

Sistema *Help Desk*: um estudo de caso da empresa Marluvas

Antônio Luiz de Melo¹, Luís Augusto Mattos Mendes¹

¹Departamento de Ciência da Computação
Universidade Presidente Antônio Carlos (UNIPAC) – Antônio Carlos, MG – Brasil

antonioluiz@marluvas.com.br, luisaugustomendes@yahoo.com.br

Resumo. Este artigo descreve um estudo de caso realizado na empresa Marluvas Calçados de Segurança Ltda. Através da metodologia aplicada pode-se visualizar a importância de se trabalhar com o sistema *Help Desk* como ferramenta de atendimento aos clientes e usuários de sistemas informatizados. É recomendada a utilização do sistema *Help Desk* no setor de tecnologia da informação (TI) das organizações, pois além de ser um facilitador na solução dos problemas, promove a satisfação dos usuários, eleva o nível de qualidade dos serviços prestados, reduz custos e gera dados concisos para as tomadas de decisão do supervisor da área promovendo assim a melhoria contínua¹ dos serviços e processos.

Palavras-Chave: Sistema *Help Desk*; Sistema Informatizado; Tecnologia da Informação (TI); Nível de Maturidade; usuários.

1. Introdução

Atualmente, o computador é uma das principais ferramentas de trabalho e produção dentro de uma empresa e, portanto, é de extrema importância que ele esteja sempre em perfeito funcionamento.

Sendo assim, se faz necessário o uso do sistema de *Help Desk*². Este programa tem a função de auxiliar a equipe de suporte na coordenação e solução dos incidentes que ocorrem com os usuários, assegurando que todas as solicitações sejam atendidas com excelência no menor prazo de tempo. Além disso, funciona como um sistema especialista que utiliza os registros cadastrados como base para tomada de decisões em todos os níveis de atendimento promovendo a melhoria contínua no ambiente computacional.

Este artigo contempla um estudo que tem como finalidade certificar que a utilização do sistema *Help Desk*, quando de forma adequada, eleva o nível de maturidade do setor de informática e busca gerar uma maior satisfação dos usuários de sistemas informatizados da empresa Marluvas.

Como exposto, o presente artigo tem o objetivo de identificar o nível de maturidade do setor de Tecnologia da Informação (TI) e a satisfação dos usuários de sistemas informatizados quanto aos recursos e serviços disponibilizados. Assim, propor

¹ Melhoria Contínua é a adoção de uma abordagem de melhoria de desempenho que presume mais e menores passos de forma incremental. Não importa se os melhoramentos sucessivos são pequenos, o que de fato importa é que eles acontecem a todo o momento (MAGALHÃES, 2006, p. 75, mód. 6).

² *Help Desk* é um *software* que permite o controle de ordens de serviços e auxilia no gerenciamento de projetos (ROOM, 2009).

melhorias fazendo do sistema *Help Desk* a ferramenta de atendimento aos clientes. Ferramenta esta que irá maximizar o poder de execução dos serviços do setor de Tecnologia da Informação, promovendo a satisfação dos clientes, a redução de custos e o alinhamento de estratégia de T.I. com negócios. Tendo como objetivo propiciar a elevação do nível de qualidade dos serviços com foco na criação de valores e a melhoria contínua da execução dos processos.

Na seção 2 desse trabalho será elaborada uma breve revisão bibliográfica sobre governança de TI, suas principais ferramentas e a forma de se medir como estão sendo desenvolvidos os processos do setor de tecnologia. Além disso, será exibido na seção 3 um estudo de caso da empresa Marluvas mostrando a situação atual da área computacional da empresa e os pontos de melhoria que poderão ser o diferencial em um futuro próximo.

2. Revisão Bibliográfica

Serão tratados na seção 2.1 os conceitos referentes a governança de TI e suas principais ferramentas e na seção 2.2 a forma de se medir como estão sendo desenvolvidos os processos do setor de informática e seus níveis de classificação quanto à maturidade.

2.1. Governança de TI

Governança de TI é um conjunto de normas e processos para trazer transparência e indicadores de desempenho para a área de TI na empresa. É a combinação de estruturas e processos adotados por uma organização para garantir que os investimentos em tecnologia estejam alinhados com os objetivos de negócio, otimizar a alocação dos recursos de TI e minimizar os riscos associados aos ativos de conteúdo ou ativos informacionais que são os responsáveis por toda a informação importante para o negócio como relação de clientes e parceiros (DOMINGUES, 2004).

De acordo com (TOMÉ, 2005, p. 10, mód. 01) governança de TI, consiste de uma estrutura organizacional, processos e lideranças para garantir que, sob a responsabilidade da Alta Administração: a TI sustente e auxilie as estratégias e os objetivos da empresa e gere o relacionamento com as funções internas e externas.

É uma estrutura composta de normas e processos que torna a TI responsável por: sustentar e auxiliar as estratégias e interesses da empresa promovendo a integração das atividades internas e externas, otimizar os recursos disponibilizados pela organização e a reduzir os riscos relacionados à integridade e segurança das informações importantes para os negócios da empresa.

