

UMA PROPOSTA DE POSICIONAMENTO DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO NO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI

Maurício Rocha Lyra
Universidade de Brasília
Centro Universitário de Brasília (UniCEUB)
Brasil

Cláudio Gottschalg Duque
Universidade de Brasília
Brasil

RESUMO

A *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) (Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação) fornece um *framework* de boas práticas para o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (TI). No estudo desse arcabouço percebe-se que o mesmo não apresenta em seu corpo espaço para a arquitetura da informação. Sendo um dos objetivos a arquitetura da informação a organização das informações para tomada de decisão, como pode esta ficar fora desse contexto? A proposta de posicionamento que este trabalho apresenta evidencia a percepção que os conceitos da arquitetura da informação estão presentes nas necessidades do gerenciamento de serviços de TI. Essa proposta contribui para a união dos corpos de conhecimentos facilitando assim a criação da estratégia e desenho dos serviços.

Palavras-Chave: Arquitetura da Informação; Gerenciamento de Serviços; Infraestrutura de Serviços de TI.

1 INTRODUÇÃO

A *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) (Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação) fornece um *framework* de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI. Desde sua criação, em 1989, a utilização da ITIL tem se disseminado, tornando-a a mais bem aceita abordagem referente ao gerenciamento de serviços de TI no mundo (CARTLIDGE *et al.*, 2007).

O guia fornecido pelas publicações da ITIL se aplica à área de TI das empresas, independente de seu tamanho ou tecnologia usada, provendo benefícios às operações relacionadas (CARTLIDGE *et al.*, 2007).

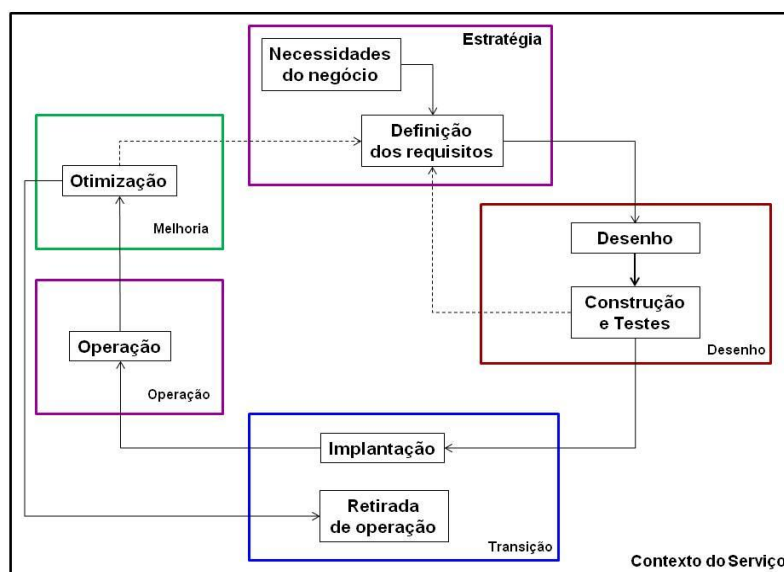
O gerenciamento de serviços permite aos fornecedores entender quais serviços estão fornecendo; assegurar que os serviços, de fato, facilitem a obtenção dos resultados desejados pelo cliente; e, ainda, identificar o valor dos serviços, de modo que seja possível embasar o gerenciamento, pelo cliente, dos custos e riscos associados a estes serviços (CARTLIDGE *et al.*, 2007).

O objetivo primário do gerenciamento de serviços de TI é assegurar que eles estejam alinhados às necessidades de negócio e forneçam apoio de maneira efetiva. Para compreender o significado desse gerenciamento, é preciso identificar o objeto do serviço e como a gestão dele pode auxiliar os prestadores na sua entrega.

De acordo com Cartlidge *et al.* (2007), “[...] um serviço é um meio de proporcionar valor aos clientes facilitando a obtenção dos resultados desejados por eles sem a apropriação dos custos e riscos específicos”. Os clientes são motivados a obterem novos serviços em função dos resultados que desejam obter, e o valor do serviço é diretamente relacionado a quanto este serviço facilita a obtenção do resultado desejado.

