

**Jefferson Carvalho Dantas**

Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas (FACAM-MA).  
Licenciado em Matemática (IBRA).  
MBA em Gestão de Projetos (IBRA).  
Especialista em Gestão de Pessoas (Faculdade Única).  
Especialista em Segurança da Informação (IBRA).  
Especialista em Gestão de Tecnologia da Informação (Faculdade Única).  
Especialista em Docência Superior (Faculdade Unyleya).

**RESUMO**

O presente estudo de pesquisa de forma sucinta, visa analisar e de forma bibliográfica elucidar a descrição abrangente da temática descrita quanto ao Frameworks de tecnologia da informação e suas potencialidades na gestão de pessoas. Deste modo objetiva-se em analisar a importância da utilização de Frameworks de Tecnologias da Informação no desenvolvimento das boas práticas dos serviços de T.I, buscando discutir potencialidades do uso das ferramentas no processo de gestão de pessoas envolvidas no ambiente de administração e entrega de resultados. Para tal, realizou-se a revisão bibliográfica sobre o assunto, buscando resgatar o conceito de Frameworks, seu uso nas práticas de serviços de T.I, os benefícios de agregar as ferramentas no ambiente corporativo, e, por fim, alguns entraves que ainda se apresentam para a utilização plena desses recursos nas empresas. Assim se realizou sobre metodologia de pesquisa de revisão bibliográfica, que se descrevem na pesquisa como, artigos, resenhas, monografias e obras relacionadas ao tema, sites de pesquisa, internet e meios que possibilitem pesquisa, todo processo aborda a metodologia de revisão bibliográfica, tendo como ponto objetivo demonstrar todo conhecimento sobre o tema, justificando seu processo de execução e concluirá sobre os conteúdos aqui demonstrados e pesquisados. O resultado obtido apresenta que as tecnologias vêm crescentemente sendo inseridas no meio, em função de sua ampla utilização o Frameworks como tecnologia da informação e suas potencialidades na gestão de pessoas, se mostra benéfico e ativo aos processos modernos. Conclui-se que as tecnologias da informação se fazem presentes ativas e objetivas no cenário atual, sobre a utilização no que tange a gestão de pessoas, possibilitando recursos e se provendo como ferramenta de auxílio, sobre a descrição de uma estratégia inteligente para otimizar recursos, evitar falhas e reduzir riscos.

**Palavras-chave:** frameworks; gestão; informação; pessoas; serviços.

## INTRODUÇÃO

Atualmente no mundo globalizado e tecnológico, os processos gerenciais passaram por grandes mudanças nos últimos tempos, adequações ao ambiente de tecnologias se tornaram necessárias para que pessoas e processos pudessem caminhar lado a lado, as normas técnicas sempre foram o pilar do desenvolvimento de uma empresa, no entanto por muito tempo ficou engessada a competências pessoais criando uma barreira no desenvolvimento intelectual e corporativo.

Assim, a frameworks de TI tornou-se uma prática em vários mercados, se estabelecendo como mecanismos de governança e gestão, que propaga a orientação de atividades de forma estratégia e inteligente para otimizar recursos, evitar falhas e reduzir riscos dentro do processo organizacional (SILVA, 2018).

Deste modo, os frameworks foram pensados para minimizar essas barreiras e conceituar processos e pessoas e suas importâncias para a excelência em entrega de serviços. A área de serviços de T.I, de acordo com o Observatório Softex, cresceu na última década mais de 70% em termos de empregabilidade, e isto representa para as empresas um ganho extraordinário em desenvolvimento e potencializa a necessidade de investimentos em métodos eficazes de gestão de pessoas e serviços.

Os processos de frameworks chegaram ao mercado corporativo para executar mudanças no modo de governar os setores de tecnologia, com a ideia de oferece velocidade nos processos através de uma linguagem comum, clareza para benchmarkings na busca de melhorias, conformidade ou compliance como é mais conhecida no ambiente corporativo para dirimir aos riscos (MAGALHÃES, 2020).

De acordo com Robbins (2014, p. 22), “logo, a utilização de frameworks passou a ser uma necessidade dado o avanço tecnológico e incidência de mão de obra qualificada, os setores antes apenas administrativos” agora precisariam conversar com as equipes de tecnologias promovendo a ascensão das ferramentas de gerenciamentos de serviços de tecnologia da informação.

