

## A UTILIZAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI COMO MELHORIA DE PROCESSOS DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS

Adriana Sales Silva De Oliveira<sup>1</sup>

Prof. Dr (Tít. Cult.). Rickardo Léo Ramos Gomes<sup>2</sup>

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Adriana Sales Silva De Oliveira y Rickardo Léo Ramos Gomes (2016): "A utilização do catálogo de serviços de TI como melhoria de processos de gestão de tecnologia da informação nas empresas", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Brasil, (octubre 2016). En línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/br/16/tecnologia.html>

### RESUMO

Atualmente, a tecnologia da informação se faz presente na grande maioria das empresas e caminha evoluindo rapidamente. A globalização tem assumido um papel fundamental nessa evolução produzindo mudanças significativas na gestão dos negócios com novas práticas administrativas e gerenciais na busca incessante pela produtividade, qualidade e satisfação do cliente. O objetivo deste artigo é identificar na literatura e ressaltar aos leitores a importância da implementação, utilização e os benefícios do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação nas Empresas. Inicialmente, será abordado a Importância da Governança de TI no Mundo Globalizado e em um segundo momento, o Emprego do Catálogo de Serviços de TI nas Empresas. A elaboração de um Catálogo de Serviços é um dos passos mais importantes na implantação de uma estratégia de gestão de serviços de TI. Ele resulta na elevação da maturidade na entrega dos serviços, por meio do alinhamento do negócio com a tecnologia da informação. Através dele é possível identificar e classificar as atividades que são executadas e também construir uma visão geral da área de TI. As melhores práticas da ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) orientam as empresas como implementar e utilizar o catálogo de serviços de TI. A utilização do catálogo de serviços de TI traz valor para o negócio e transparência do custo/benefício dos serviços da TI.

**Palavras Chave:** Catálogo de Serviços. Boas Práticas, Tecnologia.

---

<sup>1</sup> Graduação em Letras - Português/Inglês pela UECe; Graduação em Redes de Computadores pela FATENE. Pós-graduação MBA em Governança de TI, ênfase em ITIL e COBIT pelo Instituto Ateneu. Certificações: COBIT Foundation 4.1 e ITIL Foundation V3. Gestora de TI. Analista de TI – SO da EBSEH; Chefe da Unidade de Gestão da Informação e membro da Comissão de Controle Interno e do Comitê de Desenvolvimento de Pessoas do Complexo Hospitalar da UFC.

<sup>2</sup> Professor da Disciplina de Metodologia do Trabalho Científico Curso MBA em Governança de TI (Orientador) – Faculdade Ateneu. Dr. (Tít. Cult.) em Ciências Biológicas pela FICL; M. Sc. em Fitotecnia pela Universidade Federal do Ceará (UFC); Spec. em Metodologia do Ensino de Ciências pela Universidade Estadual do Ceará (UECe); Spec. em Paleontologia Internacional pela Faculdade Internacional de Cursos Livres (FICL). Graduado em Agronomia pela Universidade Federal do Ceará (UFC); Licenciado em Matemática, Biologia, Física e Química pela Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA); Consultor Internacional do BIRD para Laboratórios Científicos.

## RESUMEN

Actualmente, la tecnología de la información se hace presente en la gran mayoría de las empresas y vano evolucionando rápidamente. La globalización ha asumido un papel fundamental en esta evolución produciendo cambios significativos en la gestión de los negocios con nuevas prácticas administrativas y gerenciales en la busca incesante por la productividad, calidad y satisfacción del cliente. El objetivo de este artículo es identificar en la literatura y señalar a los lectores la importancia de la implementación, el uso y los beneficios del Programa de Servicios de Tecnología de la Información en las Empresas. Inicialmente, se abordará la Importancia de la Gobernanza de la TI en el Mundo Globalizado y en un segundo momento, el Trabajo del Programa de Servicios de TI en las Empresas. La elaboración de un Programa de Servicios es uno de los pasos más importantes en la implantación de una estrategia de gestión de servicios de TI. Él resulta en la elevación de la madurez en la entrega de los servicios, por medio de la alineación del negocio con la tecnología de la información. A través de él es posible identificar y clasificar las actividades que se ejecutan y también construir una visión general del área de TI. Las mejores prácticas de ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) orientan a las empresas de cómo implementar y utilizar el programa de servicios de TI. La utilización del programa de servicios de TI trae valor para el negocio y transparencia del costo/beneficio de los servicios de TI.