2.1.1. COBIT (*Control Objectives for information and related Technology* / Objetivos de Controle Relacionados ao Uso de Tecnologia da Informação)

É uma ferramenta eficiente para auxiliar o gerenciamento e controle das iniciativas de TI nas empresas. É um guia para a gestão de TI que inclui recursos tais como um sumário executivo, um *framework*³, controle de objetivos, mapas de auditoria, um conjunto de ferramentas de implementação e um guia com técnicas de gerenciamento. As práticas de gestão do *Cobit* são recomendadas pelos peritos em gestão de TI que

³ *Framework* é uma estrutura de processos que representam um conjunto de ideias, condições ou premissas que determinam como algo será abordado, percebido ou entendido (CAMURUGY, 2007).

ajudam a otimizar os investimentos de TI e fornecem métricas para avaliação dos resultados. O *Cobit* independe das plataformas de TI adotadas nas empresas (SANTOS, 2008, 12. DOMINGUES, 2004).

Um dos principais benefícios do *Cobit* são as recomendações de gerenciamento com orientação no modelo de maturidade em governança que auxiliam os gerentes de TI no cumprimento de seus objetivos alinhados com os objetivos da empresa.

2.1.2. ITIL (*Information Technology Infrastructure Library* / Biblioteca de Infra-Estrutura de TI)

ITIL é o modelo de referência para gerenciamento de processos de TI mais aceito mundialmente que foi desenvolvido em meados dos anos 80 pelo *Office of Government Commerce*, (OGC) da Inglaterra. Ele descreve os processos necessários para o gerenciamento de TI a fim de garantir o seu bom funcionamento. Entre os processos que fazem parte desse modelo, podemos citar o planejamento de serviços, gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças, configuração, operações, segurança, capacidade, disponibilidade, custos, entrada em produção e testes (TOMÉ, 2005, p. 20, mód. 3).

Entre 2004 e 2005 o ITIL se tornou a norma BS-15000, sendo esta um anexo da ISO⁴ 9000/2000. No final de 2005 o ISO criou a norma ISO 20000, que espelha o modelo ITIL. O foco deste modelo é descrever os processos necessários para gerenciar a infraestrutura de TI eficientemente e eficazmente de modo a garantir os níveis de serviço acordados com os clientes internos e externos (TOMÉ, 2005, p. 20, mód. 3).

Portanto, pode se dizer que ao adotarem o modelo ITIL as empresas estão preocupadas em gerar valores de TI como reflexão verdadeira de suas atividades, responsabilidades e contribuições perante a organização.

2.2. Nível de maturidade

O nível de maturidade é a forma de se medir como estão sendo desenvolvidos os processos. Sendo que, o desenvolvimento dos processos depende das necessidades do negócio (SANTOS, 2008, p. 31).

2.2.1. Modelo de maturidade da TI

O modelo de maturidade é um método de classificação dos processos de TI de não existente até otimizado, com índices variando de 0 “Zero” até 5 conforme Figura 1 (SANTOS, 2008, p. 5):

⁴ ISO (*International Organization For Standardization* / Organização Internacional para Normalização). É um órgão que emite normas buscando padronização. Conjunto de padrões de alto nível, auditáveis, para sistemas de gerenciamento da qualidade.

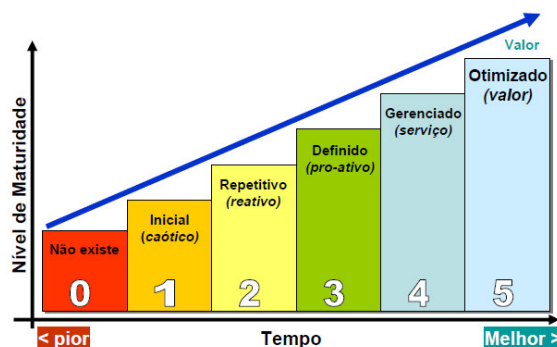


Figura 1. Gráfico Modelo de Maturidade (SANTOS, 2008, p. 5)

2.2.1.1. Nível de maturidade 0 “Zero”

Segundo (SANTOS, 2008, p. 5) os processos não existem. Gerenciamentos de processos não são aplicados. Não existe suporte para resolver as questões dos usuários.

2.2.1.2. Nível de maturidade 1 “Um”

Processos são informais e desorganizados. A gestão não monitora as consultas, incidentes e tendências. Não existe processo relacionado para garantir que os problemas sejam resolvidos (SANTOS, 2008, p. 31).

2.2.1.3. Nível de maturidade 2 “Dois”

Os processos são intuitivos e seguem um padrão, mas o auxílio está disponível em uma base informal através de uma rede de conhecimento individual. Não há treinamento nem comunicação formal dos procedimentos padrões e a responsabilidade é individual (SANTOS, 2008, p. 31).

2.2.1.4. Nível de maturidade 3 “Três”

Os processos são formais, documentados, comunicados e aplicados. Os chamados são acompanhados em uma base manual e monitorados individualmente, mas um sistema de relatório formal ainda não existe. O atendimento deixa a desejar, haja vista que as respostas para o encerramentos dos chamados não são mensuradas e alguns podem não serem resolvidos. Os usuários recebem comunicação clara de onde e em como relatar os problemas (SANTOS, 2008, p. 31).

