

O artigo fala sobre como integrar as normas ISO 20000 e ISO 9001 na Gestão de Serviços de TI, usando como exemplo uma empresa que já tinha a ISO 9001 e decidiu buscar a certificação ISO 20000. O principal motivo foi a necessidade de se adaptar rapidamente às mudanças do mercado e entregar serviços de alta qualidade, com a ISO 20000 sendo vista como um diferencial competitivo.

O estudo mostra que combinar essas duas normas pode ajudar a reduzir custos e tornar os processos mais eficientes, destacando o papel das metodologias de gestão da qualidade e dos controles internos. A abordagem usada foi a pesquisa-ação, que não só buscou resolver um problema específico da empresa, mas também contribuir academicamente ao sugerir um modelo que pode ser usado por outras empresas interessadas em seguir o mesmo caminho.

A conclusão é que integrar as normas ISO 20000 e ISO 9001 de forma eficaz pode servir como um exemplo para outros provedores de TI, facilitando o processo de certificação com menos esforço e maior qualidade. As lições aprendidas e os resultados apresentados oferecem uma boa base para futuras pesquisas e para empresas que queiram implementar projetos parecidos, melhorando seus processos e aumentando sua competitividade no mercado.