**Palabras clave:** Programa de Servicios. Buenas Prácticas. Tecnología.

## ABSTRACT

Currently, the technology of the information is present in the great majority of companies and walks rapidly evolving. Globalisation has assumed a key role in this evolution producing significant changes in the management of business with new administrative practices and managerial in the unceasing quest for productivity, quality and customer satisfaction. The objective of this Article is to identify in literature and emphasize to readers the importance of implementation, use and benefits of the Catalog of Information Technology Services in Companies. Initially, it will be discussed the Importance of IT Governance in the Globalised World and in a second moment, the Employment of the IT Service Catalog in companies. The compilation of a Catalog of Services is one of the most important steps in the implementation of a strategy for the management of IT services. It results in the elevation of the maturity in the delivery of services, by means of the alignment of the business with information technology. Through him it is possible to identify and classify the activities that are performed and also build an overview of the IT area. The best practices of ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) guide businesses how to implement and use the IT service catalog. The use of the IT service catalog brings value to the business and transparency of the cost/benefit of IT services

**Subject Descriptor (JEL):** M15 IT Management .

**Keywords:** Service Catalog. Best Practices. Technology.

## 1 INTRODUÇÃO

O uso da Tecnologia da Informação é um fator de disseminação rápida e com o seu uso intensivo, as empresas podem se tornar mais competitivas. Porém, há necessidade de investimento na implantação dessa tecnologia e na capacitação dos colaboradores. Desta forma, precisamos medir o nível de importância da TI para a empresa, para que o investimento seja alinhado estrategicamente já que reduzir custos é um benefício muito importante, bem como aumentar a velocidade dos processos de negócios.

Os padrões de mercado exigem, na atualidade, o uso de normas, boas práticas e regulamentos. As boas práticas nos informam o que está sendo adotado pelas organizações com resultados favoráveis. As empresas podem implementar parte delas ou até mesmo adaptá-las à sua realidade. O ITIL é um dos *frameworks* de boas práticas do mercado corporativo, não proprietário e público, para gerenciamento de serviços e infraestrutura de TI. ITIL é a sigla para *Information Technology Infrastructure Library* e significa Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.

Criado pelo governo britânico, em meados da década de 80, a ITIL acabou se tornando um padrão reconhecido e valorizado pelas empresas em todo mundo. No Brasil, observa-se um número crescente de empresas adotando as melhores práticas da ITIL.

Geralmente as empresas costumam prestar os serviços de tecnologia da informação sem uma definição clara dos seus produtos. É visível a insatisfação dos usuários quando procuram algum serviço ou produto na TI e não existe essa definição: quais os serviços ou produtos que a TI oferece? O catálogo de serviços da TI responde prontamente essa pergunta. A sua utilização pode ser vista como uma melhoria de processos de gestão de tecnologia da informação nas empresas.

O crescimento de atividades e os pedidos de informações criam grande demanda por recursos tecnológicos, que, se adequadamente gerenciados, aprimoram de forma considerável a qualidade dos serviços prestados. Por isso, acredito que, baseado nas melhores práticas da ITIL, poderemos implementar e utilizar o catálogo de serviços da TI visando manter e melhorar, gradualmente, a qualidade dos serviços prestados.

A utilização do catálogo de serviços de TI deve ser vista como uma melhoria de processos de gestão de TI nas empresas. Ele é um documento que deve conter todos os serviços fornecidos, com definições básicas: uma descrição, uma breve especificação do serviço, o custo e a pessoa/setor responsável pelo referido serviço. Esses serviços devem ser constantemente avaliados quanto ao valor e custo/benefício para o negócio. Após alcançar a certificação *ITIL Foundation*, percebi, através dos estudos, o quão é importante a utilização do catálogo de serviços da TI nas empresas. Ele é considerado uma alternativa estratégica na redução de custos, organização e definição clara da entrega dos serviços de TI. Diante do exposto anteriormente, definiu-se os seguintes objetivos para este artigo científico: Comentar como se deu a Evolução da Tecnologia da Informação (TI); Ressaltar a Importância da Governança de TI no Mundo Globalizado e discorrer sobre o Emprego do Catálogo de Serviços de TI nas Empresas.

