

# Uma proposta de posicionamento da Arquitetura da Informação no Gerenciamento de Serviços de TI

Mauricio Rocha Lyra<sup>1,2</sup>, Claudio Gottschalg Duque<sup>1</sup>

<sup>1</sup>UNB – Universidade de Brasília

<sup>2</sup>UniCEUB – Centro Universitário de Brasília

{Mauricio.lyra@gmail.com, klauss@unb.br}

**ABSTRACT.** *The Information Technology Infrastructure Library – ITIL, provides a framework of best practices for managing IT services. In the framework of this study it is clear that it does not have space in your body for Information Architecture. One of the goals information architecture to organize information for decision making, how can this be out of context? The proposed positioning of this paper presents evidence that the perception that the concepts of information architecture are present on the needs of IT service management. This proposal will encourage the union of bodies of knowledge thereby facilitating the creation of strategy and design services.*

**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 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.*

## 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 Tecnologia da Informação - 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 deste gerenciamento, é preciso identificar o objeto do serviço e como a gestão dele pode auxiliar os prestadores na sua entrega.

Como um framework, o principal objetivo da ITIL é prover um conjunto de práticas de gerenciamento de serviços de TI, testadas e comprovadas no mercado, que podem servir como balizadoras, tanto para organizações que já possuem operações de TI em andamento e pretendem empreender melhorias, quanto para a criação de novas operações [FERNANDES 2008].

De acordo com Alison 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 à quanto este serviço facilita a obtenção do resultado desejado.

Para Fernandes (2008), a adoção das práticas da ITIL pretende levar uma organização a um grau de maturidade e qualidade que permita o uso eficaz e eficiente dos seus ativos estratégicos de TI, sempre com foco no alinhamento e na integração com as necessidades dos clientes.

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.

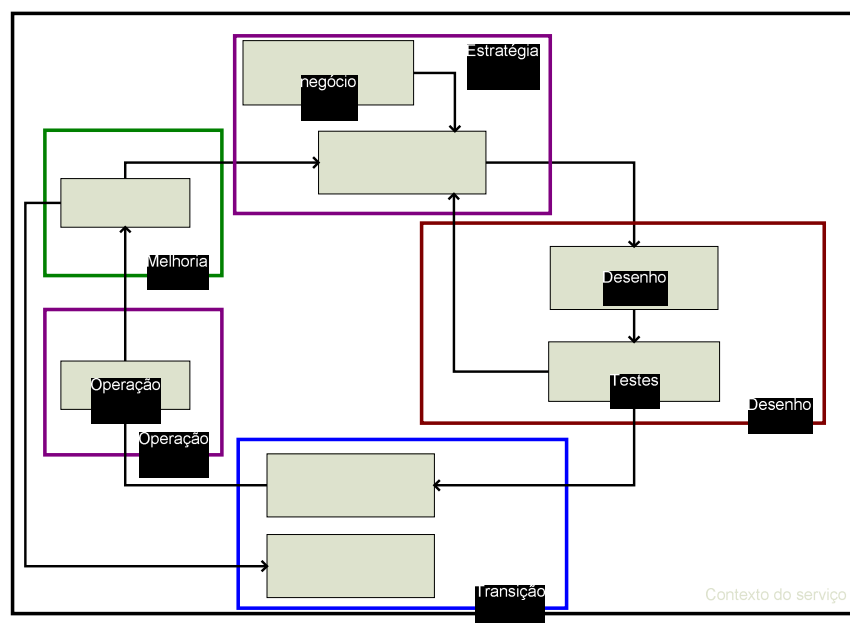


Figura 1. Modelo esquemático do framework ITIL

A terceira versão da ITIL (ou ITIL V3 como é conhecida) com sua abordagem de ciclo de vida do serviço, permite que se tenha uma visão do gerenciamento de serviços pela perspectiva do próprio serviço, ao invés de focar em cada processo ou prática por vez. Esta característica realça mais um importante objetivo, que é mensurar e gerenciar o valor que os serviços de TI efetivamente adicionam ao negócio.

## 2. Arquitetura da Informação

Ao analisar autores como [Wurman 1991], [Hagedorn 2009], [Davenport 1998] entre outros que apresentam 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.

Wurman coloca que “as estruturas de informação influenciam as interações no mundo da mesma forma que as estruturas dos edifícios estimulam ou limitam as interações sociais” [Wurman 1991]. Ele ainda escreve que devem ser criadas estruturas ou planejamento de informações que permitam o encontro de caminhos pessoais para o conhecimento. A tecnologia é um aspecto a ser considerado pela arquitetura da informação para permitir a agregação e disponibilização das informações necessárias em uma organização [Wurman 1991].

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.

Em sua obra, ecologia da informação, [Davenport 1998] define arquitetura da informação como: um guia para estruturar e localizar a informação dentro de uma organização, podendo ser descritiva (envolvendo um mapa do ambiente informacional no presente) ou determinista (oferecendo um modelo do ambiente em alguma época futura).

Já [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**

Como é possível falar em 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?

