



Junio 2019 - ISSN: 1696-8352

## **IMPLANTAÇÃO DA FERRAMENTA GLPI PARA O GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS NO FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAÇADOR-SC**

*Implementation of the Glpi Tool for the Management of Services in the Municipal Health Fund of Caçador-SC*

**Gustavo Henrique Guedes Fambomel**

Fundação Universidade do Alto Vale do Rio do Peixe (UNIARP), Caçador, Santa Catarina, Brasil, fambomelguto@gmail.com

**Anderson Pasqualotto**

Fundação Universidade do Alto Vale do Rio do Peixe (UNIARP), Caçador, Santa Catarina, Brasil, adspasqualotto@gmail.com

**Juciele Marta Baldissarelli**

Fundação Universidade do Alto Vale do Rio do Peixe (UNIARP), Caçador, Santa Catarina, Brasil, jucielemarta\_baldissarelli@hotmail.com

**Tatiane Atanásio Dos Santos Bernardy**

Fundação Universidade do Alto Vale do Rio do Peixe (UNIARP), Caçador, Santa Catarina, Brasil, tatisbernardy@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Gustavo Henrique Guedes Fambomel, Anderson Pasqualotto, Juciele Marta Baldissarelli y Tatiane Atanásio Dos Santos Bernardy (2019): "Implantação da ferramenta GLPI para o gerenciamento de serviços no fundo municipal de Saúde de Caçador-SC", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (junio 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/06/ferramenta-glpi-servicos.html>

### **RESUMO**

O setor de Tecnologia da Informação torna-se cada vez mais essencial dentro das organizações, tanto por promover inovações tecnológicas quanto por ser um pilar que suporta as atividades de inúmeras empresas. Contudo, é comum o setor de TI ser relegado do planejamento estratégico, fazendo com que seus objetivos não estejam alinhados com as metas das áreas de negócios de onde se insere. Para diminuir ou sanar este problema, vários conceitos, técnicas, ferramentas e práticas surgiram nas últimas décadas com o intuito de auxiliar os gestores de TI em sua tarefa. Neste contexto, o presente artigo propõe-se na adoção de boas práticas em conjunto com o gerenciamento de serviços prestados pela TI na Fundação Municipal De Saúde de Caçador, realizando a implantação do *software* livre GLPI, no intuito de melhorar os serviços da organização pública. A pesquisa abordou modelos teóricos, alinhados a modelos de governança e métricas de serviços propostos pelos *frameworks* ITIL e COBIT. Além disso, como benefício, constatou-se que a aplicação do atual sistema proporcionou um aprimoramento dos serviços entregues pelo setor, ao fornecer o controle das assistências realizadas.

**Palavras-chave:** Governança; ITIL; COBIT; Help Desk; Service Desk.

## **ABSTRACT**

*The Information Technology sector becomes increasingly essential within organizations, both for promoting technological innovations and for being a pillar that supports the activities of countless companies. However, it is common for the IT sector to be relegated from strategic planning, so that its goals are not aligned with the goals of the business areas from which it is inserted. To reduce or remedy this problem, several concepts, techniques, tools and practices have emerged in the last decades in order to assist IT managers in their task. In this context, this article proposes to adopt good practices together with the management of services provided by IT in the Municipal Health Foundation of Cacador, implementing the free software GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique), in order to improve the services of the public organization. The research covered theoretical models, aligned to governance models and service metrics proposed by the ITIL and COBIT frameworks. In addition, as a benefit, it was verified that the application of the current system provided an improvement of the services delivered by the sector, by providing the control of the assists performed.*

**Keywords:** Governance; ITIL; COBIT; Help Desk; Service.

## **1 Introdução**

Os serviços de Tecnologia de Informação (TI) têm como objetivo atender as necessidades de negócios das empresas e organizações dos mais variados ramos de atividade, e o gerenciamento de serviços tem como principal meta organizar as atividades nos setores de TI, uma vez que estão cada vez mais complexos.

Com a proposta de resolver os problemas das solicitações de serviços, o presente artigo pretende compreender frameworks e ferramentas de gerenciamento de serviços de TI, relacionando a Governança de TI com o *Service Desk*, relatar as principais funcionalidades da ferramenta *Gestionnaire Libre de Parc Informatique* (GLPI) e suas ligações com as boas práticas de governança de TI oriundas do *Control Objectives for Information and related Technology* (COBIT) e do *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), avaliar a implantação da ferramenta GLPI no Fundo Municipal da Saúde e mensurar os resultados obtidos na gestão de serviços de TI após a implantação da ferramenta.