Saliente-se que, para as empresas, reduzir custos é um benefício muito importante. A elaboração de um Catálogo de Serviços é um dos passos mais importantes na implantação de uma estratégia de gestão de serviços de TI. Através dele é possível identificar e classificar as atividades que são executadas e também construir uma visão geral da área de TI.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Como se deu a Evolução da Tecnologia da Informação (TI)**

Em 1960 somente as grandes empresas possuíam computadores. Caracterizou-se como a Era do Processamento de Dados, onde esses computadores, que possuíam microcircuitos integrados, eram utilizados para efetuar cálculos e processar dados de um modo geral (Ferrante; Rodriguez, 2000).

O processamento era centralizado. Os recursos eram direcionados para os sistemas de controles operacionais, tais como faturamento, estoque, folha de pagamento, finanças e contabilidade. A utilização do computador visava aumentar a rapidez e eficiência das atividades. Anos depois, na década de 70, houve a grande utilização dos computadores de grande porte, supercomputadores, os chamados mainframes, que ocupavam grandes espaços devido à quantidade de componentes necessários e ao tamanho dos mesmos. Normalmente usados em ambientes comerciais e para processamento científico com grande volume de informações.

Já na década de 80, prevaleceram os microcomputadores de menor custo e com operações mais flexíveis. Os componentes, utilizados nesses computadores, diminuíram e ficaram mais baratos, o que possibilitou que um computador pudesse ser colocado em cima de uma mesa. A tendência era a computação distribuída e mais próxima do usuário. Na década de 90, o processamento torna-se descentralizado com foco na automação e utilização de aplicações com acesso à *Web*. Os fabricantes de *hardwares* e *softwares* buscavam soluções de integração das diferentes plataformas computacionais (Rezende, 2002).

Podemos dizer que nos últimos 30 anos, os avanços tecnológicos foram imensos. Com o objetivo de reduzir custos, melhorar o uso dos recursos e o poder de processamento para os

usuários, estes passaram a ser chamados de “clientes” com atuação participativa e integrativa com foco na gestão dos processos. Esse novo papel do usuário trouxe muitos ganhos na gestão dos negócios.