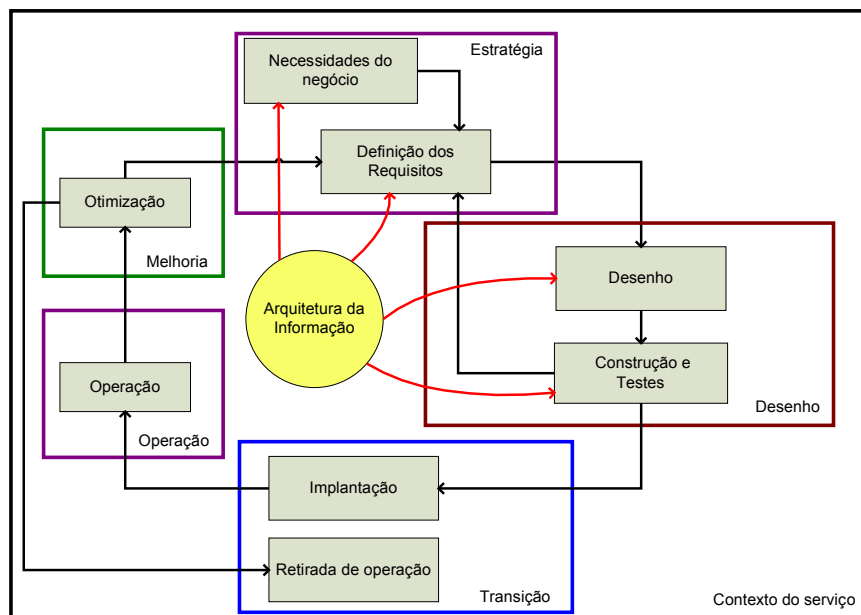
Analisando o framework ITIL percebe-se que ele não foi construído observando os conceitos de Arquitetura da Informação citados anteriormente. Sendo assim, qual é o posicionamento da arquitetura da informação no gerenciamento de serviços de TI? Como a arquitetura da informação pode facilitar a organização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

### **4. Proposta**

Considerando os autores já citados nesse estudo, elabora-se uma proposta de modificação no framework da ITIL incluindo um processo chamado Arquitetura da Informação que se relacionará com o modelo ilustrado pela figura 2.

#### **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 em [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**

Desde o diagnóstico até a publicação dos resultados, em todas as etapas da avaliação estão presentes tarefas do processo de gerenciamento da informação [McGee e Prusak 1994] que envolvem ações tais como identificar necessidades de informação, organização, desenvolvimento de produtos de informação e sua disseminação. O gerenciamento como processo segundo McGee e Prusak (1994) implica um conjunto de tarefas conectadas logicamente que, de um modo geral, cruzam limites funcionais e tem um responsável direto.

Assim na formulação da estratégia do serviço a Arquitetura da Informação terá o papel de orientar como realizar a identificação das necessidades do serviço, como organizar as informações relevantes ao serviço e como produzir insumos informacionais adequados à execução do serviço em questão.

Dessa maneira a estratégia do serviço terá mais condições de projetar serviços que melhorem a utilização dos recursos de TI e atendam os objetivos estratégicos da organização.

### **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 adequado 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.

Segundo Rosenfeld e Morville (1998), a Arquitetura da Informação envolve quatro elementos básicos:

- Sistemas de organização: maneiras como o conteúdo do site pode ser agrupado;

- Sistemas de rotulagem: forma como é denominado o conteúdo do grupo informacional;
- Sistemas de navegação: barras de navegação e mapas do site que permitem ao usuário mover-se entre as partes do conteúdo ou navegar fora dele;
- Sistemas de busca: auxiliam o usuário a formular consultas que podem resultar em documentos relevantes.

Os autores salientam que os quatro elementos da arquitetura já mencionados devem ser observados durante o desenvolvimento de produtos informacionais, ou seja, um conjunto de componentes interligados que formam um sistema informacional.

Assim, no projeto e desenvolvimento do serviço a Arquitetura da Informação terá o papel de orientar as ações para gerarem componentes do serviço que estejam organizados e rotulados de maneira que o usuário do serviço possa encontrar suas informações com maior facilidade [DAVEMPORT 1998].

#### **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 estratégia do serviço poderá melhorar a utilização dos recursos de TI por meio da utilização da Arquitetura da Informação quando realiza a identificação das necessidades do serviço, a organização das informações relevantes ao serviço e da produção de insumos informacionais adequados.

O desenho do serviço poderá melhorar a organização e rotulagem das informações para que se construam serviços que facilitem aos usuários realizarem suas atividades organizacionais.

A proposta de posicionamento da AI no framework da ITIL, aparentemente, pode contribuir para a união dos corpos de conhecimentos; permitindo que a criação da estratégia e desenho dos serviços se dê de uma maneira mais eficaz e eficiente e com isso possibilite às organizações que planejem mais adequadamente as suas demandas e gastos em serviços de TI.

## Referências

- CARTLIDGE, Alison et al. An introductory overview of ITIL v3. Londres: Capítulo do Reino Unido itSMF, 2007.
- DAVENPORT, T. H.; PRUSACK, L. Ecologia da informação. São Paulo: Futura, 1998.
- FERNANDES, A.; ABREU, V. Implantando a governança de TI. Da estratégia à gestão dos processos e serviços. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.
- HAGEDORN, K. The Information Architecture Glossary. USA, Março 2000. Disponível em: <[http://argus-acia.com/white\\_papers/iaglossary.html](http://argus-acia.com/white_papers/iaglossary.html)>. Acesso em: 05 ago 2010.
- McGEE, James; PRUSAK, Laurence. Gerenciamento Estratégico da Informação. Rio de Janeiro, Campus, 1994.
- ROSENFELD, L.; MORVILLE, P. Information Architecture for the World Wide Web. USA: O'Reilly, 1998.
- WEILL, Peter.; ROSS W. Jeanne. IT Governance: how top performers manage IT decision rights for superior results. Boston, Harvard Business School Press, 2004.
- WURMAN, R. S. Ansiedade da Informação. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1991.