Na seção 2 deste artigo, após uma pesquisa bibliográfica, o texto aborda alguns princípios de Governança, relacionando-os com as melhores práticas adotadas na gestão de TI, de seus serviços e de sua infraestrutura. Posteriormente, na seção 3, é apresentado o *software* livre GLPI, suas principais características e as ferramentas que este disponibiliza para implantar um *Service Desk*. Já na seção 4, são retratados os processos utilizados antes e após a implantação do *software* no Fundo Municipal de Saúde de Caçador-SC, além de analisar os resultados obtidos com a utilização da ferramenta GLPI.

## **2 Gerenciamento de serviços de TI**

De acordo com o IT Governance Institute (ITGI) (2007), a governança de TI integra e institucionaliza as boas práticas para: planejar e organizar; adquirir e implementar; entregar e suportar; e monitorar e avaliar seu desempenho, de forma a assegurar que a informação e a tecnologia relacionada ajudem a empresa a atingir seus objetivos. Ela habilita as corporações a tirar proveito de sua informação, maximizar benefícios, capitalizar oportunidades e adquirir vantagem

competitiva. Também identifica fraquezas de controle e assegura a implementação eficiente e efetiva de melhorias mensuráveis.

No âmbito dessas melhores práticas, o Gerenciamento de Serviços tem como principal objetivo garantir que os serviços de TI sejam executados de acordo com as necessidades de negócio da instituição. Os processos dentro do gerenciamento de serviços dividem-se em dois grupos: entrega de serviços e suporte de serviços.

Existem alguns recursos que ajudam a TI no processo de “entregar e prestar suporte” e no processo de “assistir e assessorar clientes”, como estabelecer um *Help Desk* para atender aos usuários de TI, registrar todas as solicitações dos clientes, estabelecer procedimentos de escalção de solicitações dos usuários para a equipe de TI específica, monitorar e avaliar os prazos de atendimento de solicitações, prover relatórios e analisar tendência de causas raiz de problemas, tudo isso envolvendo conceitos de melhores práticas de ITIL e COBIT.

ITIL, em resumo, é uma biblioteca de melhores práticas para gestão de infraestrutura e de serviços de TI, descritos por um conjunto de livros, baseada em processos, e que também pode ser definida como um conjunto de habilidades utilizadas para fornecer valor ao cliente em forma de serviços, fazendo melhorias nas performances de TI. A ITIL também é definida como um *framework*, uma ferramenta pronta que fornece conceitos para que as empresas, possam se adaptar as regras de *compliance*, ajudando a melhorar os processos da instituição.

O *Information Systems Audit and Control Association* (ISACA) afirma que o COBIT, editado pelo ITGI, é aceito internacionalmente como uma boa prática de controle sobre informações, TI e riscos relacionados. Utiliza-se o COBIT para implantar a governança de TI e melhorar o controle de TI. A primeira edição foi divulgada em 1994 com um forte foco em auditoria em TI. Atualmente em sua 5ª edição, apresenta um mecanismo de tradução das necessidades das partes interessadas em objetivos corporativos de TI (ITGI, 2007).

### **3 Ferramenta GLPI**

A partir do problema em que a TI se encontrava no Fundo Municipal da Saúde de Caçador-SC, sem os processos de um *Help Desk*, e tendo em vista o objetivo de diminuir o tempo de atendimento e aprimorar a o rendimento dos serviços prestados pelo setor, este artigo averiguou um *software* em sua inserção no setor de TI, analisando as melhorias nos processos e atendimentos, empregando como apoio os conceitos das boas práticas sugeridas pelo ITIL, sendo que a escolha de um *software* livre se deve ao desejo de não onerar os cofres públicos.

O *software* escolhido foi o GLPI, desenvolvido para plataformas *web*, que possui como uma de suas funcionalidades a gestão de serviços e o gerenciamento de ativos de TI, criando assim uma central de serviços. Atrelando características relacionadas à ITIL como gerenciamento de estoque, solicitações de incidentes, gestão de problemas, ativos e muitos outros. Já com o COBIT utilizam-se os métodos de planejar e organizar, adquirir e implementar, entregar e suportar além de monitorar e avaliar os serviços prestados.

O GLPI é um sistema de código fonte aberto, projetado para plataformas *web*, licenciado pela GPL (*General Public License*, Licença Pública Geral), tendo como sua principal aplicação a gestão de serviços e o gerenciamento de ativos de TI.