2.2.1.5. Nível de maturidade 4 “Quatro”

Processos são monitorados e medidos. Todos têm a convicção dos benefícios do processo da gerência de incidente em todos os níveis da organização. As ferramentas e as técnicas são automatizadas com uma base de conhecimento centralizada. Toda equipe de atendimento se interage. As responsabilidades são claras, e a eficácia é monitorada. O pessoal do atendimento é treinado e os processos são melhorados com o uso de uma aplicação específica (SANTOS, 2008, p. 31).

Além disso, a gerência desenvolve métricas quanto a KPIs (Indicadores chave de desempenho/performance orientados a processo indicando o "COMO FAZER?") que são medidas para verificar a evolução do desempenho da disponibilidade da informação no tempo adequado, riscos de integridade, confidencialidade, confiabilidade e

efetividade; além de métricas quanto a KGIs (Indicadores-chaves de meta/objetivo). São elementos de negócio indicando “O QUÊ FAZER?” que são medidas que identificam se um determinado processo está sendo bem executado ou não. Antecipando tendências se um determinado objetivo for alcançado. O KGI e KPI são ferramentas que possibilitam o supervisor de TI verificar qual o desempenho do *Help Desk* (SANTOS, 2008, p. 31).

2.2.1.6. Nível de maturidade 5 “Cinco”

Melhores práticas são seguidas e os processos são automatizados. É aplicado o ciclo de melhoria contínua. O *Help Desk* e o processo de gerência de incidente são estabelecidos. Os chamados são resolvidos rapidamente dentro de um processo estruturado de escalção. A gerência utiliza o sistema para estatística de desempenho do *Help Desk* e do processo de gerência de incidente. Os processos foram refinados ao nível das melhores práticas de mercado, baseado nos resultados das análises dos KPIs e KGIs e na melhoria contínua (SANTOS, 2008, 31. TOMÉ, 2005, p. 7, mód. 06).

3. Estudo de caso Marluvas

Nesta seção será descrito um pouco da história da empresa, sua estrutura informatizada, os principais problemas do setor de informática na Marluvas, os resultados e observações referentes à pesquisa de satisfação dos usuários de sistemas realizada na organização, a percepção que os usuários têm da TI e o nível de maturidade dos serviços prestados pela área de tecnologia da empresa.

3.1. A Marluvas

Fundada em 1972, a Marluvas é uma empresa especializada na fabricação de calçados de segurança, que opera no município de Dorcas de Campos, onde hoje produz aproximadamente 15.000 pares de calçados por dia. Respalhada num conjunto de valores que evidenciam a qualidade de seus produtos, sua ética e a busca constante de aprimoramento, a Marluvas tem consciência da importância que tem na segurança e na saúde dos trabalhadores que usam seus calçados. Por isso, faz questão de manter um padrão de qualidade rigoroso, reconhecido internacionalmente através de certificados como ISO 9001, Superfor e TÜV.

A missão da empresa se volta para produção e comercialização de calçados profissionais, contribuindo com a segurança, saúde e o conforto do trabalhador, respeitando o meio ambiente e colaborando com o crescimento da nossa comunidade e a visão é ser líder em calçados de segurança priorizando os segmentos estratégicos da economia (SEGURANÇA, 2009).

A Figura 2 é uma foto aérea que permite a visualização da empresa.



Figura 2. Empresa Marluvas (SEGURANÇA, 2009)

3.2. Estrutura Informatizada da Empresa

Mediante pesquisa na empresa Marluvas Calçados de Segurança Ltda, foi feito um levantamento que registra basicamente os principais componentes de *hardware* (computadores e impressoras). Sendo assim, a Tabela 1 apresenta as informações coletadas.

Tabela 1. Levantamento de Hardware

Total de Computadores: 192		Total de Impressoras: 62	
Notebook:	18	Jato de Tinta:	18
Desktop:	174	Laser:	19
Ativos		Etiquetas:	14
Notebook:	14	Matricial:	11
Desktop:	156	Sendo,	
Inativos		Terceirizadas:	18
Notebook:	4	Marluvas:	44
Desktop:	18		

Analisando a Tabela 1, pode-se dizer que a empresa possui um total de 192 computadores e 62 impressoras. Sendo dos computadores, 14 *notebooks* ativos⁵ e 4 inativos⁶ dando uma soma de 18 *notebooks* e 156 *desktops* ativos e 18 inativos dando uma soma de 174 *desktops*. As impressoras somam 18 a jato de tinta, 19 a laser, 14 de etiquetas e 11 matriciais, sendo que 18 são terceirizadas e 44 são próprias.

Embora parte do parque computacional da Marluvas já esteja ultrapassado atualmente, o conjunto de *hardware* disponibilizado na empresa tem a capacidade de suprir as necessidades exigidas para a realização dos trabalhos, mas para que a empresa possa continuar crescendo, exigências do mercado demandam a automatização dos processos e este fator faz com que seja necessário a aquisição de novos equipamentos e que estes sejam cada vez mais modernos e robustos.

