

# Os impactos das práticas de ITIL nos resultados organizacionais na área de tecnologia: um levantamento bibliográfico sobre governança em TI

The impacts of ITIL practices on organizational results in the technology area: a bibliographic survey on IT governance

Silvana Chiaretto<sup>1</sup>

Flávia Caroline Paiva Sales<sup>2</sup>

*Recebido: 19/10/2016*

*Aprovado: 02/12/2016*

*Publicado: 15/12/2016*

*Processo de Avaliação: Double Blind Review*

## RESUMO

Na busca pela qualidade dos seus serviços, as organizações procuram as melhores formas de serem mais eficientes e eficazes. Por isso o Gerenciamento de Serviços de TI está se destacando, por causa das melhores práticas adotadas, frameworks e modelos para poder gerenciar a Tecnologia da Informação a nível operacional, tático e estratégico, atendendo as necessidades e objetivos do negócio. Para tanto, realizou-se uma pesquisa bibliográfica sobre o tema. E por fim, o estudo mostrou a interligação da estratégia de TI à estratégia empresarial. Se for bem gerenciada e agregar valor ao negócio, pode ser uma ferramenta estratégica para maximizar os resultados da organização.

**Palavras-Chave:** Gerenciamento de Serviços; Tecnologia da Informação; Estratégia Empresarial; Governança em TI.

## ABSTRACT

In the search for the quality of its services, organizations seek the best ways to be more efficient and effective. So the IT Service Management is emerging because of the best practices adopted, frameworks and models to be able to manage the Information Technology operational, tactical and strategic, meeting the needs and business objectives. Therefore, it held a literature search on the topic. Finally, the study showed

---

1 Mestre em Administração. Professora da Universidade Fumec. Coordenadora da pós-graduação lato-sensu da FACE. E-mail: silvana.chiaretto@fumec.br

2 Aluna do MBA em Gestão Estratégia de Negócio da Universidade Fumec - FACE. E-mail: flavia.caroline94@gmail.com

the interconnection of IT strategy to the business strategy. If managed well and deliver business value, can be a strategic tool to maximize the organization's results.

**Keywords:** Service Management; Information Technology; Business strategy; IT Governance.

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, a área de TI não é apenas tecnológica e sim uma área voltada para gerenciamento de serviços, tornando-se uma parte estratégica do negócio de qualquer organização (RAGSDALE e RESEARCH, 2004; in Fonseca, 2016). Na busca para evitar perdas e prejuízos nos negócios, a área de tecnologia tem usado o Gerenciamento de Serviços de TI como instrumento de gestão e controle do ambiente computacional, mostra uma postura proativa para atender as necessidades da organização e dos clientes. Neste sentido, percebe-se que administrar os recursos, como hardware, software, equipe de trabalho, procedimentos e treinamentos são de grande importância para manter e sustentar os serviços suportados pela TI. Dentre as alternativas encontradas, o framework ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) é um modelo de processo que proporciona melhorias na resolução de problemas com o gerenciamento de infraestrutura e serviços e proporciona resultados interessantes para organizações.

Para tanto é preciso problematizar que com a falta de padronização dos procedimentos adotados na área de TI, as empresas encontram dificuldades em determinadas situação cotidianas, que precisam ser padronizadas. Para a governança de TI, o gerenciamento de TI se tornou fundamental para as empresas, a fim de melhorar seus processos e serviços, na tentativa de alcançar o melhor custo benefício para seus clientes e mostrar resultados significativos para a própria organização.

Pode-se pensar hipoteticamente que o ITIL é um framework que favorece a gestão da qualidade nos serviços de TI. E que, os processos do ITIL são ferramentas indispensáveis na padronização e no gerenciamento da qualidade dos serviços.