De acordo com a Glpi Brasil (2018) a plataforma permite criar uma "Central de Serviços" completa, centralizando o gerenciamento de incidentes, requisições, projetos, gerenciamento de ativos, variedade de relatórios e gráficos numa única ferramenta.

Em uma análise de desempenho mais profunda, o sistema possui uma extensa e flexível gama de relatórios que permitem a localização mais veloz e eficaz dos chamados, requisições, projetos e equipamentos que mais mereçam a atenção. Desse modo poderá ser conferido com mais agilidade os chamados mais críticos em apenas um relatório, possibilitando assim, identificar as áreas, os analistas, os ativos de melhor e pior desempenho, permitindo também a implementação dos conceitos de melhores práticas.

#### **4 Avaliação dos resultados alcançados com a ferramenta GLPI no Fundo Municipal de Saúde de Caçador-SC**

Antes da utilização do *software* GLPI, o Fundo Municipal de Saúde de Caçador-SC não possuía um controle eficiente e centralizado acerca dos serviços realizados pelo setor de TI. Havia algumas informações em planilhas de Excel (ou *Calc* no *Libre Office*) referentes aos chamados dos anos de 2012 até o mês maio de 2014, como por exemplo código Chamado, setor, solicitante, Data Solicitação, Data Previsão Atendimento, Data Atendimento, Hora Início e Fim, Data Encerramento, Descrição Incidente/Solicitação, Técnico, Prédio, entre muitos outros dados contidos nos documentos.

Porém, antes dessas datas não havia possibilidade de levantar as informações, já que se perdiam com facilidade, eram destruídos ou excluídos, e de onde era dificultoso obter um controle, visto que o acesso dos dados por outros técnicos era complexo (ou impossível em alguns casos). Tudo isso acabava gerando uma baixa eficiência no setor de TI, por não permitir uma avaliação dos serviços prestados. Realizando-se um comparativo com o modelo antes da instalação do sistema, percebe-se o quão complexo era o controle das informações anotadas, já que com a implantação do sistema GLPI facilitou os serviços da TI no Fundo Municipal de Saúde.

A partir disso foi instalada uma central de serviços centralizada, como diz Pinheiro (2006), os serviços são mensurados em um ponto único para que os usuários realizem suas requisições, através dos meios de comunicação exigidos pelo setor de TI. Durante o processo de instalação foi incorporado os conceitos de gerenciamento de incidentes, requisições, ativos e catálogo de serviços, processos provenientes do *framework* ITIL.

A partir dos resultados obtidos durante o período de implantação, pôde-se analisar que o *software* auxilia na validação dos serviços prestados pelo setor e técnicos, gerando relatórios na

condição de legitimar as atividades realizadas, apontando desde quantidade de chamados abertos por dia da semana, horário, prioridade, categoria (top 10), tipo de chamados, tempo de solução, entre outros.

Diante disso, foi plausível observar o relatório de chamados de um aspecto mais concreto, assimilando-os por incidentes, requisições e problemas, conforme os exemplos apresentados nas Figuras 1 e 2.

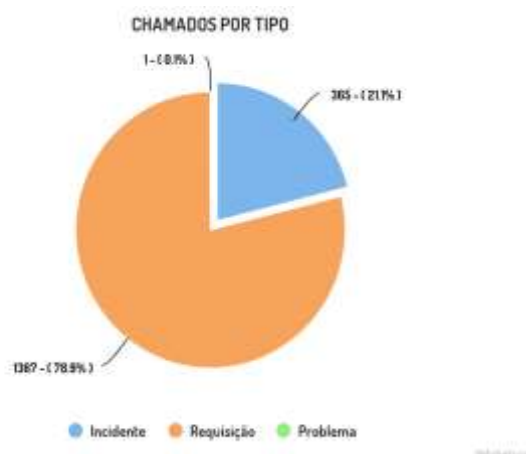


Figura 1. Chamados por Tipo de Atendimento  
 Fonte: Glpi Brasil, 2018

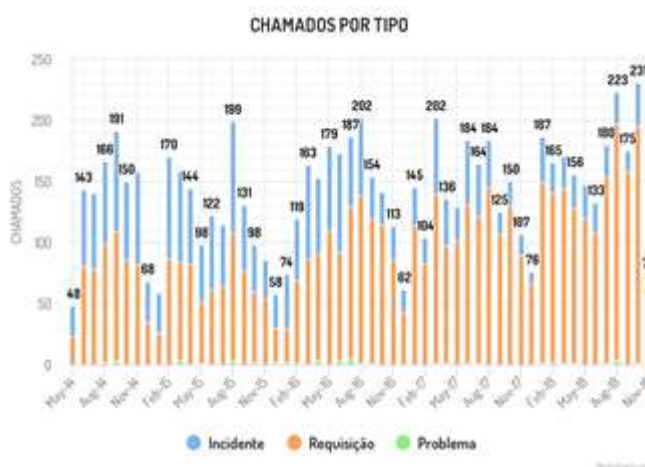


Figura 2. Chamados por Tipo de Atendimento (versão 2)  
 Fonte: Glpi Brasil, 2018

