI, que fica responsável por incidentes relacionados a software, hardware e suporte ao usuário final. Não houve grande diferença na divisão dos chamados, como pode ser visto no gráfico da Figura 34.

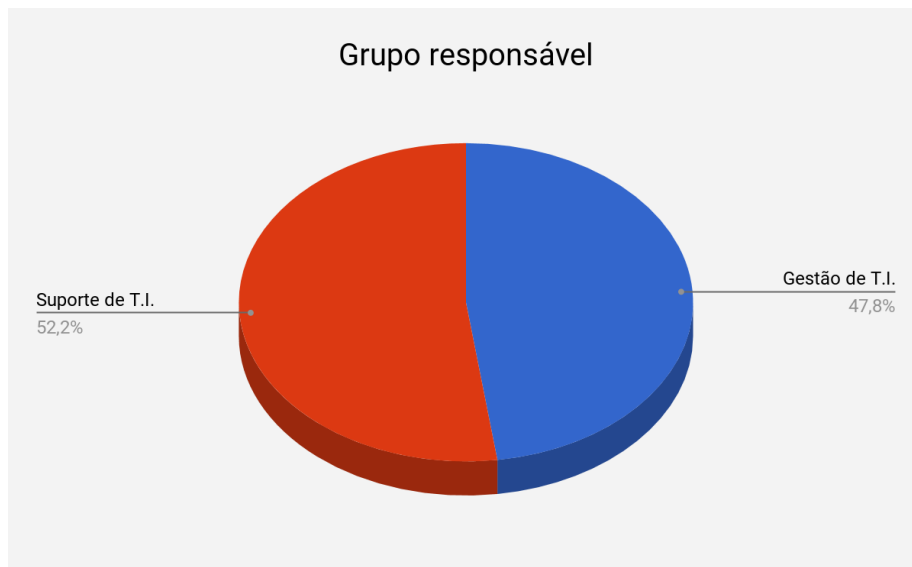


Figura 34 – Grupo Responsável
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

É de grande importância que a equipe busque gerenciar os prazos acordados de resposta, mostrando para a gestão da empresa produtividade e transparência, fatores que impactam diretamente na credibilidade do setor como um todo, buscando diminuir sempre as taxas de entrega fora do que foi determinado. Como a versão utilizada da ferramenta é a *free*, não foi possível gerar dados de tempo precisamente, porém fica o registro em quantidade de chamados apresentada na da Figura 35.

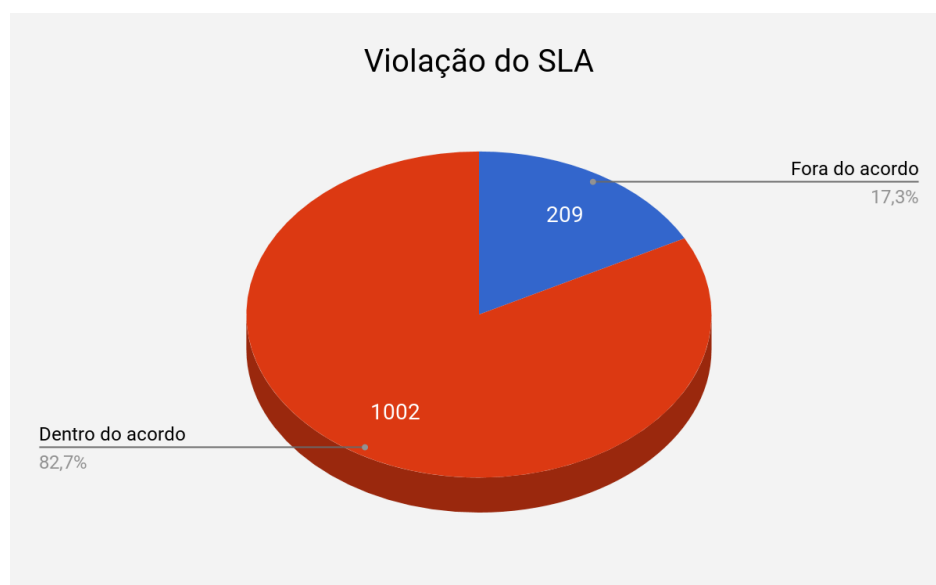


Figura 35 – Violação do SLA
Fonte: (CASA CONTENTE, 2018).

