

UFAC / CCET / Bacharelado em Sistemas de Informação

Disciplina : Gestão da Informação

Prof. Wilker Luiz Gadelha Maia

Aluno 01: Arthur Oliveira de Vasconcelos Data: 25/01/2023

#### **Atividade 04 - Ferramentas para gestão de serviços**

1. Descreva a metodologia ITIL
2. Apresente as características da ITIL v3 e as diferenças na composição com a ITIL v4
3. De que forma ITIL integra melhor como ferramenta para gestão da informação ? Apresente um caso de uso (empresas, serviços, experiências de casos de uso) (pesquisas)
4. Descreva a metodologia DevOps
5. Apresente outras metodologias e/ou ferramentas que possa agregar fatores de eficiência na organização e desempenho das atividades para gestão da informação e integração com TIC's

#### **Metodologia ITIL**

A chamada Biblioteca de infraestrutura de tecnologia da informação, ou ITIL, se trata de um conjunto de práticas criado para auxiliar no processo de implementação e utilização de equipamentos e procedimentos de TI em organizações, de forma a não interferir com os objetivos da empresa e ajudar o negócio a prosperar.

A biblioteca ITIL foi mantida e aprimorada ao longo dos anos para ajudar as empresas com novos aspectos da tecnologia da informação que vem surgindo, estando atualmente em sua versão 4, a qual é um aprimoramento da versão 3 onde eram descritas as melhores práticas para a execução do ciclo de vida de serviços de TI, passando pelo planejamento, design, implementação, execução e finalmente monitoramento das operações.

Com a versão 4 da biblioteca, essas práticas foram atualizadas para dar maior foco no valor que o serviço proporciona ao cliente, seguindo uma cadeia de desenvolvimento do serviço semelhante ao da versão 3, porém adicionando aspectos novos, como os fluxos de valor, modelos de relacionamento, custos e riscos, entre outras práticas para gestão de projetos, infraestrutura e softwares.

A metodologia ITIL funciona bem não apenas para a gestão dos serviços da empresa, mas também para a gestão geral da informação dentro da empresa, uma vez que são definidos níveis de serviço e de operações com base nesses serviços, permitindo o controle dos procedimentos necessários para a execução de cada serviço e que profissionais são necessários em cada nível, otimizando o uso de suas habilidades. Ademais, pode ser criada uma base de conhecimento com base no tipo de serviço, o qual armazena informações sobre problemas e soluções comuns relacionadas ao serviço para situações futuras.

Um exemplo de implementação da ITIL em ambiente organizacional é o caso da implementação da ITIL na Oi, uma empresa de telecomunicações no Brasil que abrange milhares de serviços de TI, incluindo múltiplos sistemas, servidores de Internet e telefonia. O processo de implementação ocorreu em fases, para facilitar a adoção das múltiplas práticas da ITIL em uma empresa de grande porte.

O processo iniciou-se com a instalação de uma central de serviços para controle centralizado dos procedimentos e gestão de incidentes. Os processos foram divididos em diferentes níveis com diferentes lideranças para melhor controle dos serviços, incluindo a gerência de operações de TI, serviço ao usuário, integração, planejamento e soluções, além da gestão de suporte técnico. A implementação da metodologia proporcionou maior eficiência na geração de valor dos negócios da Oi, mostrando a eficácia do modelo adotado.

## **Metodologia DevOps**

A metodologia DevOps, cujo nome vem das palavras ‘desenvolvimento’ e ‘operações’, é um conjunto de práticas e abordagens para o desenvolvimento e execução de serviços de TI, a fim de viabilizar ou aprimorar a geração de valor ao

usuário.

O DevOps incentiva forte comunicação e colaboração entre os membros da equipe e a descentralização das bases de conhecimento da organização, além de recomendar o uso de automação para maior escalabilidade e serviços mais flexíveis.

Ademais, a metodologia DevOps apresenta um ciclo de vida do desenvolvimento e operação de software, a fim de esse processo ser contínuo. O processo inicia-se no desenvolvimento, passando pela integração e fase de testes, para finalmente ser utilizado com supervisão para coleta de feedbacks sobre o sistema para desenvolver aprimoramentos.

### **Outras ferramentas**

Além das metodologias ITIL e DevOps, existem diversas outras que podem ser utilizadas para gerenciamento de serviços ou projetos na área de tecnologia da informação, sendo algumas das mais conhecidas e utilizadas as seguintes: COBIT ou *Control Objectives for Information and Related Technologies*, sendo um conjunto de práticas para gestão de tecnologias da informação, focando especificamente nos processos e controles dessas tecnologias; SCRUM, o qual é uma estrutura de gestão ágil utilizada para gerenciar projetos, dividindo-o em pequenas etapas para maior controle e flexibilidade; E o PMBOK, utilizado para gerenciar projetos, proporcionando uma biblioteca de 10 áreas de conhecimento para apresentar em detalhes como administrar cada etapa do projeto, desde a iniciação e planejamento, até as etapas de controle e encerramento.