

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA**

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE BRAGANÇA PAULISTA – “JORNALISTA OMAIR FAGUNDES DE OLIVEIRA”**

**Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação**

**CERTIFICAÇÃO ITIL: UM ESTUDO SOBRE SUAS PREFERÊNCIAS  
E RELEVÂNCIA ENTRE ALUNOS DA FATEC BRAGANÇA  
PAULISTA**

**ESTER DOS ANJOS SOUZA**

ester.souza01@fatec.sp.gov.br

**FELIPE FERREIRA MACHADO DE MELLO**

felipe.mello01@fatec.sp.gov.br

**SULAMITA MESQUITA ROMÃO**

sulamita.romao@fatec.sp.gov.br

**Orientadores**

**CARLOS AUGUSTO GOMES**

carlos.gomes41@fatec.sp.gov.br

**VIVIANE RAMALHO DE AZEVEDO**

viviane.azevedo@fatec.sp.gov.br

**RESUMO**

Este estudo explora as preferências e a relevância da certificação ITIL entre alunos da Fatec Bragança Paulista, analisando a opinião dos alunos de como essa certificação pode influenciar suas carreiras no mercado de Tecnologia da Informação (TI). O estudo adota uma metodologia descritiva-exploratória, usando pesquisa bibliográfica e coleta de dados primários por meio de questionários aplicados aos estudantes. Além disso, examina os desafios e motivações relacionadas à certificação ITIL, a partir de uma análise dos níveis de certificação mais valorizados e as expectativas em termos de empregabilidade. Os resultados sugerem que a certificação ITIL é amplamente reconhecida como um diferencial importante para o ingresso e ascensão no mercado de TI, sendo vista como uma ferramenta que valida e aprimora as competências profissionais dos estudantes.

**PALAVRAS-CHAVE:** ITIL; Certificação; TI; Mercado de trabalho; Empregabilidade.

**ABSTRACT**

This study explores the preferences and relevance of ITIL certification among students at Fatec Bragança Paulista, analyzing how this certification may influence their careers in the Information Technology (IT) market. The study adopts a descriptive-exploratory methodology, using bibliographic research and primary data collection through questionnaires applied to students. It also examines the challenges and motivations related to ITIL certification, providing an in-depth analysis of the most valued certification levels and expectations regarding employability. The results suggest that ITIL certification is widely recognized as an important differentiator for entering and advancing in the IT market, being seen as a tool that validates and enhances student's professional skills.

**KEYWORDS:** ITIL; Certification; IT; Labor market; Employability.

## 1. INTRODUÇÃO

Uma das áreas que mais cresce no mundo é a de Tecnologia da Informação (TI), dado que sua evolução é uma das engrenagens que fomenta boa parcela do mercado. É uma área que tem grande abrangência de especializações, por exemplo: inteligência artificial, desenvolvimento de software, entre outros; onde os profissionais de TI são responsáveis, atuando na implementação e crescimento tecnológico.

De acordo com Walter (2021), no início da década de 90, a propagação de máquinas e sistema computacionais em uma organização, transformou a participação da área dentro das empresas, passando de técnica para também estratégica. Por conseguinte, houve busca cada vez mais elevada por profissionais de TI. Em decorrência destas mudanças, sabe-se que o mercado de TI, cobra requisitos cada vez mais exigentes para atuação na área, com o objetivo de servir o crescimento e as demandas da organização.

Neste sentido, a certificação tem o papel de proporcionar o reconhecimento e validação das habilidades dos profissionais que atuam ou estudantes que atuarão em um campo específico. Competência esta, cujo profissional é credenciado, garantindo o domínio das atividades proposta para aquela determinada função. Os profissionais que atuam na área de TI precisam ser dinâmicos e estar sempre atualizados com as últimas novidades do mercado. Sendo assim, considera-se a certificação o diferencial no mercado e para os envolvidos de TI, vantagens essas em que possibilita a absorção de conhecimentos mais práticos e conceitos mais aprofundados, razões pela qual são reconhecidas por empresas e destaque no mercado.

O **objetivo geral** deste trabalho é analisar os diferentes tipos de certificações disponíveis no mercado de Tecnologia da Informação (TI), com ênfase em sua importância para profissionais já estabelecidos e para aqueles que estão iniciando na área. A pesquisa busca entender como essas certificações contribuem para a consolidação da carreira dos profissionais de TI, fornecendo as habilidades e o reconhecimento necessários para atender às demandas

atuais do setor. O **objetivo específico** deste trabalho é analisar a percepção dos alunos da FATEC de Bragança Paulista em relação à importância da certificação ITIL para o mercado de trabalho de TI, mapeando as habilidades técnicas e comportamentais que são consideradas essenciais para o sucesso na área, com base nas certificações mais procuradas. Analisar os tipos de certificações mais utilizadas e solicitadas pelas empresas, incluindo certificações globais como ITIL, AWS e Microsoft, e como elas se diferenciam em termos de aplicação prática, custos e valor percebido no mercado de trabalho.

A **relevância** deste trabalho está em sua capacidade de oferecer perspectivas práticas para profissionais e estudantes de Tecnologia da Informação (TI) que buscam se destacar no mercado ao se especializarem em certificações profissionais como ITIL amplamente demandadas. As certificações profissionais são cada vez mais vistas como um diferencial competitivo, pois atestam o domínio de habilidades técnicas específicas e a capacidade de adaptação às novas exigências tecnológicas.

Este estudo explora as certificações mais relevantes, como ITIL, Microsoft 365 Fundamentals (MCF) e AWS Certified Solutions Architect, fornecendo uma visão abrangente de como cada uma delas contribui para o aprimoramento das habilidades dos profissionais de TI. A certificação ITIL, por exemplo, é fundamental para quem deseja atuar na gestão de serviços de TI, garantindo que as organizações sigam boas práticas para maximizar a eficiência e a entrega de valor. Já a Microsoft 365 Fundamentals oferece uma base sólida em tecnologias de nuvem e colaboração empresarial, sendo essencial para quem busca ingressar no ecossistema da Microsoft. A certificação AWS Certified Solutions Architect é voltada para arquitetos e engenheiros que trabalham com a infraestrutura de nuvem, capacitando-os a projetar soluções escaláveis e altamente seguras.