O presente estudo se justifica por propiciar uma reflexão sobre as práticas de ITIL e como pode impactar nos resultados organizacionais alinhando com estratégia de área de tecnologia. Segundo Weill e Ross (2005), as empresas atualmente estão cada vez mais dependentes de tecnologias para que suas metas sejam alcançadas. Em geral, as grandes

companhias estão buscando adotar modelos de gerência para aperfeiçoar a utilização dos recursos da informação e alinhá-los ao foco do negócio.

Sendo assim, este estudo tem como objetivo geral analisar como as práticas de ITIL podem impactar nos resultados organizacionais na área de tecnologia. E como objetivos específicos: analisar os principais benefícios da implantação do ITIL em organizações; averiguar se os processos e controles determinados pela adoção do ITIL colaboram para os resultados organizacionais; compreender como as práticas de ITIL auxiliam a Governança de TI em estabelecer processos e controle para a área de tecnologia; observar o grau de alinhamento dos objetivos estratégicos de TI com a estratégia de negócios da empresa, verificando de que forma contribui para o atingimento do objetivo geral.

Para tanto, foi utilizado método de pesquisa denominado levantamento bibliográfico que segundo Gil (2002, p. 61) tem “finalidade de proporcionar a familiaridade do aluno com a área de estudo no qual está interessado, bem como sua delimitação. Essa familiaridade é essencial para que o problema seja formulado de maneira clara e precisa”. Portanto, a metodologia para este estudo foi realizada por meio de uma pesquisa de natureza qualitativa, do tipo descritiva, utilizando procedimentos técnicos de investigação, revisão e análise da bibliografia disponível sobre o tema.

Este estudo está estruturado em quatro capítulos, que incluem esta introdução como primeiro, na qual se apresentam o objetivo geral e os específicos, a justificativa, além da contextualização do tema pesquisado. Seguidos pelo referencial teórico, a metodologia de pesquisa, e, por último, as considerações finais apresentando as conclusões deste estudo e as sugestões para pesquisas futuras.

Dessa maneira, este estudo buscou responder o seguinte questionamento: Como as práticas de ITIL podem impactar nos resultados organizacionais na área de tecnologia?

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1. Tecnologia da informação

A Tecnologia da Informação passa por profundas e rápidas mudanças todos os anos, e é cada vez mais importante para a sociedade e suas organizações (LOPES, 2013).

As empresas atualmente estão cada vez mais dependentes de tecnologias para que suas metas sejam alcançadas. Em geral, as grandes companhias estão buscando adotar modelos de gerência para aperfeiçoar a utilização dos recursos da informação e alinhá-los ao foco do negócio (WEILL; ROSS, 2005).

A Tecnologia da Informação tem sido considerada, de acordo com Boar (2002), como um dos principais fatores responsáveis pelo sucesso das organizações, tanto no nível de sobrevivência, quanto no aumento de competitividade. Sob o ponto de vista da organização, a Tecnologia da Informação é uma força fundamental na remodelagem de empresas.

Para Foina (2001), o mercado moderno exige das organizações valores competitivos, que significa custos baixos e sob controle, além de alta qualidade. Essas exigências tornam a Tecnologia da Informação parceira estratégica para as empresas que desejam estar entre as vencedoras em seus respectivos nichos de mercado.

Fernandes (2008) argumenta que a tecnologia da informação será de suma importância na implantação e na sua fase pós, pois é a ferramenta principal para gestão da área de Governança onde os recursos são utilizados para monitoramento dos processos definidos pela alta direção e para análises de desempenho que serão apresentadas. Já para os demais setores da corporação, a TI proporciona um ambiente completo para desenvolvimento das estratégias e objetivos de negócio da empresa onde cada área atuará com suas particularidades se apoiando nas ferramentas de TI.

## **2.2. Governança da tecnologia da informação**

Após o surgimento do termo Governança Corporativa e com o crescimento da Tecnologia da Informação nas empresas e no mundo em geral, as organizações sentiram cada vez mais a necessidade de implantar uma área que pudesse gerenciar os recursos de forma correta e também quem seriam os responsáveis pelas tomadas de decisões tão como elas serão tomadas (WEILL; ROSS, 2005).