Nesse sentido, além de oferecer mais oportunidades de treinamentos para as equipes descomplicando o acesso a cursos e workshops, e ainda facilitar o trabalho dos recursos humanos na hora de contratar pessoas, para que a contratação de serviços e produtos possam ser a mais produtiva possível (SCHWABER, 2020).

Ao adotar frameworks para a área de tecnologia da informação, se ganha em rapidez, ao sentido de melhorar os processos de gerenciamento dos serviços de TI.

A problemática de pesquisa tende a descrever, quais são os Frameworks de tecnologia da informação e suas potencialidades na gestão de pessoas.

Se objetiva analisar a importância da utilização de Frameworks de tecnologias da informação no desenvolvimento das boas práticas dos

serviços de T.I.

## **FRAMEWORKS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

O Framework de tecnologia da informação é um modelo de boas práticas para o gerenciamento de processos, projetos e gestão de pessoas envolvidas no ambiente de T.I, assim, o uso de tecnologias nos mais diversos ambientes corporativos exigiu do mercado modelos para o desenvolvimento dos serviços e entrega de resultados.

Assim, se faz possível escalonar e organizar os serviços passou a ser uma exigência e as empresas passaram a desenvolver seus próprios métodos de organização com a finalidade exclusiva de potencializar o desenvolvimento e a entrega de serviços, com isto nasceram os frameworks (MAGALHÃES, 2020).

De acordo com Anpei (2008, p. 22), “a evolução das tecnologias acompanha o desenvolvimento das sociedades humanas”. As transformações no tempo e no espaço, realizadas pelas pessoas e suas comunidades, ocorrem a partir de ações individuais e coletivas, sendo que as tecnologias são construções sociais cujos usos e aplicações são definidas pela atuação dos sujeitos que interagem com elas.

Os Frameworks organizam e definem métodos para que as tecnologias e os processos gerenciais andem lado a lado modernizando os ambientes corporativos e sintetizando a importância da colaboração pessoal no uso das boas práticas, definindo normas e pilares a serem executados (RIBEIRO, 2019).

A eficácia do uso de frameworks é caracterizada sobre a utilização do GSTI (Gerenciamento de Serviços de T.I) ou IT Service Management (ITSM) que é um framework de processo de integração que possibilita interligar os setores de uma empresa, com a finalidade de integralizar setores e serviços, como o de recursos humanos e financeiro por exemplo, corroborando assim para a informatização e tratamento de dados de forma mais inteligente para gestores e usuários.

O GSTI funciona balizado em pilares de desenvolvimento de atuação, destacados em função das pessoas, dos processos e das ferramentas utilizadas pelas equipes de tecnologia para estruturar a gestão adequada e adaptada ao seu negócio, focando em performance e satisfação, controle e gestão (FRANCO, 2020).

Nesse sentido, podemos citar alguns dos frameworks mais utilizados no mundo, são eles: ITIL, COBIT e SCRUM.

### **Descrição do ITIL**

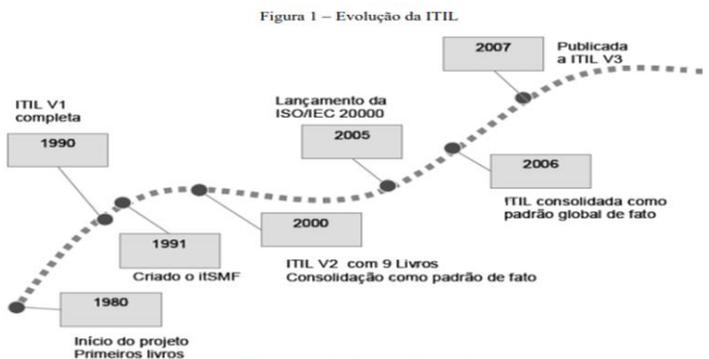
A sigla ITIL significa Information Technology Infrastructure Library e trata-se de um framework voltado para projetos e processos, esta biblioteca foi criada na Inglaterra na década de 80 e hoje é utilizada em mais de 150 países, tornando-se referência em processos de desenvolvimento de projetos

e aplicações de serviços a ITIL é um modelo voltado para a gestão de serviços (RIBEIRO, 2019).

A mesma se faz e é utilizada por profissionais de T.I como um modelo de boas práticas e interação entre gestão de pessoas e integração de dados.