Dessa forma, o trabalho destaca a importância dessas certificações, não apenas como uma forma de validação de conhecimentos, mas também como uma ferramenta estratégica para o crescimento profissional. Compreender o impacto e as vantagens das certificações permite que profissionais de TI se posicionem melhor no mercado, estejam atualizados com as demandas tecnológicas e consigam oportunidades mais qualificadas e bem remuneradas. As certificações abordadas neste estudo servem como um alicerce para o desenvolvimento contínuo, garantindo que os profissionais estejam preparados para enfrentar os desafios de um mercado em constante transformação.

A **metodologia** tem uma abordagem descritiva-exploratória com menção a pesquisa bibliográfica acerca das certificações mais relevantes no mercado, por meio de artigos científicos já concluído neste âmbito. Ademais, serão considerados matérias jornalísticas de fonte segura para dar embasamento no assunto. Conjuntamente, será aplicado questionário para

estudantes e profissionais de TI justificando a temática, caracterizando uma pesquisa exploratória e quantitativa.

## **2. EMBASAMENTO TEÓRICO**

### **2.1 Mercado de tecnologia da informação**

As fontes principais a respeito das dimensões do mercado de TI no Brasil são os relatórios anuais da Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro. As áreas como inteligência artificial, machine learning, big data e segurança da informação, exigem mão de obra especializada, abrindo novas oportunidades para profissionais com as qualificações adequadas (ABES, 2023).

A Associação Brasileira de Empresas de Software estima o mercado de TI brasileiro em R\$ 472 bilhões em 2023, um crescimento de 8,7% em relação a 2022. Esse valor inclui software, serviços de TI e hardware. A Internacional Data Corporation (IDC) projeta um crescimento de 12% para o mercado de TI do Brasil em 2024, alcançando R\$ 527 bilhões. Em 2024, o crescimento dos investimentos em Tecnologia da Informação (TI) no Brasil continuou a crescer, impulsionados por uma série de fatores que refletem as tendências e necessidades atuais do mercado. Aqui estão alguns dos motivos que contribuíram para o aumento desses investimentos: Transformação Digital Acelerada

Segundo a IDC (2024), o crescimento empresarial de TI no Brasil foi de 15% em 2023. A taxa é superior aos 13% observados no Chile, mas atrás dos 22% no México. A pesquisa da consultoria também revelou que organizações latino-americanas investem em tecnologia para serem mais produtivas, inovadoras e competitivas – de modo que lacunas de segurança e execução são os principais desafios das estratégias digitais. Está projetado um crescimento de 12% no mercado de TI no Brasil em 2024.

De acordo com Meirelles (2023), com a pandemia de COVID-19, houve uma aceleração na transformação digital em empresas de todos os setores. Empresas que antes eram reticentes em adotar tecnologias digitais, viram-se obrigadas a investir em soluções de TI para manter a continuidade dos negócios e atender às novas demandas do mercado. Houve um crescimento do E-commerce, o comércio eletrônico continuou a expandir-se rapidamente, com mais empresas investindo em plataformas online, logística digital e soluções de pagamento eletrônico.

O Teletrabalho (Home Office) também aumentou, onde muitas empresas adotaram modelos de trabalho remoto de forma permanente ou híbrida, o que exigiu investimentos em

infraestrutura de TI para suportar essa modalidade de trabalho, incluindo VPNs (Redes Privadas Virtuais), ferramentas de videoconferência, segurança de dados e soluções de colaboração online. Inteligência Artificial e Automação (MEIRELLES, 2023).

A utilização da inteligência artificial (IA) também tem sido uma constante aplicação utilizada. É usada para aplicações que executam tarefas complexas que antes exigiam interação humana, como se comunicar com clientes online ou jogar xadrez (ORACLE, 2024).

Segundo Relatório de Tendências da Experiência ao Cliente 2022 da Zendesk, 66% deles aprovam a IA por facilitar e agilizar atividades cotidianas. A adoção de inteligência artificial (IA) e automação a favor dos negócios: continuou a crescer em diversas áreas, desde atendimento ao cliente até processos de produção. Empresas investiram em soluções de IA para otimizar operações, personalizar serviços e tomar decisões baseadas em dados.

De acordo com o site Carreira e Tecnologia da Informação (2020), em pesquisa realizada por meio do LinkedIn, as profissões ligadas a TI possuem importância no cenário econômico do Brasil é uma engrenagem chave no desenvolvimento de qualquer setor de mercado. São profissões que vêm crescendo há alguns anos e se tornando robustas no mercado. São elas: Gestor de mídias sociais, Engenheiro de cibersegurança, Cientista de dados, Engenheiro de dados, Especialista em Inteligência Artificial, Desenvolvedor em JavaScript, Assistente de mídias sociais, Desenvolvedor de plataforma Salesforce, Recrutador especialista em TI e Coach de metodologia Agile.

Posto isto, percebe-se que os profissionais da área de TI estão atuando cada vez mais em gestão e contribuindo com seu conhecimento do negócio como um todo para alavancar os resultados. O papel do profissional dessa área nunca esteve tão estratégico, pois é essencial conhecer as necessidades e processos da empresa.

## **2.2 Certificações profissionais de TI**

A globalização e evolução das Tecnologias de Informação (TI) impõem, cada vez mais, aos profissionais da área, a necessidade de obtenção de certificações internacionais e validação das habilidades relacionadas a esses avanços. Progressivamente, as empresas buscam profissionais com habilidades técnicas comprovadas, tornando a área de TI altamente competitiva e dinâmica (AWS, 2022).

Para Bertolani (2017), as certificações tecnológicas suprem a demanda por atualizações e validações impostas pelo rápido avanço da área de TI. Tandy (2020) complementa indicando que as certificações além de validar as habilidades técnicas do profissional aumentam a sua produtividade e o tornam um membro valioso para a equipe. As certificações tecnológicas,

como as oferecidas pela AWS, Cisco e Microsoft, representam a validação objetiva dessas habilidades, sendo reconhecidas globalmente entre seus pares (NASCIMENTO, 2015).

É nesse contexto, que a proficiência em língua inglesa tem destaque para o avanço profissional no campo da tecnologia (Pilatti e Santos, 2008; Esteves, 2015). A língua inglesa é amplamente empregada na elaboração de documentação técnica, comunicações e recursos educacionais.

Pillatti e Santos (2008) indicam que pessoas que dominam a língua inglesa, passam a ter uma vantagem significativa ao acesso às informações, a possibilidades de colaboração em projetos internacionais e tornam-se mais competitivos às vagas de emprego em grades empresas multinacionais. Dessa forma, destaca-se a necessidade de ampliar a compreensão sobre a influência desses fatores nas oportunidades de emprego e no avanço profissional dos indivíduos na área de tecnologia.