3.3. Principais problemas do setor de tecnologia da informação na Marluvas

Conforme estudo no setor de informática da empresa, os principais problemas atualmente vivenciados na área são: a falta de comprometimento dos usuários quanto ao uso correto dos sistemas informatizados o que tem gerado grande preocupação quanto à segurança da rede e das informações da empresa, a falta de conhecimento por parte dos usuários, o volume elevado de chamadas classificadas com prioridade de emergência o que inviabiliza em alguns casos a execução de um trabalho e muita das vezes compromete a qualidade dos serviços, os vários equipamentos disponíveis na empresa já estão ultrapassados, pois excedem o tempo de uso superior a 4 quatro anos, as duplicidades de chamados em aberto ocasionadas por usuários que acionam a TI por várias vezes abrindo o mesmo chamado para dois ou mais atendentes do setor de informática e o retrabalho⁷ desnecessário que reduz o poder de atendimento do setor, gerando custos e comprometendo a qualidade dos serviços prestados.

⁵ Ativos são aqueles equipamentos em condições de uso.

⁶ Inativos são os equipamentos fora de atividade, ou seja, sem condições de uso.

⁷ Retrabalho é qualquer atividade ou processo que por algum motivo teve que ser refeito, gerando um custo adicional e um impacto na produtividade.

3.4. Pesquisa de satisfação dos usuários de sistemas informatizados

Partindo da necessidade de se conhecer o nível de maturidade do setor de informática e a satisfação dos usuários e clientes dos sistemas informatizados, foi aplicada uma pesquisa contendo um total de 12 questões objetivas. Espera-se a partir da análise dos questionários respondidos avaliar/mensurar o nível de maturidade do setor de TI.

A pesquisa foi enviada a todos os usuários de computador no dia 30 de outubro de 2009 com o prazo de resposta até o dia 03 de novembro de 2009. O formulário da pesquisa foi encaminhado por e-mail e para os usuários que não tinham caixa postal, o mesmo foi entregue impresso.

Conforme se verifica na Tabela 2 e Figura 3, têm-se na empresa 20 setores e um total de 164 usuários, onde 79 funcionários participaram da pesquisa, ou seja, 48% sendo o setor de produção, o departamento de supervisão de vendas e de licitação os locais que se destacaram pelo maior número de participantes na pesquisa.

Tabela 2. Questão 1 da pesquisa. – Qual o seu setor?

Setor	Nº de Usuários	Nº de Part.	% Participação por setor	% Participação sobre Total
Almoxarifado	4	3	75%	3,80%
CAT - Exportação	16	7	44%	8,86%
Compras	5	2	40%	2,53%
Contabilidade - Custos	7	5	71%	6,33%
Coord. da Qualidade	5	4	80%	5,06%
Diretoria	4	2	50%	2,53%
Financeiro	9	9	100%	11,39%
Guarita	1		0%	0,00%
Laboratório	3	2	67%	2,53%
Logística / Fat / Expe. / Exp. Cidade	16	4	25%	5,06%
Mecânica	1		0%	0,00%
Medicina	3	1	33%	1,27%
PPCP	7	1	14%	1,27%
Produção Robo/Injetora/Baixas	32	13	41%	16,46%
Recepção	1	1	100%	1,27%
RH / Pessoal / Segur.	12	6	50%	7,59%
Setor Técnico	12	6	50%	7,59%
Super. Vendas - Licit.	20	12	60%	15,19%
TI	4	1	25%	1,27%
Vulcapes	2		0%	0,00%
Total:	164	79	48,17%	48,17%

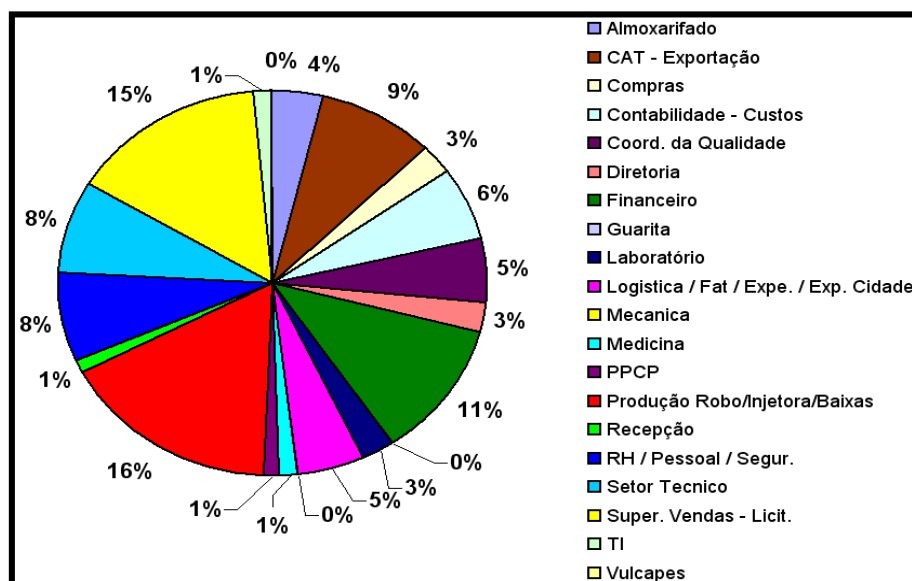


Figura 3. Questão 1 da pesquisa – Qual o seu setor?

Na Figura 4, verifica-se que 60 usuários disseram ser informados da solução de seus problemas, 2 não são informados e 17 às vezes são informados. Situação que evidencia que a comunicação da solução dos problemas está sendo feita em 75% dos usuários. Trata-se de um percentual expressivo, mas demonstra que em 25% requer melhoria de comunicação.