A Tecnologia da Informação, segundo Weill e Ross (2005), deixou de ser um segmento isolado dentro de uma empresa - uma sala somente de servidores - para se tornar uma área que é agregadora para toda corporação, juntando informações através de grandes sistemas. Hoje em dia, TI é sinônimo de bons fluxos, melhores receitas, entre outros, porém, para que tudo isso possa ser gerido de forma correta, a Governança de TI tem um papel fundamental, pois, serão definidos os valores que a empresa

investirá em TI e quem são as pessoas que vão decidir sobre o tema TI dentro da organização.

Segundo Freitas (2010, p.8), “O objetivo da governança é criar mecanismos eficientes de gestão, monitoramentos e controle para garantir que as decisões dos executivos e os processos empresariais estejam alinhados com os interesses dos proprietários”.

Para endereçar uma série de problemas na administração da área de TI, a governança de TI vem sendo adotada por grande parte das organizações. O principal objetivo da governança é o de melhorar a comunicação da TI com o negócio e aumentar a consistência e a transparência de seus processos internos e de sua gestão em si segundo Laurindo (2008).

Nos últimos anos, com a crescente necessidade das empresas possuírem uma área de TI para auxiliar seus processos e realizar de fato suas estratégias definidas, a implantação de uma área de Governança de TI se torna imprescindível para que o negócio da corporação seja concretizado, independentemente da sua área de atuação no mercado de trabalho, por conta de diversos benefícios providos para que seja criada uma espécie de harmonia entre a TI e os objetivos buscados (WEILL; ROSS, 2005).

De acordo com Freitas (2010, p.10),

Cada vez mais as empresas estão extraindo funcionalidades da Tecnologia da Informação para suportar os seus objetivos de negócios. A retórica da Governança Corporativa não pode ser eficiente se a empresa não dispuser de mecanismos de gerenciamento dos recursos de TI que são responsáveis pela geração, pelo tratamento e pela disponibilização das informações empresariais.

A definição de Weill e Ross (2005), foca na questão de que a Governança deve apontar quem serão os responsáveis pelas decisões que afetarão a corporação com a utilização dos recursos de TI, determinando os comportamentos desejáveis que devessem ser seguidos, ressaltando que quem implementa essas ações é a administração definida.

Freitas (2010, p.11), ressalta que a Governança de TI possui duas justificativas, a saber: (1) Objetivo de propiciar insumos para o atendimento das especificações da Governança Corporativa; (2) Melhoria dos processos de Gestão de TI.

A Governança de TI é motivada por diversos fatores, embora muitos considerem que o principal motivador é a transparência na administração, outros fatores podem ser citados também, como por exemplo: TI como prestadora de serviços, integração tecnológica, segurança da informação, dependência do negócio em relação a TI e outros (SILVA, 2010).

Devido às grandes inovações do mercado atual com o crescente surgimento de novas tecnologias, as empresas estão vulneráveis a novas ameaças. Em contrapartida estão abertas a novas oportunidades de negócios que necessitam de atualização em suas estratégias. Portanto, a área de Governança de TI deve contar com uma das suas principais ferramentas que seria a infraestrutura, de modo que seja flexível e possa atender os serviços e também as futuras possíveis demandas, permitindo que o custo seja acessível e trazendo agilidade para mudança de estratégia de acordo com o mercado (WEILL; ROSS, 2005).

Segundo Freitas (2010), a governança de TI tem como foco a qualidade de serviço, tais como aprimoramento, aconselhamento e auditoria. Esses recursos aumentam o grau de maturidade dos recursos tecnológicos e integram as atividades de gestão da área de tecnologia.