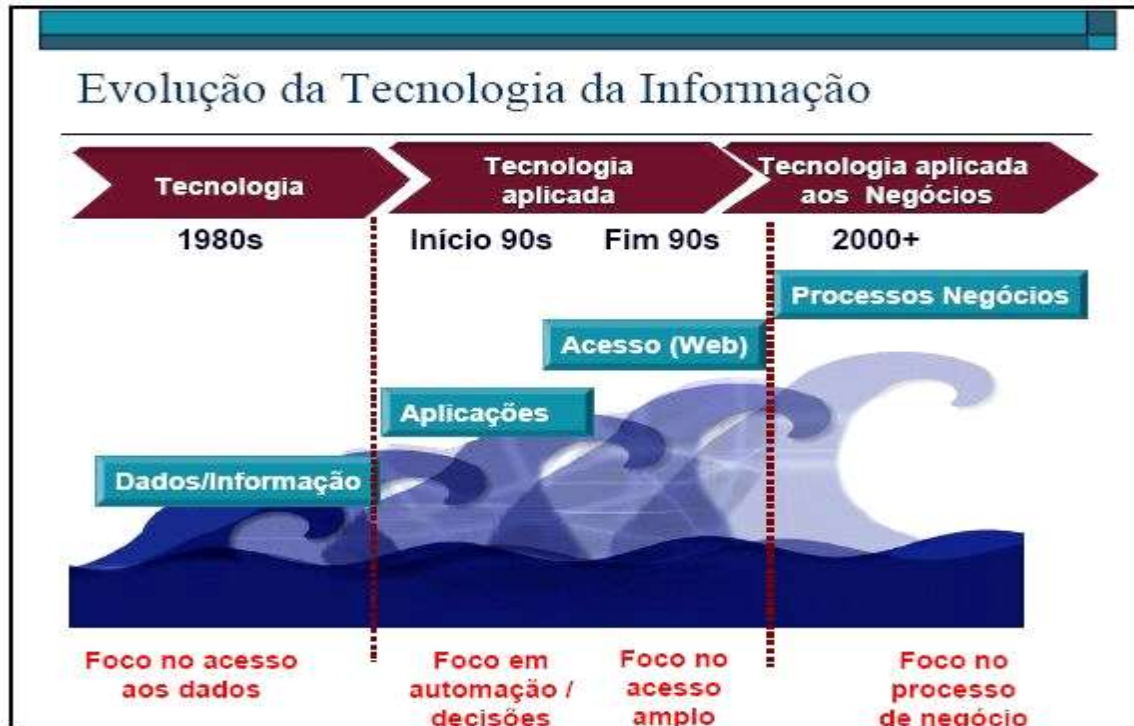


Figura 1 - A evolução da tecnologia da informação nos últimos 45 anos

Fonte: Rezende (2011).

Em virtude desse cenário, na busca por otimização de processos, foram criados vários *frameworks* (estrutura) de processos e boas práticas. O ITIL, “não é uma regra obrigatória a ser seguida, é um conjunto de recomendações baseadas em boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI” (Freitas, 2010, p. 57).

A figura abaixo mostra a evolução destes *frameworks* e seus níveis de maturidade em termos de Gerenciamento de Serviços.

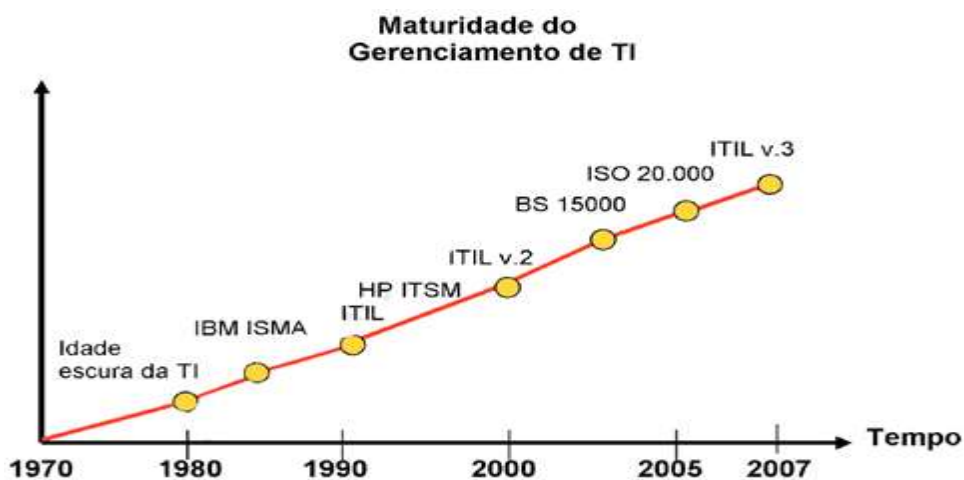


Figura 2 - Maturidade do Gerenciamento de TI

Fonte : TI Exames (*E-Learning* 2008 - Slide 16 – Modulo 1 )

As boas práticas representam um caminho rápido para alcançar bons resultados, pois já estão testadas e aprovadas por várias organizações em todo o mundo. “Outra característica importante é o fato de que as chamadas boas práticas são distribuídas e compartilhadas de forma gratuita” (Viana, 2010, pág 13).

Atualmente, existe um grande foco na preocupação em melhorar e desenvolver novas formas de comunicação utilizando as redes sociais, mídias digitais, telefonia, blogs e muitas outras formas para suprir a necessidade de comunicação. Podemos dizer que a evolução da tecnologia da informação e comunicação é baseada nas necessidades de cada momento.

## 2.2 A Importância da Governança de TI no Mundo Globalizado

A Globalização trouxe consigo uma revolução tecnológica, levando as empresas a se repensarem constantemente. Segundo Luiz “a revolução tecnológica, centrada em torno das tecnologias de informação e comunicação (TIC), impõe um novo ritmo à sociedade conduzindo a novos modos de produzir, comunicar e gerir” (Machado; Almeida, 2010, p. 05).