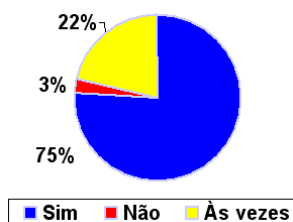


Figura 4. Gráfico da questão 2 da pesquisa – Quando você solicita um serviço, você é informado quanto ao andamento da solução do problema?

Na Figura 5, verifica-se que 65 usuários disseram ser atendidos imediatamente quando solicitam um serviço ao TI, 12 são atendidos, mas demora, 2 disseram ter suas solicitações parcialmente atendidas e nenhum usuário disse que suas solicitação não são atendidas. Situação que evidencia que o atendimento das solicitações está sendo feito em 82% dos usuários. Trata-se de um percentual expressivo, mas demonstra que em 18% requer atenção quanto ao atendimento ágil nas solicitações.



Figura 5. Gráfico da questão 3 da pesquisa – Quando você solicita um serviço, suas solicitações são na maior parte das vezes

Na Figura 6, verifica-se que 51 usuários classificaram o tempo de atendimento do setor de TI para atender os chamados como ótimo, 25 usuários como bom, 1 usuário

como regular e 2 como ruim. Situação que evidência que a prioridade de atendimento aos chamados é imediata em 64% dos usuários. Trata-se de um percentual expressivo, mas demonstra que em 36% requer uma prioridade alta no atendimento as incidências.

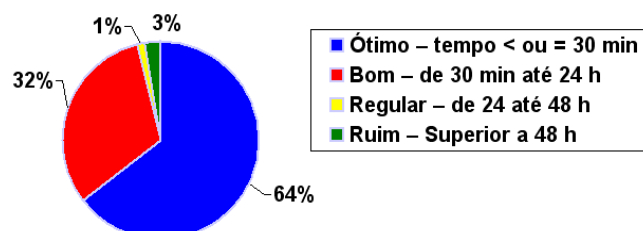


Figura 6. Gráfico da questão 4 da pesquisa – Classifique o tempo de atendimento do setor de TI para atender os chamados

Na Figura 7, verifica-se que 50 usuários classificaram o tempo de atendimento do setor de TI para solucionar os problemas como ótimo, 25 usuários como bom, 3 usuários como regular e 1 usuário como ruim. Situação que evidência que a prioridade de atendimento quanto à solução dos problemas esta classificada como imediata em 63% dos usuários. Trata-se de um percentual expressivo, mas demonstra que em 37% requer uma prioridade alta na solução dos problemas.

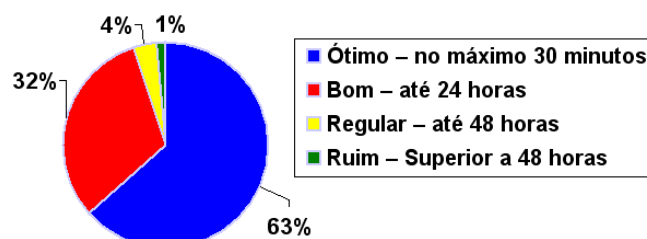


Figura 7. Gráfico da questão 5 da pesquisa – Classifique o tempo de atendimento do setor de TI quanto à solução dos problemas

Na Figura 8, verifica-se que 61 usuários disseram que as respostas dos atendentes de TI são claras e efetivas para a solução de seu(s) problema(s), 17 usuários disseram que às respostas às vezes são claras e 1 usuário preferiu não opinar. Situação que evidência que a clareza na comunicação esta presente em 77% dos usuários. Trata-se de um percentual expressivo, mas demonstra que em 22% requer respostas mais claras e efetivas por parte dos atendentes de TI.



Figura 8. Gráfico da questão 6 da pesquisa – Quando você é atendido, as respostas dos atendentes de TI para o seu problema são claras e efetivas?

Na Figura 9, verifica-se que 58 usuários disseram que o interesse da área de TI em solucionar o(s) seu(s) problema(s) é ótimo, 16 usuários disseram ser bom, 3 usuários

disseram ser regular e 2 usuários disseram ser ruim. Situação que evidencia que o interesse da área de TI na solução dos problemas está presente em 73% dos usuários. Trata-se de um percentual expressivo, mas demonstra que em 27% requer maior interesse na solução dos problemas.

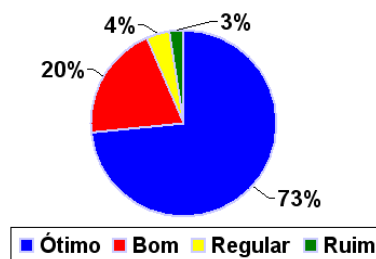


Figura 9. Gráfico da questão 7 da pesquisa – Classifique qual o interesse da área de TI em solucionar o(s) seu(s) problema(s)

Na Figura 10, verifica-se que 56 usuários avaliaram como ótimo as soluções apresentadas pela área de TI que normalmente resultam em melhores processos em seu setor, evitando gastos e reduzindo tempo nas operações, 20 usuários avaliaram como bom, 2 usuários avaliaram como regular e 1 usuário avaliou como ruim. Situação que evidencia que as soluções apresentadas pela TI resultam em melhores processos para 71% dos usuários. Trata-se de um percentual expressivo, mas demonstra que em 29% requer melhores soluções e que estas possam promover benefícios para os setores e para empresa como um todo.