A figura 1 demonstra a evolução da ITIL até a versão 3, hoje a biblioteca já se encontra na versão 4 que foi lançada em 2020. É importante dizer que profissionais certificados em ITIL possuem grande aceitação no mercado de serviços de T.I de modo geral, o que amplia o conceito de gestão e potencializa a competência individual de quem busca se aperfeiçoar neste modelo de serviço que é reconhecido mundialmente como um dos mais eficazes, 71% das empresas concordam que utilizar esse framework aumentou a produtividade operacional, de acordo com a Forrester Research corporação norte-americana de pesquisa de mercado.

Figura 01: Evolução do ITIL



Fonte: Jan Van Bom (2006, p. 5)

Fonte: RIBEIRO, 2019.

Nesse sentido, o gerenciamento da continuidade do negócio é um processo de obtenção e análise de informações que gera como produto final uma estratégia integrada e seu plano correspondente para reagir a uma interrupção não programada nas atividades de negócio (MAGALHÃES, 2007).

Daniel Fabiciack, coordenador de Service Desk e Field Service do ITIL v2, v3 e Cobit 4.1 enfatiza que algumas medidas implantadas pela ITIL em alguns casos irão divergir da cultura atual da empresa, no entanto com o acompanhamento dos resultados a prática acaba sendo aceita como uma solução para diversos problemas enfrentados pelas empresas e seus colaboradores da gestão de serviços e pessoas.

[...] assim como se tem grande quantidade de benefícios trazidos pela implantação da ITIL, em certos casos, algumas das medidas adotadas sem dúvida irão divergir com os processos que antes eram encarados como

“certos” (DANIEL FABICIACK 2009, p.11)

Segundo Freire (2007, p. 22), “se deve educar, antes de tudo, a partir da vivência e experiência do aluno, posto que é a (...) leitura do mundo que precede sempre a leitura da palavra”. Nas empresas os processos de inovação precisam sempre de um tempo de adaptação, de um modelo de ação e de uma gestão de pessoas aplicada ao desenvolvimento para consolidar os resultados das mudanças e a ITIL executa bem o seu papel quando o assunto é gerenciar serviços.

A tecnologia em gestão da produção se classifica sendo uma especialização de processos da fabricação e atua nas organizações em busca da melhoria da qualidade da produtividade. Sendo responsável por aplicar, desenvolver e difundir tecnologias, no contexto de gestão de processos de produção de bens e serviços.

Conforme avança a tecnologia, os modelos de gestão de pessoas também vão se modernizando, tornando-se mais eficientes e sempre visando extrair o melhor, sendo desta forma que o desenvolvimento do setor no período contemporâneo, suas causas e consequências modificando o setor de uma área operacional para uma área estratégica das organizações é tratado em seguida (SCHWABER, 2020).

A informação é o processo pelo qual a empresa se informa sobre ela mesma e sobre seu ambiente, além de passar informações dela ao ambiente. Enfim, as organizações se relacionam com seu ambiente por meio de um fluxo de informações.

## **Descrição de COBIT**

A COBIT significa “Control Objectives for Information and related Technology” foi desenvolvido para proporcionar regras para os processos de governança de TI. Criado pela ISACA (Information Systems Audit and Control Association), tem como objetivo agregar valor no desenvolvimento e aplicação de processo.

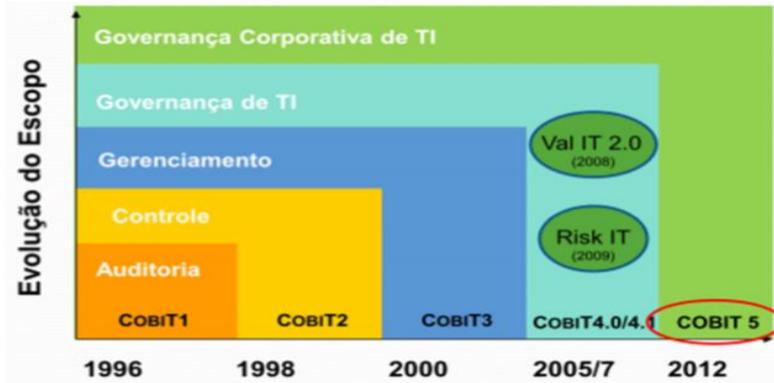
Sua descrição tem como foco o controle de processos o COBIT, avalia a qualidade da execução das práticas de governança de tecnologia da informação, descrevendo os passos dos projetos, planejando e monitorando os processos que precisam ser executados pelas equipes de T.I, auxiliando os gestores através de guias de boas práticas a conduzirem o seu pessoal na execução de serviços (SILVA, 2018).