Figura 3 - Dimensões da Governança em TI.

Fonte: Santos (2010)

Apesar de toda a evolução, a tomada de decisão ainda é uma prerrogativa humana. Precisamos das pessoas para desenvolver e administrar os projetos. Coordenar tudo isso e ainda entregar valor é uma função de um gestor competente (Theecnetwork, 2009).

As empresas precisam ter equipes heterogêneas, formadas por pessoas com habilidades, competências e atitudes diferentes, o que gera grupos com integrantes que se complementam, que saibam unir forças e que conheçam bem o seu papel e o que tem que fazer. A Governança de TI alinha os planos de TI com os de negócio gerenciando os riscos, os recursos, o desempenho, otimizando os resultados para entregar valor permitindo o uso mais racional e eficiente da TI dentro das organizações.

Segundo o *Information Technology Governance Institute* – ITGI (COBIT 4.1, 2007, p. 07) “governança de TI é de responsabilidade dos executivos e da alta direção, consistindo em aspectos de liderança, estrutura organizacional e processos que garantam que a área de TI da organização suporte e aprimore os objetivos e as estratégias da organização.”



Figura 4 - Áreas de foco na Governança de TI

Fonte: Cobit 4.1 (2007)

No mundo globalizado, a utilização da TI estrategicamente pode aumentar a vantagem competitiva das empresas passando a ser um instrumento de diferenciação com relação aos seus concorrentes. A informação se tornou uma ferramenta valiosa para o sucesso, o aumento de produtividade e a redução de custos no mercado em que essas empresas atuam.

O excesso de soluções existentes no mercado, aliada à rápida reprodução das soluções prontas, leva as empresas a um cenário de muita competição aumentando muito os riscos que podem afetar qualquer negócio. Desta forma, as empresas optam por investir todos os seus recursos e esforços em eficiência operacional em detrimento da eficácia estratégica (Viana, 2010).

Com isso, é preciso que haja eficiência nos serviços de TI para evitar falhas e imprevistos. A TI precisa ser ágil e flexível para reagir em alta velocidade às ocorrências de falhas ou de interrupções nos serviços. Em um mundo de competitividade e de constantes mudanças esta capacidade de reação é importante para minimizar os impactos causados por essas falhas e interrupções (Oliveira, 2009).

Uma falha na área de TI pode prejudicar a operação do negócio e trazer grandes prejuízos. Diversos usuários de diferentes áreas da TI operam sistemas informatizados. Com isso, a prestação de serviços de suporte de TI precisa estar bem preparada. A TI não é mais vista como um setor responsável somente por sistemas, servidores e aplicações. A TI, no mundo globalizado, é responsável por muito mais. Ela precisa ter um relacionamento bem estreito com as áreas de negócio da empresa para que possa alocar recursos de pessoal, de equipamentos ou de aplicações alinhados com os objetivos da empresa. A TI precisa atender as demandas internas, externas e as pressões sociais e ainda atingir suas metas.

### 2.3 O Emprego do Catálogo de Serviços de TI nas empresas

O catálogo de serviços de TI é a referência dos serviços oferecidos pela empresa. Ele pode estabelecer, controlar e gerenciar todo o ciclo de vida do serviço através dos componentes e informações que estão devidamente documentados no mesmo. É, ainda, uma virtual projeção da capacidade do provedor de serviços de TI de entregar valor para seus clientes (*Office Of Government Commerce*, 2007).





Figura 5 - As diferentes visões do catálogo de serviços.

Fonte: Dodt (2011)

Todos os serviços ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes devem constar no catálogo de serviços de TI. Sem esse catálogo, o usuário não tem conhecimento sobre o que ele pode solicitar ou não, e o colaborador não tem conhecimento sobre o que seu departamento pode ou não oferecer. Isso garante que todas as áreas de negócios da empresa possam ter uma visão exata e consistente da imagem dos serviços de TI, seus detalhes e seus status e como eles podem ser usados. O Catálogo de Serviços serve também para definir níveis de qualidade de serviços (SLA – *Service Level Agreement*), visto que o primeiro passo para se estabelecer acordos é enumerar e detalhar os serviços, para se obter resposta do que se espera deles (Oliveira, 2009).