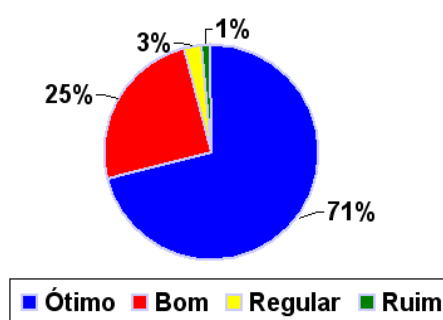


Figura 10. Gráfico da questão 8 da pesquisa – Como você avalia as soluções apresentadas pela área de TI. Essas soluções normalmente resultam em melhores processos em seu setor, evitando gastos e reduzindo tempo nas operações?

Na Figura 11, verifica-se que 57 usuários classificaram o nível de satisfação em relação ao atendimento prestado pelo setor de TI como ótimo, 19 usuários como bom, 2 usuários como regular e 1 como ruim. Situação que evidencia que o atendimento está sendo realizado com excelência em 72% dos usuários. Trata-se de um percentual expressivo, mas demonstra que em 28% requer excelência no atendimento por parte do setor de TI.

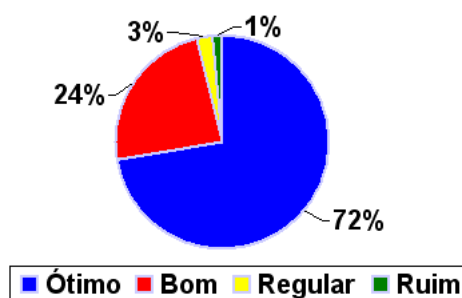


Figura 11. Gráfico da questão 9 da pesquisa – Qual a sua satisfação em relação ao atendimento prestado pelo setor de TI?

Na Figura 12, verifica-se que 59 usuários classificam a qualidade dos serviços prestados pelo setor de TI como ótimo, 16 usuários como bom, 2 usuários como regular, 1 usuário como ruim e 1 usuário preferiu não opinar. Situação que evidencia que a qualidade dos serviços prestados está sendo feita em 75% dos usuários. Trata-se de um percentual expressivo, mas demonstra que em 24% requer melhorias na qualidade dos serviços prestados.

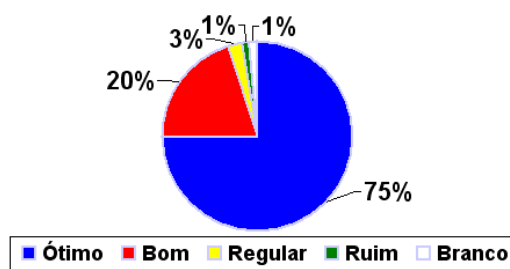


Figura 12. Gráfico da questão 10 da pesquisa – No geral como você classifica a qualidade dos serviços prestados pelo setor de TI?

Na Figura 13, verifica-se que 53 usuários disseram ter conhecimento do modelo de política da utilização dos serviços informatizados da empresa, 24 usuários disseram não ter conhecimento e 2 usuários preferiram não opinar. Situação que evidencia que o modelo de política da qualidade é conhecido por 67% dos usuários. Trata-se de um percentual expressivo, mas demonstra que em 30% requer um trabalho de treinamento ou de divulgação do modelo da política da utilização dos serviços informatizados.

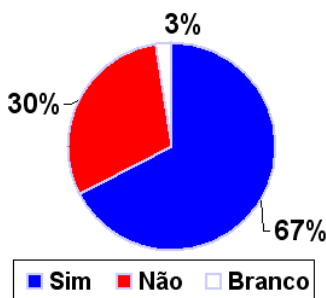


Figura 13. Gráfico da questão 11 da pesquisa – Você tem conhecimento do Modelo de Política da Utilização dos Serviços Informatizados na empresa?

Na Figura 14, verifica-se que 66 usuários disseram haver cortesia no atendimento do suporte técnico da área de TI, 12 usuários disseram não haver cortesia

no atendimento e 1 usuário preferiu não opinar. Situação que evidencia a excelência no atendimento feito em 84% dos usuários. Trata-se de um percentual expressivo, mas demonstra que em 15% requer um atendimento cortês por parte do suporte técnico.

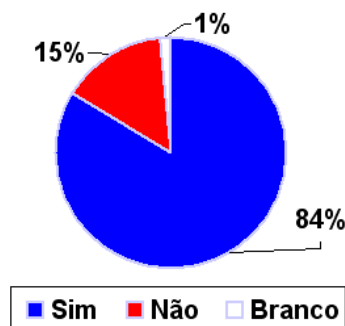


Figura 14. Gráfico da questão 12 da pesquisa – Existe cortesia no atendimento do suporte técnico da área de TI?

Em virtude dos resultados da pesquisa acima, pode-se afirmar que a grande maioria dos usuários está satisfeita com o desempenho do setor de informática, mas parte dos clientes necessita de clareza na comunicação, prioridade quanto ao atendimento, maior interesse dos atendentes da TI em solucionar os problemas, melhores soluções para promoção de processos otimizados que possam evitar gastos e reduzir custos e de treinamento quanto ao conhecimento da política de utilização dos serviços informatizados na empresa.

