

## **Gestão do Conhecimento no Gerenciamento de Incidentes: Aumentando o desempenho da Central de Serviços com base nas melhores práticas ITIL**

**Janio Luiz Antunes<sup>1</sup>, Aujor Tadeu Cavalca Andrade<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Instituto de Informática – Instituto Federal Catarinense – Campus Camboriú (IFC)  
Rua Joaquim Garcia s/nº Caixa Postal 16 – 88.340.000 – Camboriú – SC – Brasil

janioantunes@hotmail.com, tadeu@ifc-camboriu.edu.br

***Resumo.** Este artigo aborda a aplicação da Gestão do Conhecimento através da utilização de um Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviços como apoio ao processo de Gerenciamento de Incidentes. Este processo é definido no livro Operação de Serviço do conjunto das melhores práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Estas melhores práticas são visíveis para a empresa através da implantação da Central de Serviços, onde existe um fluxo padrão para o atendimento de incidentes, diferentes níveis de atendimento e acordo de nível serviço que definem métricas para o bom funcionamento da Central de Serviços. O objetivo deste artigo é aliar a gestão do conhecimento com a gestão de incidentes, gerando informações que possibilitem uma maior agilidade na resolução de incidentes ocasionados por problemas já conhecidos.*

### **1. Introdução**

Os serviços praticados pela tecnologia da informação (TI) de uma organização são cruciais para o crescimento da empresa. Sabe-se que existe a necessidade de prover suporte e condições para que os clientes e usuários consigam desenvolver suas funções. A inexistência de uma equipe que atenda estas necessidades, torna impossível a recepção dos possíveis incidentes. Um incidente é definido como uma interrupção não planejada ou diminuição da qualidade de um serviço de TI (TAYLOR et. al, 2007).

É fundamental para o ciclo de vida do negócio, que existam profissionais que tenham a função de gerenciar estes incidentes. Esta equipe é apresentada como Central de Serviços que, segundo o ITIL, é uma função essencial para o gerenciamento de serviços em TI.

É essencial que estes profissionais estejam munidos de uma ferramenta que gerencie os incidentes, para que o fluxo de atendimento ocorra da maneira correta e também será possível determinar o tempo de atendimento dos chamados. Tão essencial quanto o gerenciamento de incidentes, é a gestão do conhecimento. Assim é possível criar uma base de conhecimento das soluções aplicadas para resolução dos problemas, apontar os setores que precisam de treinamento e determinar os serviços que são providos pela TI.

Com embasamento nas principais funções e processos do ITIL, este artigo tem como objetivo aliar a gestão do conhecimento com a gestão de incidentes, gerando informações que possibilitem uma maior agilidade na resolução de incidentes ocasionados por problemas já conhecidos.

Este trabalho está organizado em oito seções. Na segunda seção, é apresentada uma introdução ao gerenciamento de serviços ITIL, na terceira é apresentada a função Central de Serviços. Na quarta seção é abordado o conceito de incidentes e na quinta

seção é apresentado o gerenciamento de incidentes. Na sexta seção, o conceito de Gestão do conhecimento é apresentado e na sétima seção é apresentado o Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviços. Por fim, na oitava seção apresentamos as considerações finais de forma que possa ser abordada a contribuição da Gestão do conhecimento para o Gerenciamento de Incidentes, de maneira com que o desempenho de atendimento da Central de Serviços possa se elevar.

## **2. ITIL**

Conforme Luna (2011), ITIL é um *framework*, uma compilação das melhores práticas e processos no planejamento, provisionamento e suporte de serviços de Tecnologia de Informação, organizada de forma sistemática.

A ITIL não define os processos a serem implementados na área de TI, mas, sim, demonstra as melhores práticas que podem ser utilizadas para esta definição (MAGALHÃES e PINHEIRO, 2007).

## **3. Central de Serviços**

No ITIL, a Central de Serviço (CS) é uma função essencial para o gerenciamento de serviços de TI. Esta função interage principalmente com o processo de gerenciamento de incidentes, efetuando os atendimentos às chamadas originadas de erros percebidos pelos usuários.

A alteração do nome de Central de Suporte (*Help Desk*) para Central de Serviços (*Service Desk*), conforme Magalhães e Pinheiro (2007), indica a necessidade de um papel mais amplo do que apenas o de suporte técnico aos usuários de serviços de TI.

## **4. Incidentes**

Conforme Taylor (2007), um incidente é definido como uma interrupção não planejada ou diminuição da qualidade de um serviço de TI.

A maioria dos incidentes registrados pela CS, referem-se a interrupção de um serviço de TI, pois, conforme Magalhães e Pinheiro (2007), a redução do nível de desempenho de um serviço de TI é notada pelos seus usuários, mas em geral, somente quando alcança patamares exagerados é motivadora da comunicação de um incidente à CS.

## **5. Gerenciamento de incidentes**

O processo Gerenciamento de Incidentes visa restaurar o serviço de TI o mais prontamente possível, minimizando impactos para o negócio, tratando os efeitos e não as causas e se apoiando na estrutura da CS.

Assim, a resolução de um incidente no menor tempo possível, é o foco deste processo. Quando a equipe da CS tem uma base de consulta de erros conhecidos, segundo Magalhães e Pinheiro (2007), é possível agilizar o atendimento dos incidentes que apresentam os mesmo sintomas dos que levaram à definição e ao registro do erro conhecido.

## **6. Gestão do Conhecimento**

A Gestão do Conhecimento (GC) refere-se à criação, identificação, integração, recuperação, compartilhamento e utilização do conhecimento dentro das empresas, tendo em vista mudanças ocorridas como a globalização da economia e o avanço tecnológico, o conhecimento tornou-se valioso.

