

Aula 4

Governança de Tecnologia de Informação

Prof.^a Janine Donato Spinardi

1

Conversa Inicial

2

Conversa inicial

- ITIL
- Estratégia e desenho de serviços
- Transição e operação de serviço
- Melhoria contínua de serviço e GSTI
- Certificação

3

ITIL

4

ITIL

- ITIL (*Information Technology Infrastructure Library* – Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação)
- Conjunto de boas práticas com o objetivo de melhoria na qualidade de serviços de TI

5

ITIL

- Termos utilizados pela ITIL:
 - Serviço
 - Processo
 - Cliente
 - Usuário

6

ITIL

- Desenvolvida na década de 1980
- Ponto de partida: necessidades do governo britânico
- Objetivo: melhorar a eficiência dos serviços de TI do governo britânico

7

ITIL

- Os primeiros livros abordavam a ITIL tendo como foco o nível de serviço, preocupando-se com serviço de suporte, gerenciamento, plano de contingência e gestão de mudanças

8

ITIL

- Início dos anos 1990: empresas de grande porte e agências governamentais ao redor do mundo começaram a utilizar a biblioteca
- Início dos anos 2000: ITIL V2
 - Objetivos: eliminação de entradas duplicadas e novos conceitos de TI
 - Abordava a gestão de problemas, de liberação, de incidentes, entre outros
 - Trouxe a preocupação de oferecer atendimento de *call centers* e *help desks*

9

ITIL

- 2007: ITIL V3
 - Visão sobre o ciclo de vida de gerenciamento de serviços
 - Aumentou o escopo e o número de processos e de funções
- 2011: atualização da V3
 - Contando com 5 livros
 - Correção de erros e de inconsistências da V3
 - A maior parte das atualizações foi no volume de estratégia de serviço

10

ITIL

- 2019: V4
 - As melhores práticas são apresentadas nos 5 principais livros e trazem os princípios fundamentais da ITIL, que também estão relacionados aos fundamentos da ISO/IEC 20000

11

ITIL – livros

- Estratégia de serviço
- Desenho de serviço
- Transição de serviço
- Operação de serviço
- Melhoria contínua de serviço

12

Estratégia e desenho de serviços

Estratégia de serviços

- Relacionada a:
 - Plano ou método para atingir um objetivo específico
 - Geração de ativos de serviços em TI
- Os diferentes serviços de produtos são considerados intangíveis, mas precisam gerar valor para os clientes

Estratégia de serviços

- ITIL possui 2 tipos de ativos de serviços:
 - Habilidades
 - Recursos

Estratégia de serviços

- Possui os seguintes processos:
 - Gerenciamento estratégico para serviços de TI
 - Gerenciamento de portfólio de serviço
 - Gerenciamento de demanda
 - Gerenciamento financeiro para serviços de TI
 - Gerenciamento de relacionamento de negócio

Desenho de serviço

- Desenho dos serviços de TI:
 - Arquiteturas
 - Processos
 - Políticas
 - Documentações

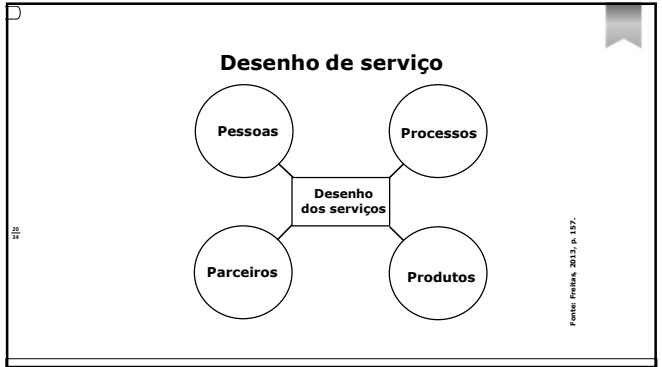
Desenho de serviço

- Possui os seguintes processos:
 - Coordenação de desenho
 - Gerenciamento do catálogo de serviço
 - Gerenciamento de nível de serviço
 - Gerenciamento de disponibilidade

Desenho de serviço

- Gerenciamento da capacidade
- Gerenciamento de continuidade de serviço de TI
- Gerenciamento de segurança da informação
- Gerenciamento de fornecedores

19



20

Transição e operação de serviço

21

Transição de serviço

- **Objetivo:** garantir que os serviços, sejam eles novos, alterados ou removidos, possam atender às necessidades do negócio, de acordo com os ciclos que vimos anteriormente, a estratégia de serviço e o desenho de serviço

22

Transição de serviço

- **Processos desta etapa:**
 - **Planejamento e suporte da transição**
 - **Gerenciamento de mudança**
 - **Gerenciamento de configuração e de ativo de serviço**
 - **Gerenciamento de liberação e implantação**
 - **Gerenciamento do conhecimento**
 - **Avaliação da mudança**
 - **Validação e teste de serviço**

23

Transição de serviço

- Nesta etapa, precisamos realizar o planejamento e o gerenciamento de habilidades e recursos para criar, testar e implantar serviços, incluindo serviços novos e modificados
- É necessário um modelo de avaliação para gerenciamento das capacidades e dos riscos de implantação
- É preciso documentar e permitir o reuso
- Gerenciar a implantação de acordo com as definições do desenho

24

Operação de serviço

- Permite que os serviços sejam entregues de acordo com o que foi estabelecido
- Momento em que os clientes notam o valor do serviço
- Perceber a satisfação do cliente em relação aos serviços de TI
- Valor agregado para o cliente

25

Operação de serviço

- Processos desta etapa:
 - Gerenciamento de incidente
 - Gerenciamento de problema
 - Cumprimento de requisição
 - Gerenciamento de acesso
 - Gerenciamento de evento

26

Melhoria contínua de serviço e GSTI

27

Melhoria contínua

- Acompanhar e revisar os serviços de TI
- Acompanhar para avaliar os serviços
- Verificar a satisfação dos clientes
- Medir a qualidade dos processos que foram desenhados na TI

28

Melhoria contínua

- Passos para a melhoria contínua (Freitas, 2013):
 - Definir o que será medido
 - Definir o que pode ser medido
 - Coletar os dados
 - Processar os dados
 - Analisar os dados
 - Apresentar e utilizar a informação
 - Implementar as ações corretivas

29

Gestão de Serviços de TI (GSTI)

- Para implantação, são necessárias mudanças e preparação da organização
- Mudanças na TI
- Implantar processos mínimos, que permitam preservar os artefatos

30

Gestão de Serviços de TI (GSTI)

- **Estágios da implantação:**
 - Início
 - Contágio
 - Controle
 - Integração
 - Administração
 - Maturidade

31

Certificação

32

Certificação ITIL

- **Valorização do profissional de TI**
- **Traz vantagens para o profissional e para a organização**
- **Promove as melhores práticas de serviços de TI**

33

Certificação ITIL

- **A certificação ITIL 4 possui 4 níveis diferentes:**
 - *ITIL Foundation*
 - *ITIL Managing Professional*
 - *ITIL Strategic Leader*
 - *ITIL Master*

34

35