De acordo com Souza e Luciano (2004), a certificação é obtida por indivíduos que demonstram um domínio das competências e conhecimentos necessários para o sucesso em determinada atividade. Neste contexto, a certificação profissional traz uma série de benefícios ao profissional.

Ainda segundo estes autores, os benefícios são:

auxilia no avanço da carreira, ser certificado é ser membro de um distinto grupo de profissionais, o que confere reconhecimento e satisfação ao profissional, o profissional certificado resolve rapidamente os problemas do gestor de TI, o profissional certificado se sente mais confiante na execução das atividades, a certificação é uma garantia de qualidade dos serviços prestados pelo profissional certificado, a certificação é um mecanismo motivador, pois impele o profissional a aprender novas habilidades, para obter novas certificações, o fabricante do software, bem como as empresas que utilizam este software, reconhecem o conhecimento do profissional através da sua certificação, a certificação também provê ao profissional certificado um suporte e assistência da instituição que o certificou e o profissional certificado pode obter melhores salários e benefícios.

Para o profissional, a certificação é importante pois é uma forma de estar à frente dos demais profissionais, é uma vantagem competitiva. Do ponto de vista do empregador e do cliente, a certificação é utilizada como uma peneira para a contratação de novos profissionais de TI (PIERSON, FROLICK e CHEN, 2001).

De acordo com Bertolani (2017), as certificações ITIL têm desempenhado um papel essencial na elevação dos padrões de eficiência operacional nas empresas, proporcionando aos profissionais uma compreensão mais profunda dos processos de TI e promovendo uma maior integração entre as equipes de tecnologia e negócios.

A certificação ITIL é dividida em diferentes níveis, cada um voltado para perfis específicos de profissionais de TI. O primeiro nível, ITIL Foundation, fornece uma visão geral dos conceitos, elementos e terminologias do ITIL. É o ponto de entrada mais comum para a maioria dos profissionais. Em seguida, o ITIL Practitioner aprofunda os conhecimentos adquiridos no Foundation, permitindo a aplicação prática das boas práticas no dia a dia das empresas.

Já os níveis ITIL Expert e ITIL Master são mais avançados e voltados para profissionais que desejam especializar-se em áreas específicas do ITIL, como gerenciamento de incidentes, mudanças e continuidade de serviços. Esses níveis são particularmente valorizados por empresas que dependem fortemente da gestão eficiente de TI para garantir a continuidade de seus negócios.

Segundo Souza e Luciano (2004), as certificações, como a ITIL, conferem ao profissional não apenas o reconhecimento técnico, mas também uma maior confiança e autonomia na execução de suas funções. Empresas que adotam práticas ITIL frequentemente reportam melhorias na qualidade dos serviços prestados, redução de falhas operacionais e maior satisfação dos clientes.

Além disso, uma pesquisa realizada por Frolick e Chen (2001) indicou que profissionais certificados em ITIL tendem a ser mais bem remunerados e têm maiores chances de ascensão na carreira, uma vez que suas habilidades são consideradas estratégicas para o sucesso das operações de TI nas empresas.

É importante não confundir a certificação profissional com a certificação digital. A certificação digital é utilizada na área de segurança de informações, para assegurar que o emissor da mensagem é realmente quem diz tê-la emitido, para isto, há uma certificação digital pertencendo a outra área de estudo. No entanto, quando são chamadas apenas de “certificação”, pode ocorrer confusão entre estes termos (AMOR, 2000).

Abaixo, foi apresentada a Tabela 1, onde estão descritas as certificações. Esta tabela apresenta uma análise comparativa de três certificações amplamente reconhecidas no mercado de Tecnologia da Informação: MCF - Microsoft 365 Fundamentals, ITIL, e AWS Certified Solutions Architect Associate. Ela detalha a descrição, as vantagens e o público-alvo de cada certificação, auxiliando profissionais e estudantes na escolha da certificação mais alinhada com suas necessidades de desenvolvimento de carreira e interesses específicos na área de TI.

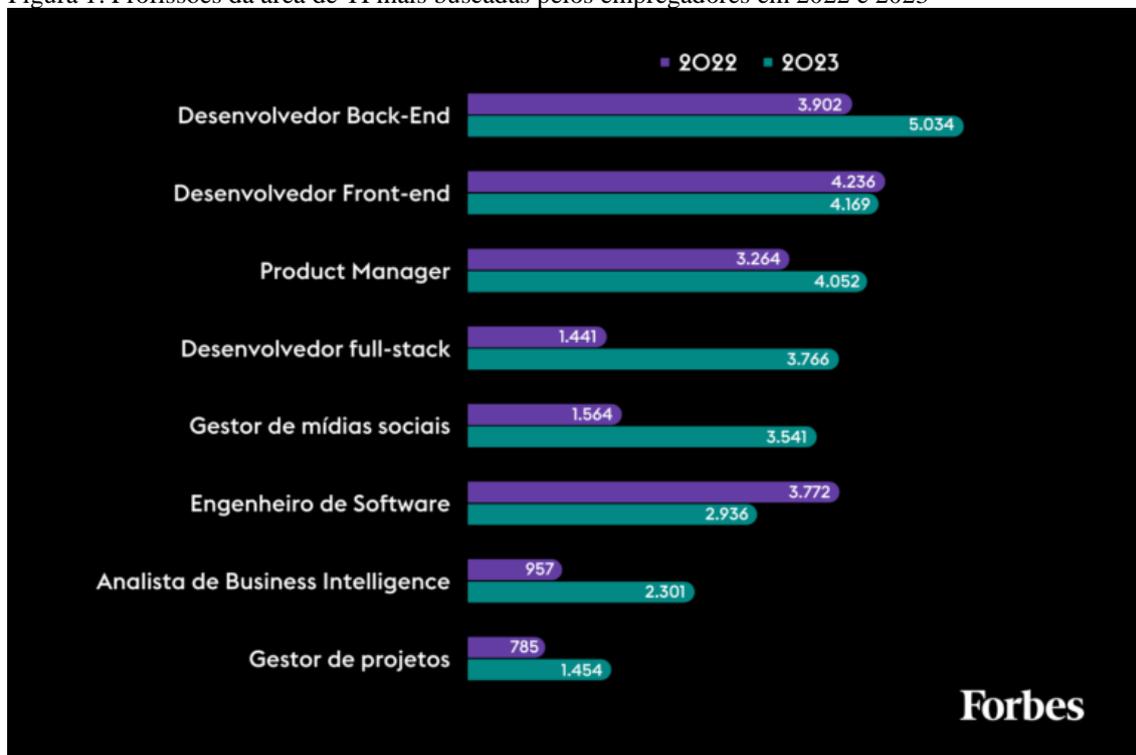
Tabela 1: Comparativo de Certificações em Tecnologia da Informação