A utilização deste framework os gestores podem maximizar a eficiências de suas equipes buscando melhorar os processos de segurança da informação, além de traçar um modelo de investimentos nas mais diversas áreas de tecnologia. Com a aplicabilidade de uma linguagem simples entre as equipes de administradores e gestores o COBIT possibilita uma interação, mas eficaz em busca de resultados.

A figura 2 apresenta a evolução do COBIT desde a sua criação, hoje na versão 5 ele é uma integração de conteúdos criados pela ISACA (Portal

GSTI).

Figura 02: Governança de T.I



Fonte: Postal GSTI. 2021

## Descrição quanto a SCRUM

Em sua descrição o SCRUM é um framework que trata conceitos e técnicas de gerenciamento de projetos, inicialmente na década de 80 era utilizado para gerenciamento e desenvolvimento de produtos, atualmente tem sua aplicabilidade em desenvolvimento de software e gerenciamento de equipes (SILVA, 2018).

Deste modo, o Guia Scrum é a principal documentação deste framework, este guia é mantido por duas instituições, a Scrum.Org e seus Professional Scrum Trainers (PSTs) e a Scrum Alliance, sobre uma metodologia destinada a pequenas equipes com menos de dez pessoas (FRANCO, 2008).

A principal unidade de planejamento do Scrum é o Sprint que tem muito a ver com o gerenciamento de pessoas pois dinamiza a incidência de da necessidade de micros reuniões para potencializar macros resultados, no Sprint os esforços executados em reuniões que duram entre uma semana e um mês tem como objetivo a satisfação do cliente na entrega do produto, neste processo partes de um sistema pode ser entregue com a finalidade de gerar satisfação para o cliente o que permite uma avaliação (SCHWABER, 2004, p. 09).

Assim, o Scrum possui seu foco no gerenciamento e projeto da organização onde é difícil planejar à frente. Mecanismos do Controle de Processo Empírico, onde ciclos de feedback constituem o núcleo da técnica de gerenciamento que são usadas em oposição ao tradicional gerenciamento de comando e controle, trazendo a autoridade da tomada de decisão a níveis de propriedade de operação e certeza.

Para o gerenciamento dos processos com Scrum pode-se utilizar sistemas ou simplesmente todo o processo pode ser feito através de planilhas e documentações em papel ou impressos, o método totalmente aplicável a qualquer empresa ou projeto.

Para iniciação em um processo o Scrum Master que é o profissional responsável por fazer a ponte entre as normas do processo e a execução do serviço para que a Sprint seja respeitada nos prazos, o Scrum master faz parte de um grupo formado pelo Product Owner (Dono do Produto) e pelo Development Team que é a equipe de desenvolvimento, esses três pilares do Scrum formam o que chamamos de time principal e são o esqueleto desse processo, existe também os grupos auxiliares que são formados por clientes, fornecedores e gestores, estes com a finalidade de permitir a execução dos projetos e a configuração dos resultados (RIBEIRO, 2019).

### **Práticas de uso da tecnologia em gestão**

No conceito quanto ao aperfeiçoamento humano via ciência e tecnologia pode, no entanto, ser distorcido quando o homem, equivocadamente, se utiliza destes meios para realizar finalidades, assim dentro da ambiguidade característica do fenômeno tecnológico faz com que os recursos teóricos de que dispomos para pensar a questão, ou o destaque que atribuímos a uma ou outra de suas características, sejam determinantes para o progresso e objetivos (VIEIRA, 2015).

Neste sentido se considera uma alternativa ao desenvolvimento, visto que carrega premissas e potencialidades capazes de provocar controvérsias aos predominantes modelos, proveniente de uma detalhada análise analítica, que permite afirmar que a princípio, as tecnologias, muito menos a ciência, pelos efeitos adversos que podem gerar, já que devem ser considerados instrumentos humanos e sociais.

Diferentes aspectos podem ser acentuados e considerados como os mais importantes, e outros quem sabe descuidados assim a creditavam-se indubitavelmente nos efeitos benéficos do capital, da ciência e da tecnologia, criando a premissa de que o desenvolvimento só aconteceria caso os países seguissem as prescrições de instituições que descrevem o processo como ativo (KUNSCH, 2015, p. 39).