Conforme as Figuras 1 e 2 se percebem a oscilação dos números de chamados a cada mês, sendo que requisições possuem os maiores índices de ocorrências se comparados ao número de incidentes com o usuário.

Além do GLPI, existem *plugins* que auxiliam na automação dos serviços, como o *FusionInventory* e *OCS Inventory*, que tem como objetivo coletar as informações dos equipamentos alocados em rede (Endereços *Media Access Control* (MAC), *Internet Protocol* (IP), nome da máquina, quantidade de memória *Random Access Memory* (RAM), *Hard Disk* (HD)) desde computadores, impressoras, entre outros dispositivos.

Existem métodos que são utilizados para a abertura dos 'chamados', onde possuem divisões por incidentes, requisições e problemas, organizados a partir de um catálogo de serviços. Dentro desse método possui-se *Service Level Agreement (SLA)* ou Acordo de Nível de Serviço (ANS) onde são divididos em urgência do usuário, impacto e prioridade definidos pela TI, pois, o usuário apenas relata o problema para ser registrado. Ainda é possível automatizar a abertura dos chamados com título e texto pré-definidos.

A utilização atual do sistema é baseada no propósito de aprimorar os serviços entregues pelo setor, uma vez que o uso da ferramenta GLPI no Fundo Municipal de Saúde proporcionou o controle das assistências realizadas, por meio de relatórios e estatísticas de atendimento.

Durante o período de 04 de dezembro de 2015 até 18 de maio de 2018 foram registrados 1732 chamados, separados por incidentes (365) e requisições (1367).

## **5 Conclusões**

Em uma busca de melhorar os processos do setor de Tecnologia da Informação do Fundo Municipal de Saúde de Caçador/SC, foi realizada a análise de algumas ferramentas que pudessem auxiliar na organização das suas atividades. Durante esta análise percebeu-se que era necessário um gerenciamento de serviços, utilizando os modelos de melhores práticas, tais como COBIT, ITIL, e a própria Governança de TI no meio público, a fim de orientar o gestor no melhor método de administrar o setor de TI.

Se enquadrando nos processos do setor de TI, a utilização do *software* GLPI impactou no aumento do nível de eficácia do grupo de processos que compõem o Gerenciamento de Serviços. Isto possibilita a melhoria dos atendimentos prestados para as Unidades Básicas de Saúde (UBSs), Unidade de Pronto Atendimento (UPA), administrativo, Farmácias e Centro de Atenção Psicossocial (CAPS).

A admissão destas práticas, processos e estratégias, influenciou no resultado final das atividades impostas pelo setor nos demais locais de saúde pública, possibilitando assim um aumento no nível de Governança de TI do órgão avaliado como um todo.

Para trabalhos futuros, sugere-se a observação de alguns processos como: qual o real impacto dos serviços, como o técnico irá avaliar os mesmos, definir com mais clareza a central de serviços dentro dos moldes (de acordo com o tamanho do ambiente) pensando em processos, níveis de atendimento, escalonamento verticais (aprovação do gestor) e horizontais (nível de suporte passa para um especialista), e divisão de tarefas.

Além disso, existem alguns processos que precisam ser melhorados e aperfeiçoados, como a melhora no gerenciamento de problemas e no gerenciamento de mudanças, realizar a construção de um catálogo de serviços melhorado, melhorar os SLAs, e aperfeiçoar os acordos com terceiros.

### **Referências Bibliográficas**

Gipi Brasil. (2018). O que é GLPI. <http://www.glipibrasil.com.br/o-que-e-gipi/>.

IT Governance Institute. (2007). *CobiT – Control Objectives for Information and related Technology*. (4ª edição). Rolling Meadows: ISACA.

Pinheiro, F. R. (2006). Fundamentos em gerenciamento de Serviços de T.I. baseados no ITIL. Local de publicação: editora.