**GESTÃO DO TRABALHO E O USO DE TICS: UM ESTUDO DE CASO DA IMPLANTAÇÃO ERP CIGAM NA GESTÃO DE SERVIÇOS DE SISTEMAS DE**

**INFORMAÇÃO**

Nicolas Marcos de Moraes Oliveira

William da Gama Laurentino

Emiliano Carlos Serpa Castor

Ana Carolina de Gouvêa Dantas Motta

**RESUMO:** Com a crescimento do segmento de serviços, as organizações têm se preocupado com o desenvolvimento de processos e mecanismos de controle capazes de gerenciar a forma de prestação de serviços aos seus clientes. Neste cenário, aplicam-se modelos e padrões como a metodologia ITIL® e políticas de CRM que norteiam as boas práticas, em diferentes tipos de organizações, capazes de gerenciar e controlar de maneira eficiente os serviços prestados e gerir a relação que a organização mantém com seus clientes. Esta pesquisa se debruçou sobre o processo de implantação do módulo de gestão de serviços de uma ferramenta ERP, englobando as metodologias referidas e possibilitando a interação com outras áreas de negócio relacionadas.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão do Trabalho. Gestão de Serviços. ITIL®. CRM. ERP.