As demais formas de comunicação, incluindo aquelas que são mediadas pelo computador, demandam um esforço cognitivo muito maior do que aquele que seria requerido naturalmente na comunicação “cara a cara” (BOM, 2006).

Segundo Magalhães (2020, p. 09), “a lógica primordial do comportamento humano é a lógica da eficácia tecnológica; suas razões são as razões da ciência e da tecnologia, independente do conhecimento das implicações da tecnologia” na sua vida cotidiana, o homem cultiva uma

relação de dependência na tentativa de se ‘manter’ atualizado com os problemas contemporâneos.

A prática da inovação como estratégia permite que as empresas busquem constantemente evoluir produtos e serviços, e com isso garante seu espaço no mercado e vantagem na competição pela preferência (SILVA, 2018).

Assim, A tecnologia e a globalização são impulsionadoras que dirigem as mudanças nas organizações, onde, as oportunidades são as mudanças e as empresas precisam desenvolver uma cultura de constante adaptação.

## **METODOLOGIA**

De acordo com Gil (2009, p. 15), “a pesquisa é o procedimento racional e sistemático que visa obter respostas aos problemas que são propostos”.

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. Boa parte dos estudos exploratórios pode ser definida como pesquisas bibliográficas (GIL, 2009, p. 39).

A pesquisa utilizará como metodologia a pesquisa bibliográfica. Construir-se-á o referencial teórico a partir da leitura de livros, artigos publicados em periódicos nacionais e internacionais, manuais técnicos, legislação vigente e resultados de pesquisa na base de dados online Google Acadêmico.

De acordo com Gil (2009, p. 09), “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida através de material já elaborado e publicado, possibilitando ao pesquisador o acesso a um grupo de fenômenos, muito que se pesquisasse diretamente”.

As bibliografias, ou repertórios bibliográficos, são publicações que se especializam em fazer levantamentos sistemáticos de todos os documentos publicados e determinadas áreas de estudo ou pesquisa. Através deles é possível ao pesquisador estudar a literatura especializada de sua área, tanto as publicações de livros como as de artigos e revistas.

Assim, a pesquisa é feita por meio de três etapas: preparação, coleta dos dados e análise dos dados, se tornando mais fácil de ser planejada e executada, configurando que se faz existente diversas metodologias disponíveis a pesquisa.

No ato da pesquisa cada documento encontrado, enriquecendo o primeiro levantamento bibliográfico; em seguida, reformulou-se o plano provisório e iniciou-se a redação da pesquisa-relatório para a discussão do

assunto/tema.

- A) Leitura exploratória de toda a bibliografia selecionada
- B) Leitura Seletiva
- C) Registro das informações obtidas das fontes de informação

## RESULTADO E DISCUSSÃO

As tecnologias vêm crescentemente sendo inseridas no meio, em função de sua ampla utilização, propiciando o conhecimento geral da construção, assim, as inovações se estabelecem sobre a necessidade de encontrar novos caminhos e a definir objetivos, assim todos esses novos recursos ajudam no processo de busca.

De acordo com Ribeiro (2019, p. 09), “o Frameworks é uma ferramenta da tecnologia da informação e suas potencialidades na gestão de pessoas” se fazem ativas ao mundo contemporâneo e suas necessidades.

A mudança no perfil da sociedade devido a utilização e processo da tecnologia apresenta e proporcionou grandes transformações, onde, o desenvolvimento de uma maior autonomia no contato com estas mídias favorece o surgimento de outras competências, sendo que o processo da tecnologia avançada e que exige dos indivíduos cada vez mais capacidades, habilidades e conhecimentos.

O resultado se objetiva em que as tecnologias de informação e comunicação apresentam novas possibilidades para o indivíduo vivenciar processos criativos, como novas ferramentas no processo de execução e produção dos conteúdos, designando de forma ampla um conjunto de recursos tecnológicos (FRANCO, 2020).

Neste sentido as tecnologias da informação oportunizam e rompem barreiras cada vez mais distintas, e o seu uso permite atribuir significados através da troca de informações e experiências, enriquecendo durante todo processo de troca existente.

Assim, o aperfeiçoamento humano via tecnologia pode, no entanto, ser distorcido quando o homem, equivocadamente, se utiliza destes meios para realizar finalidades, e não meça as consequências, no do emprego das tecnologias.