Para Silva (2010) a Governança de TI tem uma grande importância para os negócios de uma organização, pois deve investir continuamente em sua infraestrutura a fim de garantir alto desempenho e um ambiente altamente seguro, confiável e transparente, trazendo diversos benefícios vantajosos na atuação da empresa, como alinhar os processos de TI com as estratégias e objetivos da organização, demonstrar o valor do desempenho da TI, gerar aprendizado organizacional sobre o valor da TI, aumentar a qualidade e reduzir os custos dos serviços de TI, e principalmente, ter a continuidade do negócio mantendo sempre alinhados.

### **2.3. Gerenciamento de Serviços de TI**

O Gerenciamento de Serviços de TI é, de forma resumida, o gerenciamento da integração dos elementos que compõem um serviço de TI, definindo os processos necessários para entrega e suporte de serviços de Tecnologia da Informação, focados nas necessidades de clientes e nas estratégias de negócio da organização, buscando alcançar custos e desempenho desejado pelo cliente (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007).

As organizações frequentemente dependem muito dos serviços de TI e esperam que estes não apenas as auxiliem como também apresentem novas opções para implementar os seus objetivos. Além disso, as expectativas elevadas dos clientes de serviços de TI tendem a mudar significativamente com o tempo e exigem revisões constantes. Os provedores de serviços de TI não podem mais se permitir concentrar-se em tecnologia e na sua organização interna; hoje em dia eles precisam considerar a qualidade dos serviços que oferecem e se concentrar na relação com os clientes (BON, 2007).

O serviço tem como foco as necessidades dos clientes e à estratégia de negócio da organização, visando os objetivos de custo e desempenho, por meio de acordos do nível de serviço entre a área de TI e as demais áreas do negócio. Esse alinhamento da TI com o negócio estão estabelecidos no ITIL por meio do Gerenciamento dos Serviços, onde se encontra um conjunto das melhores práticas em vários gerenciamentos (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007).

A Gestão de Serviços de TI (GSTI) proporciona para as organizações economia, confiabilidade, flexibilidade e consistência dos processos, garantindo que a equipe de TI, em conjunto com as demais áreas de negócio da empresa, entregue os serviços respeitando custos e os níveis de qualidade que foram acordados com antecedência (ESPILDORA, 2004).

Muitas organizações estão considerando o gerenciamento de serviços de TI como uma forma de organização dos serviços e aprimoramento contínuo da qualidade dos mesmos. O gerenciamento dos serviços de TI está relacionado com a entrega e suporte dos serviços de TI que são implementados em resposta direta às exigências corporativas da organização. É importante que os serviços de TI da organização suportem as atividades corporativas principais, assim como também é fundamental que esses mesmos serviços facilitem as mudanças à medida que os negócios se desenvolvem e competem em um espaço de trabalho global. A TI deve se tornar uma peça primária no processo de tomada de decisão (MICROSOFT, 2015).

Para alcançar este objetivo, a tática que vem sendo adotada é a implementação e o gerenciamento de processos internos da área de TI de acordo com as práticas reunidas no ITIL.

## 2.4. A presença do ITIL nas empresas

O ITIL atualmente desperta grande interesse no mercado, pois há uma preocupação no processo Gerenciamento de Serviços de TI nas empresas. A grande dependência da TI para os negócios faz com que os gestores de TI busquem a adoção de melhores práticas, com o objetivo de trazer resultados positivos, como redução de custos e agilidade em seus processos. (ESPILDORA, 2004)

Como afirma Magalhães e Pinheiro (2007), a ITIL é baseada nas melhores práticas de TI do mercado, visando à melhoria contínua, mapeamento de processos, aprimoramento de gestão e qualidade de serviço dentro de um negócio.

Já para Hawerth (2016) a ITIL é formado por processo e funções que visam focar a área de TI do negócio, aperfeiçoando os serviços com mais eficiência, qualidade, rapidez e preço aceitável ao usuário final. Independente do porte da empresa, seguir e desenvolver as boas práticas do framework podem potencializar e maximizar os resultados, podendo ainda ser o fator decisivo para que a mesma se mantenha competitiva no mercado.