Segundo a OGC (2007), os principais desafios encontrados no Gerenciamento de Catálogo de Serviços são: Obter uma exatidão no catálogo de Serviços; Sensibilizar os usuários dos serviços prestados pela TI; Sensibilizar os profissionais de TI sobre os serviços que são/não prestados, obtendo o comprometimento e entendimento.



Figura 6 - Catálogo de Serviços – apenas uma parte do portfólio e deve ser controlado através do gerenciamento do conhecimento.

Fonte: Dodt (2011)

Devido à falta do Catálogo de Serviços de TI, além de não saber o que pode ser solicitado o usuário não sabe como solicitar, gerando confusão ao usuário e transtornos para o atendimento do *Help Desk* (Suporte Técnico). Um ponto central da qualidade do suporte é o relacionamento com o cliente.

O bom uso da tecnologia da informação torna a comunicação eficiente entre os setores da empresa. No Catálogo devem constar os serviços prestados pela Área de TI bem como o procedimento para solicitação dos mesmos.

A direção da empresa precisa reconhecer o Catálogo de Serviços como um documento que mostra a capacidade da empresa de atingir metas e objetivos de negócio, suportados ou viabilizados, e também entregues pelos serviços de tecnologia. Gerenciar a qualidade do suporte significa gerenciar o relacionamento com os clientes, usuários e partes interessadas.

O papel da alta direção da empresa, como fornecedor de visão de tecnologia, visa diminuir as distâncias entre gerência e TI, para construir e administrar a infraestrutura, recapacitar a organização de TI e desenvolver o alto desempenho.

Através do catálogo de serviços de TI a organização pode compreender melhor os investimentos e custos que são necessários na área de tecnologia e processos de negócio. Com isso, ela pode até descobrir novas oportunidades com os investimentos e custos já existentes que possam trazer novos resultados de negócio e dentro das expectativas de todos os interessados (Minarelli, 2013).

### **3 METODOLOGIA**

A metodologia empregada para o desenvolvimento do presente trabalho monográfico se constituiu em uma pesquisa bibliográfica que versou na procura de referências teóricas publicadas em livros, artigos científicos, documentos etc., para explicar, com maior aprofundamento, os assuntos contidos no corpo da monografia à luz das contribuições científicas preexistentes.

Segundo Marconi, Lakatos (1991), a pesquisa bibliográfica é o levantamento de toda a bibliografia já publicada, em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita. A sua finalidade é fazer com que o pesquisador entre em contato direto com todo o material escrito sobre um determinado assunto, auxiliando o cientista na análise de suas pesquisas ou na manipulação de suas informações. Ela pode ser considerada como o primeiro passo de toda a pesquisa científica.

Dentre as contribuições pesquisadas destacam-se as obras de autores como, por exemplo: Leonel (2007), Fernandes (2008), Cohen (2011), Freitas (2010).

Sabe-se que uma boa base teórica é o alicerce para se olhar os dados bibliográficos levantados e desenvolver um estudo, indo além do que a realidade nos mostra simplesmente.

Sendo assim, o domínio dos autores pesquisados ajudou na nossa criatividade já que, por meio deles, foi possível saber o que se produziu de importante sobre o nosso objeto de estudo e sobre os avanços realizados a respeito dele.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Após criteriosa pesquisa, o que se pode perceber é que o uso do Catálogo de Serviços de TI ainda não é uma prática nas empresas. A utilização das melhores práticas recomendadas pela ITIL também ainda não é uma realidade nestas empresas no atual cenário comercial. Como a implementação requer tempo e os resultados não são imediatos, pois é necessário envolvimento, compreensão e maturidade dos processos, o reconhecimento da importância dessa utilização, pelas empresas, ainda deve levar algum tempo.

Nos dias atuais, o cenário da Tecnologia da Informação passa por uma série de mudanças que exigem eficiência e rapidez no atendimento e na solução de problemas. Os benefícios podem ser alcançados quando envolvem técnicas de gerenciamento e ferramentas que agilizem o processo.

