



Circuito Regional

*Ciência, Tecnologia e Inovação para
o Desenvolvimento Sustentável*

REDUÇÃO DE RISCOS E CONTROLE DE GESTÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS APLICANDO ESCM-SP

CRUZ, Jonathan Andrei da; HENNRICHS, Jean Carlos

1. Discente do Curso de Sistemas de Informação, Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC); 2. Docente do Curso de Sistemas de Informação, Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC).

Área: Ciências Exatas e da Terra

Introdução: O movimento de transformação digital, acelerado pela pandemia do Coronavírus, fez com que mais de 80% das empresas mundiais repensassem suas estratégias de governança de TI. O crescimento desenfreado foi capaz de mostrar a importância do alinhamento estratégico das empresas com as soluções de tecnologia propostas. Com um mercado cada vez mais competitivo, a utilização de mecanismos e ferramentas que venham a mitigar riscos e fortalecer o controle de gestão na prestação de serviços mostra-se evidente. Este é o objetivo do framework eSCM-SP, nortear a organização em boas práticas com ênfase na resolução destes problemas pontuais. **Objetivo:** Conhecer as principais etapas do modelo eSCM-SP abordando questões críticas no fornecimento de serviços. **Método:** Esta pesquisa caracteriza-se de natureza qualitativa, de caráter exploratório e híbrido, utilizando-se de publicações digitais expostas em bases eletrônicas de publicações. A pesquisa foi realizada na base BDTD – Base Digital Brasileira de Teses e Dissertações, no período de 2012 a 2022, e teve como termos de pesquisa as palavras-chave gerenciamento de TI, fornecimento de serviços de TI e eSCM-SP, pesquisados no título das publicações. **Resultados:** A quantidade de retorno de publicações para o termo “gerenciamento de TI” na base BDTD, foi de mais de 20 artigos no período já mencionado. Destes deu-se enfoque principalmente naqueles que retratavam desafios enfrentados pela crescente evolução da área de TI. Acompanhando o período de amostragem de publicações dos 10 anos estipulados as publicações para “fornecimento de serviços de TI” e o próprio framework “eSCM-SP” somaram pouco mais de 5 publicações, os quais percebe-se que diminuiriam expressivamente nos últimos anos da década pesquisada, tendo 80% dos artigos publicados nos três primeiros anos do período analisado. **Conclusão:** A partir da análise dos estudos sobre boas práticas de fornecimento de serviços de TI, gerenciamento de TI e utilização do framework eSCM-SP, pode-se constatar que o crescimento em caráter de urgência dos mesmos influenciou para uma maleabilidade maior nas alterações acerca de práticas e gerenciamento de riscos. Consequência disso é a constante mudança nos formatos de entrega de serviços de TI que foi percebido. Em contrapartida, percebe-se que o gerenciamento de TI está acompanhando a



Circuito Regional

*Ciência, Tecnologia e Inovação para
o Desenvolvimento Sustentável*

evolução das organizações e cada vez mais a área é requisitada na tomada de decisões estratégicas.

Palavras-chave: Palavras-chave: Governança de TI; eSCM-SP; Gerenciamento de serviços terceirizados para TI; Controle de Riscos.

Contato: Jonathan A. da Cruz, jonathanadcz@gmail.com; Jean C. Henrichs, jean.henrichs@unoesc.edu.br