Entretanto o gerenciamento de serviço de tecnologia da informação é um método pelo qual uma organização pode iniciar uma postura proativa em relação ao atendimento de suas necessidades e contribuindo para geração de valor. Essa prática visa disponibilizar seus recursos e gerenciar-los de forma integrada e produtiva, evidenciando a qualidade do conjunto para seus clientes e usuários, evitando problemas desnecessários na entrega e na operação dos serviços de Tecnologia da Informação conforme exposto pelos autores Magalhães e Pinheiro (2007).

Segundo Magalhães e Pinheiro (2011, p.62), os principais motivadores para a crescente preocupação das organizações em adotar o ITIL, são: a) Os altos custos para entrega e manutenção dos serviços de TI; b) Demanda em obter a medição do retorno dos investimentos em TI; c) A complexidade da infraestrutura de TI; d) Ritmo de mudanças nos serviços de TI; e) Necessidade de disponibilidade dos serviços de TI; f) Aspectos relacionados com a segurança; e g) Requerimentos da organização em relação à qualidade e ao custo/benefício dos serviços de TI.

## 2.5. Benefícios da implementação do ITIL

Segundo Sodré e Souza (2007), com a crescente demanda do setor de TI nas organiza es, também cresceram algumas dificuldades, tais como o custo crescente da presta o de serviços, o aumento do nível de exigência da qualidade, a complexidade crescente da infraestrutura e a dependência de diversas áreas do negócio quanto aos serviços prestados pela TI.

Por conta destes fatores, o uso do ITIL tr s diversas vantagens para a organiza o, que segundo Sodré e Souza (2007), podem ser listados da seguinte forma:

No que diz respeito aos consumidores finais de TI: a) O provimento dos serviços de TI torna-se mais focado nos consumidores da TI e os acordos sobre o melhoramento na qualidade do serviço melhoram o relacionamento; b) Os serviços são mais bem descritos, em linguagem inteligível para o cliente, com detalhamento apropriado; c) A comunica o com a organiza o de TI   melhorada pelo acordo, através de pontos de contato.

No que diz respeito   organiza o da própria área de TI: a) A estrutura fica mais clara, tornando-se eficiente e focada nos objetivos corporativos; b) O gerenciamento   mais controlável e as mudanças tornam-se mais fácil de gerenciar; c) Possibilidade de terceiriza o de elementos de serviços de TI; d) Com o seguimento das melhores práticas, encoraja-se para uma mudança cultural em dire o ao provimento de serviço, suportando assim a introdu o de um sistema de qualidade baseado na norma ISO<sup>3</sup> (*International Organization for Standardization*) 9000.

Para a organiza o a visão no mercado   de grande importância, pois o ITIL atua auxiliando o setor da TI nos processos, e por meio dessa visão, possíveis futuros clientes v o conhecer a atua o da organiza o, podendo ser um diferencial para a empresa. Oliveira (2011), lista alguns benefícios para a organiza o, como: a) Melhor Gestão de Mudança; b) Redu o dos Custos de TI; c) TI alinhado com o negócio; d) Preparado para usar ferramentas para gerir TI; e) Mudanças culturais no sentido de fornecimento de serviços; f) Organiza o de TI mais sistemática e clara; g) Procedimentos estandardizados e fáceis de compreender/reconhecer; e h) menor duplica o de trabalho e por isso um aumento de eficiência.

---

3 ISO9000 - grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade para organiza es em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão.

### 3 METODOLOGIA

Este capítulo tem como finalidade apresentar os procedimentos metodológicos que serão utilizados para fundamentar a pesquisa realizada sobre os impactos que as práticas do ITIL podem causar nos resultados organizacionais. Segundo o QUADRO 1 o método escolhido pelo pesquisador foi o levantamento bibliográfico.

O levantamento bibliográfico recupera o conhecimento científico acumulado sobre um assunto. Ou seja, é uma pesquisa em cima de outras pesquisas (LAKATOS & MARCONI, 1999).