<b>Certificação</b>	<b>Descrição</b>	<b>Vantagens</b>	<b>Público-Alvo</b>
<b>MCF - Microsoft 365 Fundamentals</b>	Certificação que valida habilidades em tecnologias ligadas ao Microsoft 365, com foco em serviços de nuvem, segurança e compliance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconhecimento de competências em Microsoft 365 por líderes de projetos.</li> <li>- Acesso à Comunidade de Profissionais Certificados Microsoft e à Base de Conhecimento.</li> <li>- Ideal para iniciar uma carreira em soluções da Microsoft.</li> </ul>	Profissionais em início de carreira em tecnologia ou em Microsoft
<b>ITIL (Information Technology Infrastructure Library)</b>	Certificação focada em boas práticas de gerenciamento de serviços de TI. ITIL 4 integra métodos ágeis ao gerenciamento de serviços de negócios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amplamente adotada por empresas que buscam melhorar a eficiência de serviços de TI.</li> <li>- Relevante para Executivos, Gestores de TI e Consultores.</li> <li>- Importante para empresas que exigem alta eficiência nas operações de TI.</li> </ul>	Executivos, gestores de TI, profissionais de TI e consultores
<b>AWS Certified Solutions Architect Associate</b>	Certificação destinada a arquitetos de soluções que querem aprender a projetar e implantar aplicativos na AWS. Foco em sistemas escaláveis, seguros e altamente disponíveis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitação em projetar soluções escaláveis e seguras na AWS.</li> <li>- Acesso a benefícios como descontos para novos exames, distintivos digitais e produtos exclusivos da AWS.</li> <li>- Relevante para papéis de destaque em empresas que operam em ambientes de nuvem.</li> </ul>	Arquitetos de soluções, engenheiros de projeto, profissionais técnicos

Fonte: Elaborado pelo Autor (2024).

Na Figura 1 estão apresentadas as áreas de tecnologias mais buscadas pelos empregadores em 2022 e 2023, segundo o levantamento da Cortex, e a quantidade de vagas ofertadas.

Figura 1: Profissões da área de TI mais buscadas pelos empregadores em 2022 e 2023



Fonte: Forbes, 2024.

### 3. DESENVOLVIMENTO DA TEMÁTICA

Este estudo foi realizado na Fatec Bragança Paulista com o objetivo de analisar o impacto das certificações profissionais, em especial a certificação ITIL, no mercado de Tecnologia da Informação (TI). O estudo abrange tanto profissionais iniciantes quanto aqueles já estabelecidos na área. Para coletar dados, foi aplicado um questionário de caráter quantitativo e exploratório entre os dias 16 e 30 de setembro, obtendo respostas de 33 alunos da Fatec. As questões do questionário abordaram as expectativas dos alunos em relação às certificações e as demandas do mercado de trabalho.

Além dos questionários, o estudo utilizou artigos científicos e matérias jornalísticas como embasamento teórico, visando uma análise sólida e coerente. O objetivo é identificar o que os alunos esperam alcançar com essas certificações e quais são as mais solicitadas pelas empresas. Essa análise contribui para uma compreensão mais ampla do papel das certificações no desenvolvimento profissional dos estudantes da Fatec.

Este estudo, realizado internamente na Fatec Bragança Paulista, busca compreender como as certificações profissionais influenciam o mercado de TI, abrangendo tanto aqueles que estão começando suas carreiras quanto os profissionais que já estão consolidados no setor. O estudo, assim, também foca em entender as expectativas dos alunos em relação às certificações, além de mapear as certificações mais requisitadas pelas empresas.

A metodologia aplicada incluiu tanto a análise de fontes jornalísticas confiáveis quanto a aplicação do questionário quantitativo, caracterizando a pesquisa como exploratória e quantitativa, com foco em examinar as motivações e o impacto das certificações no mercado de TI.

#### **4. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

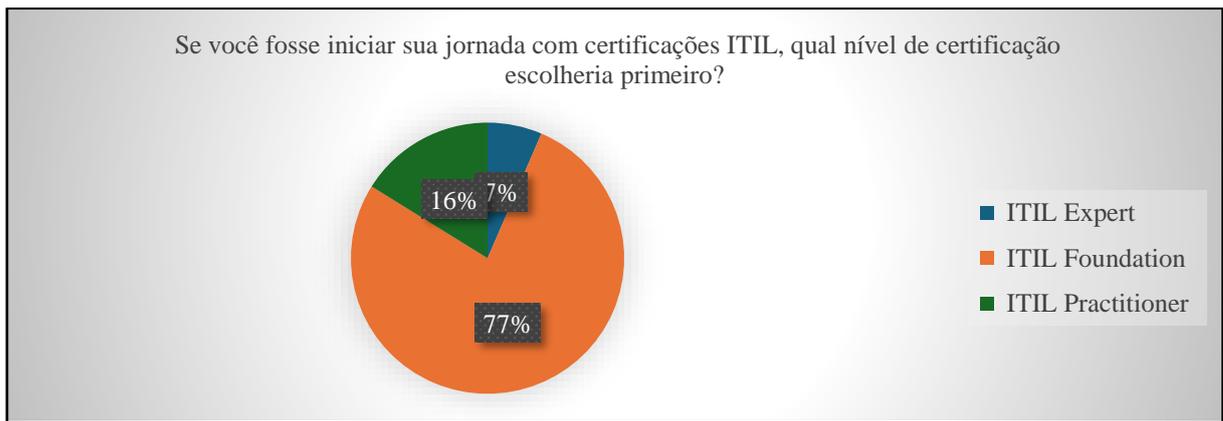
Os resultados obtidos demonstram tendências claras em relação às certificações ITIL e suas motivações. Conforme apresentado no Gráfico 1, a maioria dos participantes (77%) opta pela certificação ITIL Foundation como ponto de partida. Essa preferência reflete a importância de uma base sólida no início da trajetória profissional.