3.5. Análise dos resultados

Os usuários precisam da TI e de suas ferramentas de produtividade. Isso é absolutamente claro. Mas eles precisam conseguir fazer uma relação entre o que lhes são oferecidos e o trabalho deles. E a TI precisa entender muito bem os processos de negócios e as estratégias da companhia. Para que ocorra uma melhora na percepção dos usuários quanto ao setor de TI (SANTOS, 2008, p. 4).

Mesmo estando sempre em busca da elevação do nível de qualidade dos serviços, do aumento da satisfação do cliente interno e externo, da redução dos custos e do alinhamento das estratégias de TI com os negócios a TI é percebida no dia a dia de várias formas, como as citadas a seguir.

3.5.1. Formas Negativas

Segundo (SANTOS, 2008, p. 4) entre as formas negativas podem-se citar: o setor de tecnologia gera gastos desnecessários (Prejuízo), o pessoal do atendimento faz tudo na última hora e na correria, o setor não faz planejamento, o índice de satisfação dos usuários é baixo, a qualidade dos serviços é ruim, muitas vezes nada funciona o que gera frustração nos clientes e usuários, a TI não é estruturada somente os funcionários da TI entendem os processos e por fim a área de tecnologia é percebida como ineficiente quando deixa a desejar no suporte as necessidades dos clientes.

3.5.2. Formas Positivas

Segundo (SANTOS, 2008, p. 6) entre as formas positivas podem-se citar algumas delas: setor eficiente, que promove a satisfação dos usuários, que reduz custos na empresa,

comprometido com os resultados e que alinha as estratégias de TI com as estratégias de negócios da empresa.

A TI vista de forma positiva, certamente terá um maior nível de maturidade, estando preparada para vencer os desafios, pois, ela terá um nível maior de maturidade e será destaque na organização.

3.6. Nível de maturidade dos serviços de TI da Marluvas

Com base na revisão bibliográfica e nos estudos realizados na Marluvas pode-se medir como os processos estão sendo desenvolvidos na TI. O nível de maturidade do setor está classificado como definido, ou seja, nível 3 no modelo de maturidade. Os processos são formais, documentados, comunicados e aplicados. Os chamados são acompanhados em uma base manual e monitorados individualmente, mas um sistema de relatório formal ainda não existe. O coordenador do setor não faz um acompanhamento rotineiro das incidências. O atendimento deixa a desejar, haja vista que as respostas para o encerramento dos chamados não são mensuradas e alguns podem não ser resolvidos. Os usuários recebem comunicação clara de onde e em como relatar os problemas.

Sendo assim, para que seja elevado o nível de maturidade para a posição de gerenciado que é classificado como nível 4, é necessário que todos os colaboradores do setor de TI adotem o uso do sistema *Help Desk*, ou seja, que todas as ordens de serviços sejam cadastradas no sistema contribuindo para que as incidências sejam atendidas no menor espaço de tempo gerando qualidade nos serviços, satisfação dos clientes e dados concisos que possam ser extraídos do sistema *Help Desk* possibilitando assim monitorar e medir a conformidade dos processos.

3.7. Aliando o sistema *Help Desk* as melhores práticas

Seguindo algumas dicas de (ABRAZON, 2009) é necessário ser proativo, não espere que o problema ocorra para somente agir. Conheça os seus usuários e clientes e ajude-os nas suas atividades mostrando maneiras mais fáceis de realizá-las, ofereça dicas e truques relacionados aos problemas mais comuns, identifique os equipamentos com etiquetas informando o ramo do setor de tecnologia o qual presta suporte na área de informática e além de tudo, mantenha seus usuários treinados e mais eficientes.

Com base nas dicas acima, partindo de uma revisão bibliográfica e imbuído nas informações coletadas durante as pesquisas e estudos na empresa Marluvas, sugere-se a frequente utilização do sistema *Help Desk* como principal ferramenta de atendimento. Que este sistema possa ser empregado na rotina de todos os funcionários da TI Marluvas. Tal indicação se originou após análise de vários pontos. Segue abaixo alguns deles:

A TI informa que falta comprometimento e conhecimento por parte dos usuários quanto ao uso correto dos sistemas informatizados e que este fator tem gerado grande preocupação quanto à segurança da rede e das informações da empresa, mas em contrapartida pesquisa revela que conforme Figura 13. Questão 11 da pesquisa – Você tem conhecimento do Modelo de Política da Utilização dos Serviços Informatizados na empresa? Onde 30% dos funcionários que participaram da pesquisa não tem conhecimento do modelo de política da utilização dos serviços informatizados da empresa. Sendo assim, muitos dos problemas com ausência de orientação poderiam ser evitados, apenas informando ou treinando os usuários quanto à forma correta de

utilização dos recursos disponíveis. Tal treinamento pode ser oriundo de um indicador extraído do próprio sistema *Help Desk*.