QUADRO 1 - Método e técnicas utilizados na pesquisa

Método	Tipo de Pesquisa	Técnica de Coleta de Dados	Técnica de Tratamento dos Dados
Levantamento bibliográfico	Qualitativa Descritiva	Análise bibliográfica	Análise de conteúdo

Fonte: Elaborado pelas autoras (2016).

Sobre a pesquisa descritiva Cervo (2006, p.61), “observa, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Procura descobrir, com a maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e suas características”.

O método qualitativo foi escolhido para a elaboração do estudo por oferecer a possibilidade de um nível maior de detalhe ao descrever os principais impactos causando pela ITIL nos resultados organizacionais, proporcionando maior validade à pesquisa. De acordo com Minayo (1995, p.21-22) a pesquisa qualitativa refere-se a “um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis”.

Para Turato (2005), as pesquisas que utilizam o método qualitativo devem trabalhar com valores, crenças, representações, hábitos, atitudes e opiniões. Sendo úteis para busca de um contexto, sem utilizada de mensuração do mesmo.

Como fonte de dados foi utilizada a análise bibliográfica, por meios de referências teóricas publicadas por especialistas em ITIL. De acordo com Cervo (2006), a pesquisa bibliográfica tem a finalidade de adquirir informações de um determinado assunto a partir de referências teóricas já publicados em livros, artigos, internet, teses e dissertações.

“A pesquisa bibliográfica é de grande eficácia porque lhe permite uma postura científica quanto à elaboração de informações da produção científica já existente” (BARROS e LEHFELD, 2000, p. 70).

O tratamento de dados foi realizado por meio de análise de conteúdo que é uma técnica de pesquisa para a descrição objetiva, sistemática e qualitativa do conteúdo evidente da comunicação (LAKATOS & MARCONI, 1999).

## 4 ANÁLISE E RESULTADOS

O presente estudo buscou na literatura mostrar que as práticas de ITIL tem a função primordial de melhorar os resultados organizacionais na área de tecnologia, auxiliando a Governança a padronizar seus processos operacionais, tornando-se mais competitiva e ampliando a sua presença de mercado. Para tanto foi utilizado o método de categorização a fim de decompor cada dimensão pesquisada.

### 4.1. Categoria de Análise I - Os principais benefícios da implantação do ITIL em organizações.

Todo o processo pode proporcionar vários benefícios para a organização, como redução de custos, melhoria na comunicação, padrões bem estruturados, aumento de produtividade, melhor qualidade no serviço final e satisfação do cliente, contribuindo para que as empresas obtenham bons resultados e possam cada vez mais alinhar os seus serviços com o negócio.

Para Palma (2009), “A ITIL define boas práticas de gestão dos serviços de tecnologia. Práticas que repercutem em processos do negócio eficientes, com maior garantia de qualidade, produtividade e crescimento. TI sustenta e dirige o negócio”.

No site Teclógica (2016) consta que “a redução de custos operacionais impactará na melhoria da competitividade do negócio. Já a eficiência interna será ampliada por meio da racionalização de processos de TI e alinhamento dos recursos digitais com as estratégias de mercado”.

#### **4.2. Categoria de Análise II - Os processos e controles determinados pela adoção do ITIL *versus* os resultados organizacionais**

Constatou-se que as empresas que aplicarem técnicas de Gestão de Serviços de TI, conforme abordada no ITIL, terão em suas mãos um poderoso aliado para enfrentar um mercado tecnológico, gerando valor ao negócio e vantagem competitiva entre seus concorrentes. Toda a entrega de TI permite uma previsibilidade importante para o negócio, mas um benefício encontrado na implantação e evidenciado pelos autores apontados nesse estudo.

#### **4.3. Categoria de Análise III - As práticas de ITIL auxilia a Governança de TI em estabelecer processos e controle para a área de tecnologia**

De acordo com o ITGI (2000), a Governança de TI é parte integrante da governança corporativa e consiste em lideranças, processos e estruturas organizacionais para assegurar que a organização sustente e amplie suas estratégias e objetivos.