No Gráfico 2, observa-se que 81% dos alunos buscam melhorar suas habilidades de gerenciamento de serviços de TI como principal motivação para obter a certificação ITIL, enquanto outros 16% veem a certificação como uma forma de aumentar suas chances de promoção no ambiente de trabalho.

Outro dado relevante é que, conforme o Gráfico 3, a especialização mais desejada dentro do ITIL é a Melhoria Contínua de Serviços, com 69% das respostas, destacando a ênfase dos alunos em aprimorar a eficiência e qualidade dos serviços prestados.

Esses dados mostram que os alunos reconhecem o valor das certificações não apenas como um diferencial técnico, mas também como uma ferramenta estratégica para crescimento profissional. Em suma, a certificação ITIL é vista pelos participantes como uma peça-chave para melhorar as competências em TI e aumentar a competitividade no mercado de trabalho.

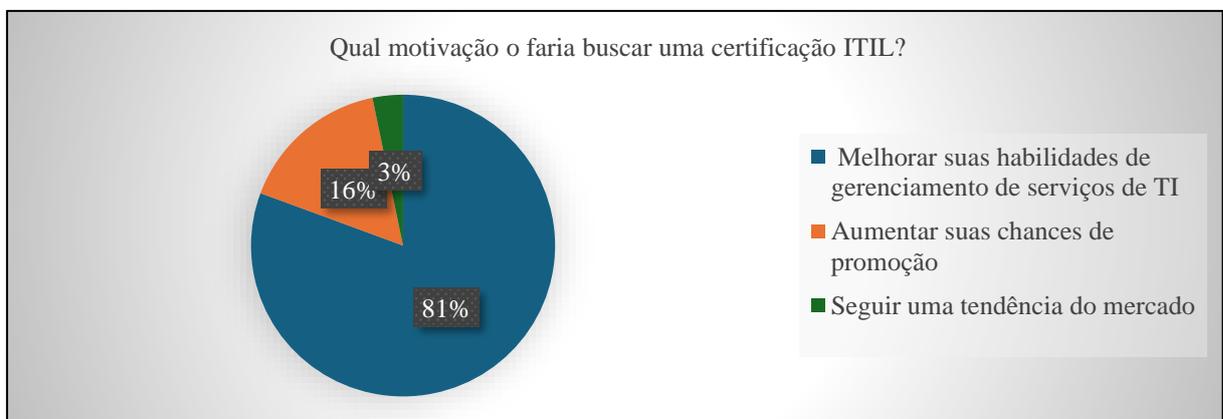
Gráfico 1 - Preferência de escolha para o primeiro nível de certificação ITIL entre os respondentes.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2024).

De acordo com o gráfico 1 observa-se que as preferências dos respondentes em relação ao primeiro nível de certificação ITIL que escolheriam para iniciar sua jornada. Observa-se que 77% dos participantes optaram pela certificação ITIL Foundation que certifica profissionais no nível mais básico estuda termos e conceitos da administração de serviços e processos mais básicos em Tecnologia da Informação, enquanto 16% preferem iniciar com a ITIL Practitioner que é a aplicação dos conceitos adquiridos e validados na Foundation é o foco principal. Aqui, a melhoria de processos e a otimização constante também são incluídas. Onde apenas 7% escolheram começar diretamente com a certificação de nível mais avançado, já ITIL Expert é uma certificação que atesta o conhecimento e as habilidades de um profissional na gestão de serviços de TI, de acordo com as melhores práticas do ITIL. Esse resultado destaca a importância atribuída ao nível básico de certificação como um ponto de partida para a maioria dos profissionais.

Gráfico 2 - Motivação para buscar uma certificação ITIL entre os respondentes.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2024).

Quanto ao gráfico 2 representa as principais motivações dos respondentes para buscar uma certificação ITIL. A maioria dos participantes, 81%, indicou que o principal motivo seria

melhorar suas habilidades de gerenciamento de serviços de TI. Outros 16% buscam a certificação com o objetivo de aumentar suas chances de promoção no ambiente de trabalho, enquanto apenas 3% afirmaram que seguiriam uma tendência de mercado ao buscar a certificação. Esses dados demonstram que o aprimoramento profissional em habilidades técnicas é a motivação dominante para a maioria dos entrevistados.

Gráfico 3 - Áreas de especialização preferidas no ITIL entre os respondentes.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2024).

Já no Gráfico 3 apresenta as áreas de especialização que os respondentes escolheriam dentro da ITIL. A maioria significativa, 69%, optaria por se especializar em Melhoria Contínua de Serviços. 19% dos respondentes demonstraram preferência pelo Gerenciamento de Incidentes, enquanto 9% escolheriam Gerenciamento de Nível de Serviço (SLM). Apenas 3% selecionaram o Gerenciamento de Mudanças como sua área de especialização preferida. Esses dados sugerem uma forte ênfase na busca por melhorias contínuas e na eficiência operacional dentro dos serviços de TI.

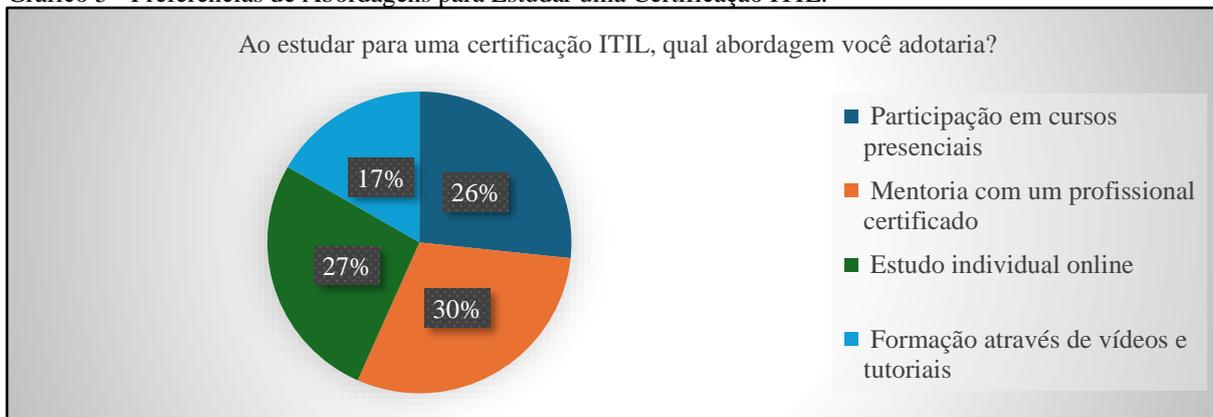
Gráfico 4 - Percepção das Áreas de ITIL mais importantes para o sucesso empresarial.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2024).