O *framework* da ITIL aborda todas as etapas do ciclo de vida de serviços de TI, desde suas etapas relacionadas à estratégia de serviço e projeto de serviço, da migração durante a transição de serviço, passando pelo início e melhoria da operação de serviços, até a melhoria contínua de serviços, conforme demonstrado na Figura 1.

Figura 1: Modelo Esquemático do *Framework* ITIL.



2 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

Ao analisar autores que tratam os conceitos e o papel da arquitetura da informação (AI), é possível identificar pontos em comum entre os corpos de conhecimento da AI e do gerenciamento de serviços de TI.

Para Hagedorn (2009), arquitetura da informação é a arte e ciência da organização da informação para a satisfação de necessidades informacionais que envolvam os processos de investigação, análise, desenho e implementação.

Rosenfeld e Morville (1998) definem arquitetura da informação como:

‘Arquitetura da Informação’ é uma metodologia de ‘desenho’ que se aplica a qualquer ‘ambiente informacional’, sendo este compreendido como um espaço localizado em um ‘contexto’; constituído por ‘conteúdos’ em fluxo; que serve a uma comunidade de ‘usuários’.

Segundo McGee e Prusak (1994) o objetivo de uma arquitetura da informação é criar um mapa abrangente dos dados organizacionais e então construir sistemas baseados nesse mapa. O modelo de arquitetura da informação dos autores prevê ainda: (a) Identificar necessidades e requisitos de informação: com o planejamento do que deve ser realizado, devem ser obtidas fontes de informações relevantes para a instituição; (b) Classificar, armazenar, tratar e apresentar a informação: momento em que as informações devem ser organizadas e então exibidas pela instituição; (c) Desenvolver produtos e serviços de informação: escolha dos recursos para facilitar a localização e o acesso às informações. Usuários e demais interessados no êxito da AI, como profissionais e especialistas da instituição, podem colaborar com o desenvolvimento dos produtos; (d) Distribuir e disseminar a informação: processo que identifica as necessidades dos usuários para supri-las antes mesmo de serem manifestadas, por meio de atualizações, serviços complementares como o uso de mecanismos de busca, etc.

3 O PROBLEMA E A PROPOSTA

Como é possível discutir a utilização dos recursos de TI alinhada ao planejamento estratégico sem uma arquitetura da informação adequada? Como

fazer uso eficaz dos recursos de TI sem pensar antes em uma arquitetura da informação? Como podemos prover serviços de TI que sejam adequados às necessidades do negócio?

Analisando o *framework* ITIL percebe-se que ele não foi construído observando os conceitos de arquitetura da informação citados anteriormente. Sendo assim, qual é o posicionamento da arquitetura da informação no gerenciamento de serviços de TI? Como a arquitetura da informação pode facilitar a organização da informação de modo que as empresas alcancem seus objetivos estratégicos?

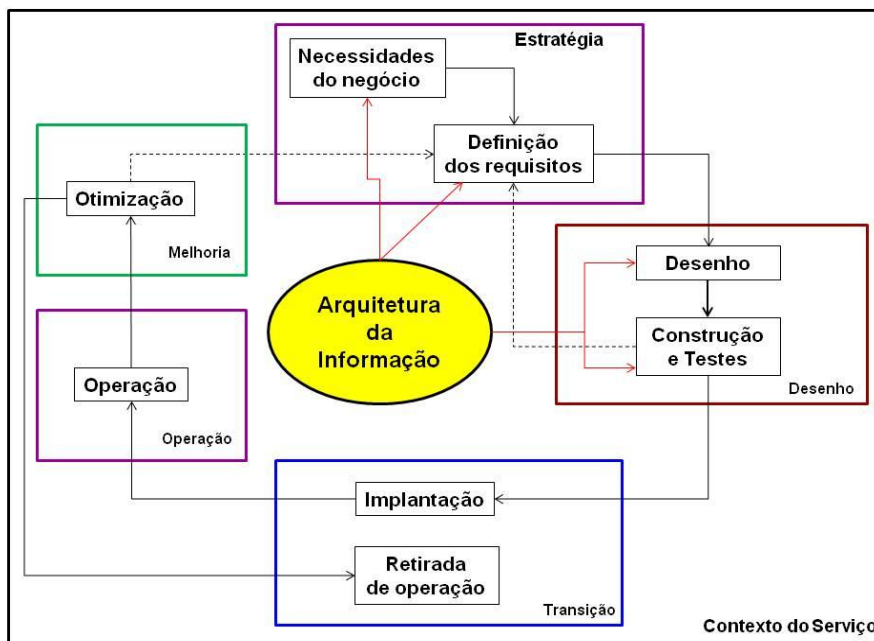
Considerando os autores já citados nesse estudo, elaboramos uma proposta de modificação no *framework* da ITIL incluindo um processo chamado arquitetura da informação que se relacionará com o modelo conforme mostra a Figura 2.