A competitividade entre as empresas pode consumir tempo, dinheiro e esforço em quantidade além da necessária. A adoção e o uso do catálogo de serviços de TI oferecem suporte aos usuários e a própria organização no gerenciamento dos recursos de TI. Eliminam-se, assim, as práticas oportunistas de ambas as partes (usuários e empresas). Ele oferece uma dinâmica mais fluida e eficiente ao tornar mais transparente o mercado de negócios da TI. Objetivamente, a orientação do estudo se deu pelo questionamento a cerca dos benefícios trazidos às empresas com a utilização do catálogo de serviços de TI, onde se destacam:

- Melhoria no nível de atendimento da TI;
- Maior velocidade na entrega dos serviços oferecidos;



- Melhoria no ambiente organizacional;
- Melhoria nos serviços prestados;
- Melhor entendimento sobre a necessidade do cliente/usuário;
- Significativos apoio e suporte aos processos de trabalho;
- Transparência do custo/benefício dos serviços de TI;
- Alinhamento entre o negócio e a TI.

## BIBLIOGRAFIA

- Andrade, Tiago Merheb Gonçalves. (2010). *Identificando Um Modelo para a Construção de Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação em uma Típica Organização Brasileira*. Fundação Universa, Universidade Católica de Brasília.
- Cohen, Roberto. (2011). *Gestão de Help Desk e Service Desk*. São Paulo, Editora Novatec, 296 páginas.
- Dodt, C. (2011). *Catálogo de Serviços: Para que complicar?*. Acesso em 10 de fevereiro de 2014, disponível em ITSM na Prática: <http://itilnapratica.com.br/catalogo-de-servicos-para-que-complicar/>
- Dumoulin, Troy; Flores, Rodrigo; Fine, Bill. (2008). *A complementary eBook edition of "Defining IT Success Through the Service Catalog" from Cisco*. 2ª ed., Pink: Cisco.
- Fernandes, Aguinaldo Aragon; Abreu, Vladimir Ferraz. (2008). *Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços*. Rio de Janeiro: Brasport.
- Ferrante, Agustin Juan; Rodriguez Y Rodriguez, Martius Vicente. (2000). *Tecnologia da Informação e Gestão Empresarial*. Rio de Janeiro, Editora E-papers - 458 páginas.
- Freitas, Marcos André dos Santos. (2010). *Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI*. Rio de Janeiro, Editora Brasport, 376 páginas.
- ITIL. (2007). *Fundamentos em gerenciamento de serviços*. [s. l.]: ITIL.
- ITSM. (2005). *Gerenciamento de serviços de TI: um auxiliar da biblioteca do ITIL*. 5. ed. São Paulo.
- ITGI. (2007). *COBIT 4.1*.
- Lakatos, E.M.; Marconi, M.A. (1991). *Fundamentos da metodologia científica*. 3ª ed., São Paulo, Atlas.
- Leonel, Carlos Alexandre Pena. (2007). *Governança de TI na entrega de serviços. Melhores práticas garantindo resultados*. Belo Horizonte, 69 p.
- Machado, Luiz Pinto; Almeida, Antônio. (2010). *Inovação e Novas Tecnologias*. SPI, Porto.
- Minarelli, Gustavo Lens. (2013). *Inovação, redução de custos e aumento da produtividade dos negócios viabilizada por um novo catálogo de serviços de TI*. ITSM na prática.
- Mintzberg, Henry. (2003). *Criando organizações eficazes: estruturas em cinco configurações*. São Paulo: Atlas.
- OGC. (2007). *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*. Londres: TSO (The Stationery Office).
- OLIVEIRA, Rogério Rodrigues de. (2009). *QUATI: Qualidade no Gerenciamento de Serviço de Tecnologia da Informação (TI)*. Rio de Janeiro.
- O'Loughlin, Mark. (2009). *The Service Catalog: A Practitioner Guide*. 1ª ed., Van Haren Publishing.
- Rezende, Denis Alcides; Abreu, Aline França de. (2002). *Modelo de Alinhamento Estratégico da Tecnologia da Informação ao Negócio Empresarial*. Curitiba: XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção.
- Theecnetwork. (2009). *A Governança de TI em um Mundo Globalizado*.
- Viana, Helder de Souza. (2010). *Governança Ti e suas Metodologias dentro do Mundo Corporativo*. Rio de Janeiro.