A TI informa que grande parte das chamadas estão classificadas com prioridade de emergência o que inviabiliza em alguns casos a execução de um trabalho e muita das vezes compromete a qualidade dos serviços. Duplicidade de chamados em aberto. Um usuário solicita a mesma coisa para dois ou mais atendentes do setor, em contra partida pesquisa mostra na Figura 6 e Figura 7 que um volume maior que 50% dos funcionários participantes da pesquisa disseram que o tempo de atendimento do setor de TI para atender e solucionar os chamados não é ótimo o que podem-se tornar algumas medidas para equacionar o problema, tais como: a definição de uma tabela de prioridades por setor de forma a atender todos os chamados e garantir a qualidade dos serviços prestados e monitorar melhor os chamados evitando assim as duplicidades de forma a promover o atendimento com excelência a todos às solicitações;

A TI informa que vários equipamentos disponíveis na empresa já estão ultrapassados. Porém utilizando o sistema *Help Desk* pode-se atualizar o cadastro de máquinas e equipamentos a fim de obter informações precisas. Ex: qual área tem o maior número de equipamentos ultrapassados? Qual setor exige maior recurso de hardware? Eliminar cadastro de máquinas em planilhas individuais.

Na Figura 10, verifica-se que 29% dos funcionários participantes da pesquisa disseram que normalmente as soluções apresentadas pela área de TI não são ótimas. Tal fato poderá ser diferente a partir do momento que o coordenador de TI possuir dados precisos oriundos do sistema *Help Desk*, tais como: setores onde ocorreu o maior índice de incidências mensal ou semana, quais os tipos de problemas que ocorrem com frequência, qual relator acionou mais vezes o setor de informática, quais as dúvidas constantes por parte dos usuários. Tais indicadores serão base para tomadas de decisão por parte do coordenador do setor.

4. Considerações Finais

Portanto, pode-se concluir que o resultado deste trabalho de conclusão foi alcançado quando se certificou que a utilização do sistema *Help Desk* quando de forma adequada eleva o nível de maturidade do setor de informática e gera uma maior satisfação dos usuários de sistemas informatizados da empresa Marluvas, haja vista que muitos problemas vivenciados pelo setor de informática se justificam na carência de utilização do sistema de *Help Desk*. Sendo assim, todas as melhorias apontadas se voltam para os benefícios proporcionados na utilização desta ferramenta.

Com base nos estudos realizados, atualmente a TI da Marluvas está posicionada no nível 3 de maturidade. O nível aqui apresentado/classificado não é determinado por auditoria ou entidade certificadora.

Pode-se dizer que o *Help Desk* promove excelência no atendimento aos clientes e usuários elevando o grau de classificação dos processos da TI para o nível 5, haja vista que suas funcionalidades possibilitam qualidade nos serviços, definição de prioridades para se fazer um atendimento, comunicação clara e efetiva, atenção e interesse no suporte contribuindo para que todas as solicitações sejam atendidas no menor espaço eliminando retrabalho e duplicidade de chamados.

A TI é importante dentro da organização, pois é o setor que sustenta e auxilia as estratégias e os objetivos da empresa de forma a gerar o relacionamento/integração entre as funções internas e externas na empresa como um todo.

Além das pesquisas de campo e levantamentos realizados, pode-se implementar um sistema especialista que englobe todas as oportunidades visualizadas no decorrer dos trabalhos. Lembrando que as melhorias tendem a estar a par das melhores práticas que são seguidas tornando os processos automatizados. Aplicando assim, o ciclo de melhoria contínua.

5. Referências Bibliográficas

ABRAZON, 10 maneiras de convencer seus usuários a usarem o Help Desk.

Disponível em: <<http://www.4hd.com.br/blog/2009/07/02/10-manieras-de-convencer-seus-usuarios-a-usarem-o-help-desk/>>. Acessado em 01/11/2009.

CAMURUGY, Patrícia, *Ontem, ilhas funcionais. Hoje, frameworks*. Disponível em:

<<http://pontogp.wordpress.com/2007/06/18/ontem-ilhas-funcionais-hoje-frameworks/>>. Acessado em: 22/11/2009. Artigo publicado na Webinsider, Julho/2007.

DOMINGUES, Heron, *Em TI, o que não se mede não se gerencia*. Disponível em:

<<http://webinsider.uol.com.br/index.php/2004/11/29/em-ti-o-que-nao-se-mede-nao-se-gerencia/>>. Acessado em: 04/03/2009.

MAGALHÃES, Ivan Luiz R. G. *Gerenciamento de Processos de TI por meio da ITIL. IBC – International Business Communications*. São Paulo, 2006. Módulos de 1 à 12.

ROOM, Web. *Help Desk*. Disponível em:

<<http://www.webroom.com.br/conteudo.aspx?cont=94&pai=66>>. Acessado em: 22/08/2009.

SANTOS, Rildo Santos, *Implantação do Service Desk com ITIL e Cobit*. Disponível

em: <<http://www.companyweb.com.br/downloads/index.cfm>>. Acessado em: 04/03/2009.

SEGURANÇA, Marluvas Calçados de. *Empresa* - Disponível em:

<<http://www.marluvas.com.br>>. Acessado em 30 de outubro de 2009.

TOMÉ, Marco Antônio. *Governança de TI: Baseada no Cobit. Sociedade de Usuários de Informática e Telecomunicações do Espírito Santo*. São Paulo, Outubro de 2005, Módulos de 1 à 6.