Observa-se que no gráfico 4 mostra os resultados de uma pesquisa sobre quais áreas da ITIL são consideradas mais importantes para o sucesso de uma empresa. A grande maioria dos entrevistados 88% indicou Estratégia de Serviço como a mais relevante. Operação de Serviço foi escolhida por 9%, enquanto apenas 3% consideraram Desenho de Serviço como a área mais importante. Isso reflete a ênfase dada à criação de uma estratégia clara e eficaz para o sucesso organizacional.

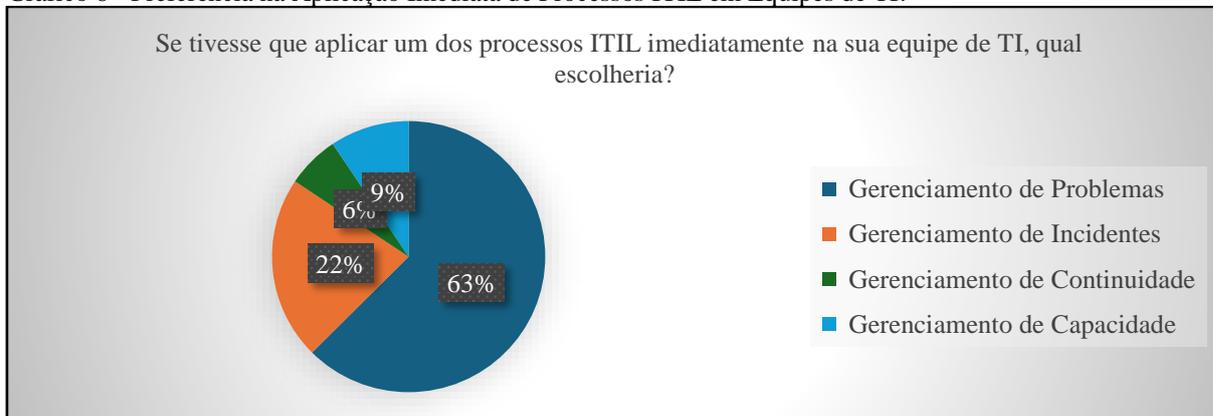
Gráfico 5 - Preferências de Abordagens para Estudar uma Certificação ITIL.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2024).

Já no Gráfico 5 ilustra as abordagens preferidas para o estudo de uma certificação ITIL. A opção mais escolhida, com 30%, foi a "Mentoria com um profissional certificado", seguida por "Estudo individual online" com 27%. "Participação em cursos presenciais" foi selecionada por 26% dos respondentes, enquanto 17% optaram pela "Formação através de vídeos e tutoriais". Esses resultados indicam que os profissionais valorizam tanto o suporte direto de especialistas quanto métodos mais flexíveis e autônomos, como o estudo online.

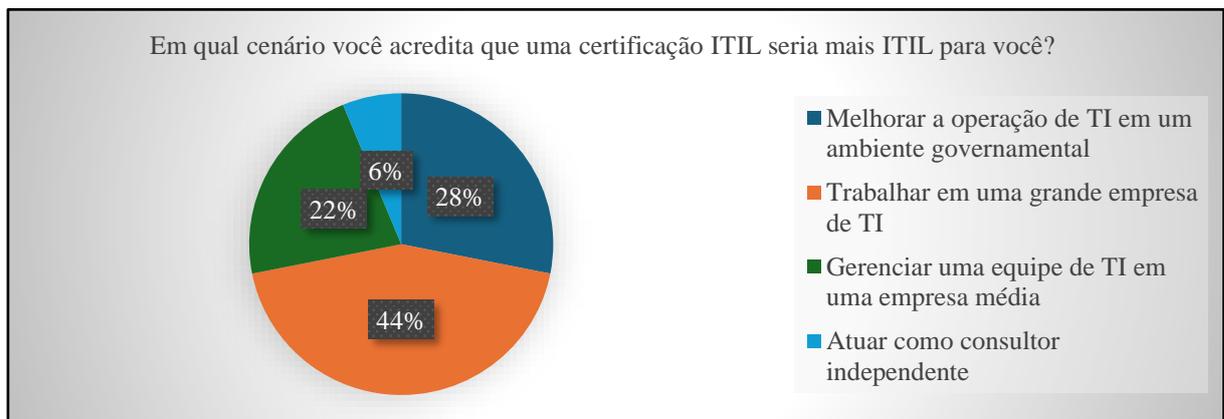
Gráfico 6 - Preferência na Aplicação Imediata de Processos ITIL em Equipes de TI.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2024).

No gráfico 6 já apresenta as respostas de profissionais de TI à pergunta "Se tivesse que aplicar um dos processos ITIL imediatamente na sua equipe de TI, qual escolheria?". A maior parte dos respondentes (63%) optou pelo Gerenciamento de Problemas, seguido por 22% que escolheriam o Gerenciamento de Incidentes. Apenas 9% optariam por Gerenciamento de Capacidade, enquanto 6% dariam preferência ao Gerenciamento de Continuidade. Isso indica que a maioria reconhece a importância de abordar problemas estruturais na equipe de TI como uma prioridade imediata.

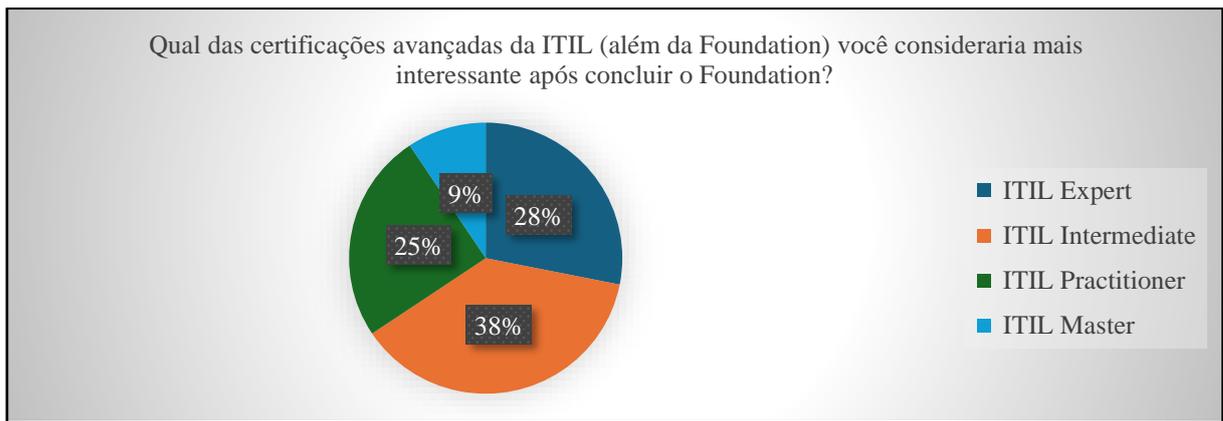
Gráfico 7 - Cenários em que a Certificação ITIL é Considerada mais relevante.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2024).