Para Perillo (2009), a GC é um valioso recurso estratégico para a vida das pessoas e das empresas que, a médio e longo prazo, colherá frutos como agilidade e rapidez, que são algumas das características das empresas que adotam a GC.

## 7. Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviços

A GC está focada dentro do Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviços (SGCS). O SGCS preocupa-se com o conhecimento e é suportado por um conjunto de dados, que são obtidos a partir de um local central, como por exemplo, um Banco de Dados de Gerência de Configurações (BDGC) ou um Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC).

O SGCS pode extrair os dados do BDGC e/ou do SGC para gerar conhecimento, que poderá ser usado pela CS, para que se obtenha uma maior agilidade e facilidade para solucionar incidentes, pois, como exemplifica Marquesani (2009), há uma maior rapidez na análise do impacto e alocação do time correto para atuação no incidente; maior rapidez na identificação dos itens de configuração impactados e que precisam ser agilmente substituídos ou corrigidos.

## 8. Considerações Finais

Para as empresas, a elevação constante do nível de exigência em relação ao desempenho dos serviços prestados, e o acirramento da concorrência decorrente da globalização, para Magalhães e Pinheiro (2007), fazem com que a entrega do serviço de TI seja um fator que pode significar a diferença entre o sucesso e o fracasso de uma organização e passível de ser considerado uma vantagem competitiva para a maioria das organizações.

Uma das características da Central de Serviços é trabalhar sob pressão. Aliado a isto, está a necessidade das empresas de elevarem seus níveis de serviço, ao mesmo tempo em que diminuem os custos, tanto de operação quanto de investimentos. Isso faz com que a CS seja um local de trabalho mais estressante e também o menos valorizado para o profissional. É comum então, que haja uma grande rotatividade (*turnover*) de pessoal, fato que é prejudicial devido à perda de pessoas com experiência e conhecimento do ambiente da empresa em que trabalham.

Através da utilização de um SGCS, toda informação é transformada em conhecimento e distribuída à todos interessados. Neste novo cenário, segundo Santos (2012), o conhecimento passa a ser um ativo da empresa e um dos principais benefícios, além de outros, é o melhor aproveitamento do conhecimento já existente dentro da CS. Em especial ao gerenciamento de incidentes, no conhecimento e reconhecimento dos padrões de eventos da organização. Também na identificação de como a organização pode minimizar gastos e aperfeiçoar atendimentos na central de incidentes.

Assim, com a aplicação da Gestão do Conhecimento através da utilização de um Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviços, é possível reduzir os impactos da perda de capital intelectual dentro das organizações, que para Rus e Lindvall (2002) *apud* Zaidan (2008), o maior problema com o capital intelectual é que ele fica concentrado nos funcionários, e as empresas não têm noção concreta desta situação, e ignoram a possibilidade dos funcionários e colaboradores não retornarem para os seus locais de trabalho no dia seguinte, dificultando as organizações na retenção do conhecimento e posterior disseminação.

## Referências Bibliográficas

COHEN, Roberto. **Implantação de Help Desk e Service Desk**. São Paulo: Novatec, 2008. 208 p.

ITSMF. **ItsSMF- The IT Service Management Forum: An Introductory Overview of ITIL® V3**. Disponível em: <<http://www.best-management->

- practice.com/gempdf/itSMF\_An\_Introductory\_Overview\_of\_ITIL\_V3.pdf >. Acesso em: 19 ago. 2011.
- LUNA, Alexandre. **MANgve: Implantando Governança Ágil**. Rio de Janeiro: Brasport, 2011. 384 p.
- MAGALHÃES, Ivan L.; PINHEIRO, Walfrido Brito. **Gerenciamento de Serviços de TI na Prática: Uma abordagem com base na ITIL®**. São Paulo: Novatec, 2007.
- MARQUESANI, Cláudia. **Como o BDGC/CMDB pode aumentar a eficiência dos processos de suporte a serviços**. Disponível em: <<http://www.itsmnapratica.com.br/como-o-bdgc-cmdb-pode-aumentar-a-eficiencia-dos-processos-de-suporte-a-servicos/>>. Acesso em: 30 abr. 2012.
- PERILLO, Mara. **O Conceito de Gestão do Conhecimento**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/o-conceito-de-gestao-do-conhecimento/32153/>>. Acesso em: 22 maio 2012.
- SANTOS, Miguel Carlos Damasco Dos. **Gestão do Conhecimento**. Disponível em: <[http://www.profdamasco.site.br.com/SAGTD\\_UD2\\_Gestao\\_Conhecimento.pdf](http://www.profdamasco.site.br.com/SAGTD_UD2_Gestao_Conhecimento.pdf)>. Acesso em: 22 jun. 2012.
- TAYLOR, Sharon et. al. **Service Design**. Lodon. OGC, 2007.
- ZAIDAN, Fernando Hadad. **Processo de desenvolvimento de Sistemas de Informação como forma de retenção do conhecimento organizacional para aplicação estratégica: Estudo de múltiplos casos**. 2008. 129 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Departamento de Administração, FUMEC, Belo Horizonte - MG, 2008. Disponível em: <[http://www.fumec.br/anexos/cursos/mestrado/dissertacoes/completa/fernando\\_hadad\\_zaidan.pdf](http://www.fumec.br/anexos/cursos/mestrado/dissertacoes/completa/fernando_hadad_zaidan.pdf)>. Acesso em: 15 jan. 2012.