As análises conduzidas nesta pesquisa indicaram que investimentos em modelos de governança de TI, tais como o ITIL, podem promover melhorias importantes em processos de gestão, aumentando o alinhamento entre os serviços ofertados pela área de TI e as necessidades do negócio. Após o modelo ITIL ser introduzido, os processos tornar-se padronizados e organizados e cada funcionário passa a ser responsável por determinadas funções.

Percebe-se que a maioria dos autores concorda que a governança de TI é uma preocupação da alta administração em controlar o impacto estratégico da TI e a sua entrega de valor para o negócio, conforme proposto por (WEILL E ROSS, 2005).

#### **4.4. Categoria de Análise IIII - Objetivos estratégicos de TI contribuindo para a estratégia de negócios da empresa.**

Com a utilização do ITIL as organizações puderam criar processos e estruturas que garantiram a gestão eficiente dos recursos de TI, permitindo a disponibilidade e qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação.

A evolução é notada depois da implementação do ITIL, e os indicadores apontam bons resultados e chances de buscar ainda mais novos patamares, através da melhor

gestão dos incidentes reportados, visando eliminar os gargalos em recursos e os obstáculos que impedem a sua resolução; na atuação sobre a causa-raiz dos problemas; no gerenciamento da performance, configuração e disponibilidade; no gerenciamento das mudanças e problemas.

De acordo com o presente estudo conseguiu-se observar que além dos objetivos estratégicos de TI mencionados na literatura, a Governança está cada vez mais contribuindo para a estratégia de negócios da empresa tais como: (1) fortalecimento do relacionamento e formalização da colaboração e comunicação entre as áreas de negócio e de TI; (2) a melhoria da capacidade de planejamento das áreas de negócio; (3) o enriquecimento do trabalho da equipe de TI, tornando-o menos repetitivo.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se considerar que a Tecnologia da Informação vem desempenhando um papel crucial, não só para o mundo dos negócios, mas também para o desenvolvimento e a descoberta de novas tecnologias, que trazem cada vez mais qualidade na prestação de serviços de TI.

O aumento de qualidade dos serviços de TI influencia a organização, seus clientes, seus fornecedores e principalmente os usuários finais. O foco deste estudo foi demonstrar a importância do Gerenciamento de TI para qualquer tipo de organização, tendo em vista que a infraestrutura de TI, por si só, não é um fator chave de sucesso para geração de valor aos negócios e precisa de processos, políticas, pessoas e controles bem estruturados para gerenciar todos os recursos da área e assim alcançar seus objetivos estratégicos, conforme demonstrado no ITIL.

Por fim, como sugestão para pesquisas futuras, pode-se desenvolver uma pesquisa da norma ISO20000 e um comparativo com os processos do ITIL, apresentando os processos semelhantes e quais seus impactos na organização. Outra sugestão seria aplicar esse estudo a uma organização que não tenha ainda adotado o ITIL, isso permitiria “medir” o ambiente organizacional em dois momentos distintos: antes da implantação do ITIL e depois da implantação. A partir daí poder-se-ia utilizar o teste paramétrico de comparação das médias.