Quanto ao gráfico 7 é ilustrada a percepção dos participantes sobre os cenários onde a certificação ITIL seria mais útil para suas carreiras. A maior parte dos respondentes (44%) acredita que a certificação seria mais relevante para trabalhar em uma grande empresa de TI. Em segundo lugar, 28% apontam a aplicação da ITIL para melhorar a operação de TI em um ambiente governamental. Além disso, 22% consideram a certificação útil para gerenciar uma equipe de TI em uma empresa média, enquanto 6% acreditam que ela seria mais importante para atuar como consultor independente. Esses dados sugerem que o mercado corporativo, em especial grandes empresas, é o ambiente onde os profissionais veem maior valor na certificação ITIL.

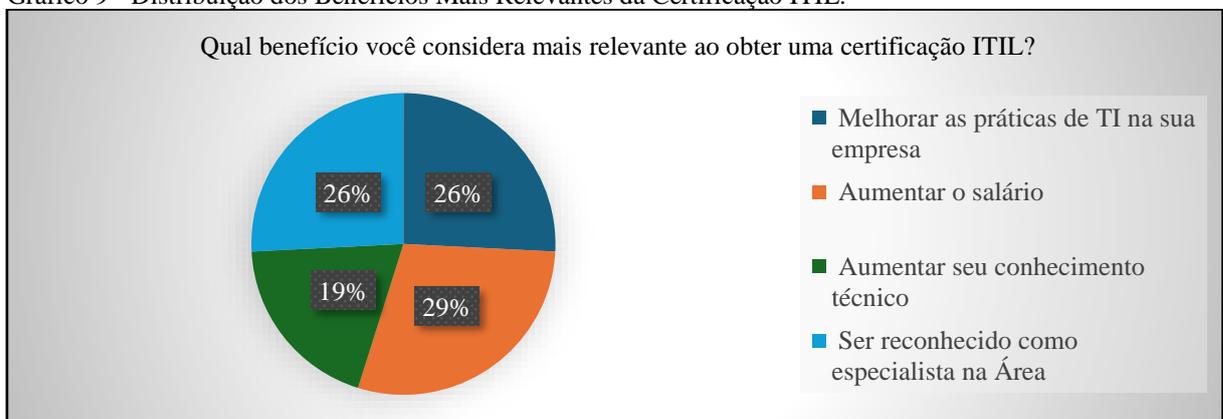
Gráfico 8 - Preferência por Certificações ITIL Avançadas Após Concluir o Foundation.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2024).

Já no gráfico 8 mostra as preferências dos profissionais em relação às certificações avançadas da ITIL, além do nível Foundation. A certificação ITIL Intermediate é a mais popular, com 38% dos respondentes considerando-a a opção mais interessante. Em seguida, 28% preferem a certificação ITIL Expert, enquanto 25% optariam pela ITIL Practitioner. Apenas 9% dos respondentes demonstraram interesse pela certificação de nível mais elevado, o ITIL Master. Esses dados indicam que, após o nível básico, os profissionais tendem a buscar níveis intermediários e especializados para expandir suas competências.

Gráfico 9 - Distribuição dos Benefícios Mais Relevantes da Certificação ITIL.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2024).

No gráfico 9 acima é apresentado os resultados de uma pesquisa sobre os principais benefícios percebidos ao obter uma certificação ITIL. Os dados revelam que 29% dos entrevistados consideram o aumento salarial como o benefício mais relevante, seguido por 26% que apontam a melhoria nas práticas de TI em sua empresa e o reconhecimento como especialista na área. Um percentual menor, de 19%, acredita que o aumento do conhecimento técnico é o maior benefício.

Gráfico 10 - Expectativa de Tempo para Conclusão do Curso de TI.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2024).

E por fim no gráfico 10 ele já exibe as expectativas dos participantes sobre o tempo necessário para concluir um curso de Tecnologia da Informação (TI). A maioria expressiva, 78%, espera concluir o curso em 3 anos. Já 16% estimam que o tempo médio para a conclusão seja de 4 anos, enquanto 6% dos participantes acreditam que levarão 5 anos para finalizar o curso. Esses dados mostram que a grande maioria tem uma expectativa de conclusão rápida, dentro de três anos.

A análise dos resultados revela que a certificação ITIL é amplamente reconhecida como uma ferramenta essencial para o desenvolvimento profissional no mercado de TI. O Gráfico 1 mostra que a maioria dos participantes (77%) escolhe a certificação ITIL Foundation como ponto de partida, destacando a importância de uma base sólida para os profissionais que estão no início de suas carreiras. Esse dado é reforçado pelo Gráfico 2, que indica que 81% dos alunos buscam essa certificação com o objetivo de aprimorar suas habilidades de gerenciamento de serviços de TI, demonstrando que a melhoria de competências técnicas é a principal motivação dos estudantes.

Além disso, o Gráfico 3 revela que a especialização em Melhoria Contínua de Serviços é a mais almejada pelos participantes (69%), o que reflete uma busca contínua por eficiência operacional e qualidade nas entregas de TI. A importância estratégica dessas certificações também é evidenciada no Gráfico 9, onde 29% dos respondentes destacam o aumento salarial como o principal benefício, seguido pela melhoria nas práticas de TI (26%).

Em síntese, os resultados mostram que a certificação ITIL é vista pelos alunos não apenas como um diferencial técnico, mas também como uma ferramenta de crescimento profissional, com impacto direto em suas perspectivas de empregabilidade e desenvolvimento de carreira no setor de TI.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo destacou a relevância das certificações profissionais como um importante diferencial no mercado de trabalho, particularmente no setor de Tecnologia da Informação. Os achados mostraram que os estudantes apreciam essas competências como uma forma de potencializar suas oportunidades de emprego e progressão na carreira.