6 CONCLUSÕES

No presente trabalho implementou-se uma central de serviços baseada na ITIL, denominada Freshservice para o melhor gerenciamento das demandas do setor de TI da empresa Casa Contente Comércio de Móveis LTDA.

Neste trabalho buscou-se alinhar a aplicação implementada com as necessidades de gestão da TI da empresa. Neste sentido, todos os esforços foram direcionados para atingir o mesmo resultado, desde o levantamento de requisitos e análise de escolha da

ferramenta a ser implementada, percepção do negócio, níveis de afinidade dos usuários com as tecnologias disponíveis, tempo de implementação e curva de aprendizado. Os resultados alcançados mostram que as funcionalidades do Freshservice foram testadas e aprovadas unanimemente entre os colaboradores internos, usuários e equipe de TI, bem como as necessidades de gestão foram supridas de forma eficaz.

Muito embora os colaboradores internos estejam em diferentes níveis de aceitação e utilização de ferramentas como tal, o Freshservice mostra-se muito amigável e de fácil utilização, podendo-se afirmar que é possível controlar todas as requisições direcionadas ao setor de TI. Entretanto, do ponto de vista técnico, a ferramenta apresenta algumas limitações, sobretudo em relação à geração de relatórios e registro da quantidade de analistas.

Em suma, conclui-se que o uso de uma central de serviços como suporte à gestão da TI é uma realidade urgente e extremamente eficiente, entretanto precisa ser corretamente implementada e adequada de acordo com as particularidades e complexidades de cada negócio. Portanto, com base nos resultados obtidos, pode-se inferir que o Freshservice não só se adéqua à realidade e aos negócios da empresa Casa Contente, como também incorpora agilidade e eficiência ao setor de TI.

Este trabalho tem o intuito de demonstrar os benefícios da implantação de uma central de serviços para o gerenciamento inteligente da TI em uma empresa do setor varejista, ou de qualquer ramo de atuação utilizando uma alternativa viável para pequenas equipes que estão começando a utilizar a ITIL e tem pouca experiência no tema, o FreshService.

Um dos fatores limitantes foi a mudança de cultura, onde os colaboradores em princípio foram reticentes por acharem que os procedimentos trariam lentidão às resoluções de seus problemas. Outra limitação deve-se à falta de investimento por parte da diretoria da empresa, que, apesar de serem demonstradas as vantagens de se obter um dos planos pagos da ferramenta, os mesmos ainda possuem uma ideia conservadora do assunto.

Preende-se expandir a utilização da ferramenta para outros setores, proveniente da verificação a partir da experiência da equipe de TI numa diminuição significativa das reclamações quanto à organização e controle do setor. Assim, o setor pôde demonstrar a partir de dados a sua eficácia e com isso centralizar os esforços para que as boas práticas da ITIL fossem cada vez mais aceitas e utilizadas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSIS, C. B. Governança e gestão da tecnologia da informação: diferenças na aplicação em empresas brasileiras. São Paulo, 2011.

BANCO CENTRAL. Governance And Development. Disponível em: <http://documents.worldbank.org/curated/pt/604951468739447676/pdf/multi-page.pdf>. Acesso em: 08/04/2018, 2018.

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

BRANDÃO, A. O ITIL é para todos. Disponível em: <https://certificacoess.wordpress.com/sobre/>. Acesso em: 02/08/2018, 2007.