3.1 Posicionamento da Arquitetura da Informação na Estratégia do Serviço

Os passos para a definição da estratégia do serviço definidos no *framework* da ITIL são: definir o mercado do serviço, desenvolver a oferta, desenvolver ativos estratégicos e preparar para a execução (CARTLIDGE *et al.*, 2007). Para isso é necessário entender o cliente e suas necessidades, a oportunidade, o espaço do serviço, os fatores críticos de sucesso e a priorização de investimento para este serviço.

Nesse ponto a arquitetura da informação do provedor do serviço precisa ser levada em consideração, pois como defendem McGee e Prusak (1994) e Hagedorn (2009) a arquitetura da informação auxiliará na identificação das necessidades e requisitos de informação de cada serviço, no planejamento e na identificação das fontes de informações relevantes para o serviço e para a tomada de decisão inerente à estratégia a ser adotada, conforme Figura 2.

Figura 2: Modelo Esquemático da Proposta de Adequação do *Framework* ITIL.



3.2 Posicionamento da Arquitetura da Informação no Desenho do Serviço

Os objetivos do desenho do serviço são: projetar serviços que atendam as necessidades do negócio; desenhar processos eficazes e eficientes; desenhar a infraestrutura de TI e desenhar os métodos de medição (CARTLIDGE *et al.*, 2007). Para isso a arquitetura da informação contribui, conforme ensinam Rosenfeld e Morville (1998), trazendo a metodologia de desenho adequada, e conforme ensinam McGee e Prusak (1994), desenvolvendo produtos e serviços de informação (como por exemplo, serviços complementares como o uso de mecanismos de busca), de forma a possibilitar ao cliente o cumprimento de seus objetivos organizacionais (Figura 2).

4 CONCLUSÃO

Esse estudo evidencia a percepção de que os conceitos da arquitetura da informação estão presentes nas necessidades do gerenciamento de serviços de TI, embora a ITIL não os descreva. A proposta de posicionamento da AI no *framework* aparentemente pode contribuir para a união dos corpos de conhecimentos;

permitindo que a criação da estratégia e desenho dos serviços se de uma maneira mais eficaz e eficiente, e com isso possibilitar às organizações que planejem mais adequadamente as suas demandas e gastos em TI.

REFERÊNCIAS

CARTLIDGE, A. *et al.* **An introductory overview of ITIL**. Londres: Capítulo do Reino Unido ITSMF, 2007. v.3

HAGEDORN, K. **The information architecture glossary**. Peabody (MA): Argus, 2000. Disponível em: <http://argus-acia.com/white_papers/iaglossary.html>. Acesso em: 5 ago. 2010.

McGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

ROSENFELD, L.; MORVILLE, P. **Information architecture for the World Wide Web**. USA: O'Reilly, 1998.

Maurício Rocha Lyra
Universidade de Brasília
Centro Universitário de Brasília (UniCEUB)
Brasil
E-Mail: mauricio.lyra@gmail.com

Cláudio Gottschalg Duque
Universidade de Brasília
Brasil
E-Mail: klauss@unb.br