## REFERÊNCIAS

- BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica: Um guia para iniciação científica**. 2. ed. São Paulo: Ampliada, 2000. 122 p.
- BOAR, Bernadr. **Tecnologia da Informação: a arte do planejamento estratégico**. São Paulo: Berkeley, 2002.
- BON, J. V. **Fundamentos do gerenciamento de serviços em TI**. São Paulo: Van Haren Publishing, 2007.
- CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson, 2006. 159 p.
- ESPILDORA, Francisco Gentil. **Excelência na gerência de serviço**. 2004. Disponível em: <<http://www4.serpro.gov.br/imprensa/publicacoes/tema-1/tematec/2004/ttec72>>. Acesso em: 22 out. 2016 às 23h00minh.
- FERNANDES, Aguinaldo Aragon. **Implantando a Governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços**. 2. Ed. São Paulo: Brasport, 2008.
- FOINA, Paulo Rogério. **Tecnologia de Informação**. São Paulo: Atlas, 2001.
- FONSECA, Luiz Gustavo Siqueira. **Implantação do ITIL em pequenas e medias empresas**. Disponível em: <[http://www.ietec.com.br/site/techoje/categoria/detalhe\\_artigo/256](http://www.ietec.com.br/site/techoje/categoria/detalhe_artigo/256)> Acesso em: 18 out. 2016 às 10h:45minh
- FREITAS, Marcos André dos Santos. **Fundamentos do gerenciamento de serviços de TI**. 3. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2010. 351 p.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.

HAWERROTH, Udo. **O que é ITIL e o como ele se encaixa na área de TI da sua empresa.** Disponível em: <<http://www.projectbuilder.com.br/blog-pb/entry/pratica/o-que-e-itil-e-o-como-ele-se-encaixa-na-area-de-ti-da-sua-empresa>>. Acesso em: 18 set. 2016 às 22h00minh.

ITGI. **IT Governance Institute: Board briefing on IT governance: Control Objectives for Information and Related Technology.** 2000. Disponível em: <<http://www.itgi.org>>. Acesso em: 03 out. 2016 às 14h30minh.

LAKATOS, E, e MARCONI, M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragem e técnicas de pesquisa, elaboração, análise interpretação de dados.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996.

LAURINDO, F. J. B. (2008). **Tecnologia da informação: planejamento e gestão de estratégias.** São Paulo: Atlas.

LOPES, Leonardo. **Atrasos em projetos de TI caudados por falhas na gestão de Stakeholders.** Jul./Dez. 2013. Disponível em: <<http://revistafuture.org/FSRJ/article/viewFile/116/237>>. Acesso em: 05 out. 2016 às 22h30min.

MAGALHÃES, Ivan Luizio; PINHEIRO, Walfrido Brito. **Gerenciamento de serviços de TI na prática: Uma abordagem com base na ITIL.** São Paulo: Novatec, 2007. 667 p.

MICROSOFT. **MOF: Uma abordagem executável e prescritiva para o ITIL.** Disponível em: <<http://www.microsoft.com/brasil/technet/itsolutions/cits/mo/mof/mofitil.aspx>> acesso em: 26 ago.2016 às 14h30min.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O Desafio do Conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** São Paulo, Rio de Janeiro: HUCITEC/ABRASCO, 1995.

PALMA, Fernando. **Os Benefícios da ITIL. 2009.** Disponível em: <<https://www.portalgsti.com.br/2009/08/os-beneficios-da-itil.html>>. Acesso em: 16 set. 2016 às 22h30minh.

SILVA, Marcelo Gaspar Rodrigues. **TI: Mudar e Inovar, Resolvendo conflitos com ITIL.** Brasília: Senac DF, 2010.

**SODRÉ, Marília Gabriela; SOUZA, Suzana Maria de. Uma Análise Comparativa de Metodologias para Governança de Tecnologia da Informação - ITIL e COBIT.** Florianópolis - SC, 2007

**TECLÓGICA. ITIL: O que é e a sua importância na área de TI da sua empresa.**

Disponível em: <<https://www.teclogica.com.br/itil-o-que-e-e-sua-importancia-na-area-de-ti-da-sua-empresa/>>. Acesso em: 11 out. 2016 às 15:00h.

**TURATO E. R. Métodos qualitativos e quantitativos na área da saúde: definições, diferenças e seus objetos de pesquisa.** Revista de Saúde Pública, 2005. Jun. 39(3):507-14.

**WEILL, Peter; ROSS, Jeanne W. Governança de TI: Tecnologia da Informação.** Nacional: M. Books, 2005. 290 p.