BRIGANO, G., BARROS, R. A Implantação de um Service Desk: Um Estudo de Caso Aplicando Conceitos do ITIL e do PMBOK. Disponível em: <http://www.abenge.org.br/cobenge/arquivos/9/artigos/512.pdf>. Acesso em: 08/04/2018, 2010.

CHAGAS, J. F. Governança Corporativa: Aplicabilidade do Conceito, dos Princípios e Indicadores à Gestão de Pequenas e Médias Organizações. Disponível em: eco.unne.edu.ar/contabilidad/costos/VIIIcongreso/085.doc. Acesso em: 15/04/2018, 2018.

DOROW, E. Central de Serviços - ITIL. Disponível em: <https://www.profissionaisti.com.br/2008/11/central-de-servicos-til/>. Acesso em: 04/2018, 2018.

FERNANDES, A. A., ABREU, V. F. Implantando a Governança de TI da estratégia à Gestão dos Processos e Serviços. Rio de Janeiro, 2009.

FREITAS, M. P. C. Governança de TI: Melhores Práticas para Acordos de Nível de Serviço em Contratações de TI. Disponível em: https://riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/1910/104544_Monnaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 15/04/2018, 2010.

FRESHSERVICE. Página da Ferramenta Freshservice. Disponível em: <https://freshservice.com>. Acesso em: 07/04/2018, 2018.

GAEA CONSULTING. Página da Gaea Consulting. Disponível em: <https://gaea.com.br/o-que-e-um-service-desk-ou-central-de-servicos/>. Acesso em: 02/04/2018, 2018.

GARTNER. Governance (ITG). Disponível em: <https://www.gartner.com/it-glossary/it-governance/>. Acesso em: 08/04/2018, 2018.

GONÇALVES, A. O Conceito de Governança. Disponível em: https://social.stoa.usp.br/articles/0016/1432/GovernanA_a100913.pdf. Acesso em: 12/04/2018, 2018.

ITIL. Best Management Practice. ITIL Service Strategy - ITIL IT SERVICE MANAGEMENT. Glossário de termos, definições e acrônimos: Versão v3.1.24, 2007.

LUCIANO, E. M., NETTO, W. E. C., WIEDENHÖFT, G. C. Artefatos de TI e suas inter-relações: uma Contribuição para a Teorização da Governança de TI. Disponível em: <http://sistema.simead.com.br/18simead/resultado/trabalhosPDF/1257.pdf>. Acesso em: 15/04/2018, 2015.

MAGALHÃES, I. L., PINHEIRO, W. B. Gerenciamento de serviços de TI na prática: uma abordagem com base na ITIL : inclui ISO/IEC 20.000 e IT Flex. São Paulo, 2007.

MERINO, N. G. Service Desk: a vitrine da TI. Disponível em: <http://www.itsmnapratica.com.br/service-desk-e-til/>. Acesso em: 10/05/2018, 2009.

MOREIRA, A. W., NETO, J. V. D. Diferenças entre Gestão de TI e Governança de TI: Uma breve comparação. Rio de Janeiro, 2014.

OGC. OGC Standards and Supporting Documents. Disponível em: <http://www.opengeospatial.org/standards>. Acesso em: 12/05/2018, 2000.

OTRS. Website oficial da OTRS. Disponível em <https://otrs.com/>. Acesso em: 12/05/2018, 2018.

PERES, J. R. Governança em TI. Disponível em: http://www.cnmp.gov.br/portal/images/stories/congressogestao/Governanca_em_TI_Lucio_Melre_.pdf. Acesso em: 15/04/2018, 2018.

SALLÉ, M. IT Service Management and IT Governance: Review, Comparative Analysis and their Impact on Utility Computing. Disponível em: <https://www.hpl.hp.com/techreports/2004/HPL-2004-98.pdf>. Acesso em: 10/05/2018, 2004.

SANT'ANNA, M. K. Melhores práticas em gestão de TI. Porto Alegre, 2008.

SILVA, E. M. Direcionamento estratégico da gestão da tecnologia da informação. São Paulo, 2007.