Nesse sentido de mundo atual, busca-se dialogar sobre medidas restaurativas que contribuam na utilização dos frameworks, como ferramenta de tecnologia da informação, se baseando sobre suas potencialidades na gestão de pessoas, que descreve todo processo de capacitação e desenvolvimento (MAGALHÃES, 2020).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que desta forma através das observações a predominância de estudos sobre o controle das operações, em especial, na aplicação de tecnologia de gestão aliadas a informação, onde que por outro

lado, destaca-se uma carência de pesquisa sobre possíveis implicações nas estratégias e sistemas de planejamento

Pelo presente estudo se tem o resultado de que no cenário globalizado e tecnológico desenvolver capital humano é uma das principais finalidades da gestão pessoas sobre o processo da tecnologia da informação, ao sentido de oferecer capacitação e desenvolver pessoas, com visão de crescimento, sobre a descrição dos relacionamentos profissionais que são desenvolvidos nas empresas envolvem as características da instituição ao qual se atua.

A realização do trabalho tem por finalidade investigar os fundamentos teóricos da tecnologia em gestão para qualificar a participação de todos os sujeitos da comunidade de produção, com melhorias e objetivos claros e definidos.

Assim, empresas que buscam se manter no mercado precisam de planejamento estratégico, investimento em capacitação e tecnologia, oferecer ambiente motivados para seus profissionais e principalmente desenvolver o perfil técnico e comportamental do seu capital humano: as pessoas de modo geral.

Nesse sentido evidência-se que os frameworks auxiliam e atuam como precursores de desenvolvimento, principalmente no desenvolvimento tecnológico, pois exigem de seus participantes do processo qualificação através das certificações que são exigidas para a atuação e execução das boas práticas.

Assim, a importância do trabalho em equipe, pois coloca a corporação como um só corpo na tomada de decisão e o objetivo concreto passa a ser dever de todos os envolvidos no processo de busca pela excelência na entrega de resultados.

Logo, as empresas que incorporam frameworks em suas linhas de produção obtêm não apenas resultados financeiros, mas também para adquirirem recurso estratégicos humanos, profissionais mais preparados geram resultados mais satisfatórios e esta realidade já faz parte de mais de 80% das empresas envolvidas com tecnologia pelo mudo, sobre a utilização de frameworks.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANPEI. **Indicadores empresariais de inovação tecnológica**: resultados da base de dados ANPEI. Anpei, v. 07, Brasil. São Paulo. Editora Prosa. 2008.

BON, Jan Van. **Foundations of IT Service Management: based on ITIL**. Amersfoort, Brasil. Rio de Janeiro. Editora dos Santos. 2006.

FABICIACK, Daniel, (2009) **“Governança de TI e Gerenciamento de Serviços”**. <http://danielfabiciack.wordpress.com/tag/desafios-itol/>. Acesso em 25. nov. 2020.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia**. São Paulo: Editora Paz e Terra, 2007.

FRANCO, Eduardo Ferreira. **Um modelo de gerenciamento de projetos**. Disponível em: Acesso em 25. novembro.2020.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 04ed. São Paulo: Atlas, 2009.

KUNSCH, M. M. K. (2015). **A comunicação integrada nas organizações modernas: avanços e perspectivas no Brasil**. In: CORRÊA, T. G. (Org.). Comunicação para o mercado: instituições, mercado, publicidade. Brasil. São Paulo: Editora Edicon, 2015.

MAGALHÃES, Ival Luizio; PINHEIRO, Walfrido Brito (ND) **“Gerenciamento de Serviços de TI na prática”**. Brasil. São Paulo. Editora P.S. 2020.

RIBEIRO, Suzana Xavier; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. **Gestão Estratégica da Comunicação na Pequena Empresa**. Brasil. Visão e Ação, v. 13, n. 3, p. 39, 2019.

ROBBINS, Stephen P. 1943. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. Cecília Maduro – 12. ED – São Paulo, SP – Pearson Education do Brasil, 2014.

SCHWABER, K. **Agile Software Development with Scrum. 2001**. Frameworks de T.I. Acesso em 25 de novembro de 2020.

SILVA, Claudio Gomes da. **A Importância do Uso das TICS**. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Brasil. Ano Agosto de 2018.

VIEIRA, Sofia Lerche. **Gestão: extraíndo significados da base legal**. In. CEARÁ. SEDUC. Novos Paradigmas de gestão. Brasil. Fortaleza: Edições SEDUC, 2015.