A procura por certificações reconhecidas é motivada pela demanda do mercado por profissionais que possuem conhecimento de boas práticas e estejam em dia com as demandas tecnológicas.

Ademais, a facilidade de acesso a essas certificações e sua utilidade prática no contexto profissional são elementos que contribuem para sua popularidade entre os alunos.

Elas oferecem uma vantagem competitiva, equipando-os eficientemente para os desafios do mercado. Assim, conclui-se que o investimento em certificações de renome é uma tática crucial para o diferenciamento no mercado de trabalho, aumento de credibilidade e confiança, melhoria salariais, maiores oportunidades de emprego e progressão na carreira.

## REFERÊNCIAS

ABES – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE. Dados do setor. São Paulo: ABES, 2022. Disponível em: <https://abessoftware.com.br/dados-do-setor/>. Acesso em: 06 maio 2024.

ABES. Panoramas das Certificações em TI. São Paulo: ABES, 2022. Disponível em: <https://abessoftware.com.br/dados-do-setor/>. Acesso em: 06 maio 2024.

ABES. Anuário da Indústria Brasileira de Software. São Paulo: ABES, 2023. Disponível em: <https://abes.com.br/>. Acesso em: 06 maio 2024.

ANCKEN, R. v. Escassez de mão de obra de TI faz empresas buscarem alternativas. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/41854/1/DISSERTA%C3%87%C3%83O%20Marcio%20Pereira%20Gon%C3%A7alves.pdf>. Acesso em: 04 maio 2024.

ANCKEN, R. v. Escassez de mão de obra de TI faz empresas buscarem alternativas. Mercado e Consumo, [S.l.], 09 fev. 2022. Disponível em: <https://mercadoeconsumo.com.br/09/02/2022/artigos/escassez-de-mao-de-obra-de-ti-faz-empresas-buscarem-alternativas/>. Acesso em: 04 maio 2024.

BRASSCOM. Índice BRASSCOM de Convergência Digital. 2023. Disponível em: <https://brasscom.org.br/estudo-da-brasscom-aponta-demanda-de-797-mil-profissionais-de-tecnologia-ate-2025/>. Acesso em: 25 maio 2024.

BERTOLANI, M. Horizontalização da Área de tecnologia da informação no setor bancário: competências necessárias aos profissionais da área de suporte a sistemas. 2017. 69 f. Monografia (Pós-graduação em Gestão da Tecnologia da Informação) – Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Estado de São Paulo, São Paulo, 2017. Disponível em: <https://dle.rae.es/inv%C3%A1lido>. Acesso em: 25 maio 2024.

CARREIRA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CTI. LinkedIn Lista 10 Profissões de TI de Destaque em 2020 no Brasil. 2020. Disponível em: <http://carreiradeti.com.br/linkedin-lista-10-profissoes-de-ti-de-destaque-em2020-no-brasil-veja-como-tirar-proveito-disso/>. Acesso em: 08 maio 2024.

ESTEVES, J. A Importância do Inglês na Tecnologia da Informação. Profissionais TI. 2015. Disponível em: <https://www.professionaisti.com.br/a-importancia-do-ingles-natecnologia-da-informacao/>. Acesso em: 25 maio 2024.

FLEURY, Maria Tereza Leme. A gestão de competência e a estratégia organizacional. In: FLEURY, Maria Tereza Leme (org.). As pessoas na organização. São Paulo: Gente, 2002. Acesso em: 09 jun. 2024.

Glassdoor [https://www.glassdoor.com.br/Sal%C3%A1rios/profissional-de-ti-sal%C3%A1rio-SRCH\\_KO0,18.htm](https://www.glassdoor.com.br/Sal%C3%A1rios/profissional-de-ti-sal%C3%A1rio-SRCH_KO0,18.htm). Acesso em: 08 maio 2024.

HARADA, E. 6 Profissões ligadas a TI que estarão em alta em 2019. Disponível em: <https://www.professionaisti.com.br/2019/01/6-profissoes-ligadas-a-ti-que-estarao-em-alta-em-2019/>. Acesso em: 04 jun. 2024.

IDC Brasil (2024): projeta crescimento de 12% no mercado de TI no Brasil. Disponível em: <https://www.teletime.com.br>. Acesso em: 03 maio 2023.

Imagem certificações. Disponível em: <https://forbes.com.br/carreira/2023/01/mercado-tech-continua-aquecido-apesar-das-demissoes/>. Acesso em: 12 set. 2024.

Indeed (2024): Salários em TI no Brasil. Disponível em: <https://br.indeed.com/conselho-de-carreira/pagamento-salario/salario-analista-ti>. Acesso em: 06 maio 2024.

MÉDICE, R. A Dificuldade do primeiro emprego no mercado de TI. 2013. Disponível em: <https://www.professionaisti.com.br/2013/07/a-dificuldade-do-primeiro-emprego-no-mercado-de-ti/>. Acesso em: 04 jun. 2024.

NEOWAY. Relatório do Mercado de TI no Brasil. Disponível em: <https://www.neoway.com.br/>. Acesso em 04 maio 2024.

ORACLE. Disponível em: <https://www.oracle.com/br/artificial-intelligence/what-is-ai/>. Acesso em 04 maio 2024.

Pesquisa certificação Microsoft, ITIL e AWS. Disponível em: <https://www.kasolution.com.br/Microsoft>. Acesso em 09 set. 2024.

PILATTI, A.; SANTOS, M. E. M. O domínio da língua inglesa como fator determinante para o sucesso profissional no mundo globalizado. Revista do Secretariado Executivo, Passo Fundo, v. 4, 2008. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1766>. Acesso em: 25 maio 2024.

RAMOS. V.M., Competências dos profissionais de TI: Um estudo de caso de como as competências dos Gestores de TI se aproximam das competências dos CIOs. Dissertação de Mestrado Profissional (Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2016. Acesso em: 04 jun. 2024.

SalárioBR ([www.salariobr.com](http://www.salariobr.com)) e Catho ([www.catho.com.br](http://www.catho.com.br)) Acesso em: 06 maio 2024.

SOUZA, Alessandro Nunes; LUCIANO, Edimara Mezzomo; O Papel da Certificação Profissional de TI na Qualidade do Software: uma Investigação Preliminar. PUC-RGS, 2004.

ZARIFIAN, P. Objetivo Competência: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.