



GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

AULA 4



Prof.^a Janine Donato Spinardi



CONVERSA INICIAL

Nesta aula, vamos estudar sobre a ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). Essa biblioteca é composta por livros e nos traz um guia de boas práticas na área de TI. Foi desenvolvida pela Agência Central de Computação e Telecomunicações do governo britânico.

Em um primeiro momento, vamos compreender o que é a ITIL, conhecendo um pouco de seu histórico e suas versões, além do seu conceito. Na sequência, vamos conhecer sobre cada um dos livros que compõem essa biblioteca. Começaremos falando sobre a estratégia de serviço, em seguida, vamos compreender sobre o desenho de serviço. No tema seguinte, vamos abordar a transição de serviço e a operação de serviço.

Em seguida, vamos falar sobre melhoria contínua e gestão de serviços de TI. E, por fim, vamos comentar sobre a certificação da última versão, a ITIL v4. Os temas aqui abordados são de grande importância dentro do contexto da governança de Tecnologia da Informação.

TEMA 1 – ITIL

Para dar suporte à governança de TI, temos diversos modelos e *frameworks* que podemos utilizar. Nesta aula, vamos aprender mais sobre a ITIL (*Information Technology Infrastructure Library* – Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação), que podemos entender como um conjunto de boas práticas, que tem como objetivo a melhoria na qualidade dos serviços de TI. Nele são descritos processos, procedimentos, tarefas e listas de verificação. Ao longo desta aula, vamos conhecer sobre a biblioteca ITIL, seu histórico e suas versões.

1.1 Conhecendo a ITIL

Alguns objetivos do uso das boas práticas da ITIL são apresentados por Morais e Gonçalves (2018), tais como ser uma fonte de melhoria para os processos de TI, focar nas metas para aprimorar os processos de TI, com base em outras empresas e basear as decisões sobre a adoção de processos e de práticas.

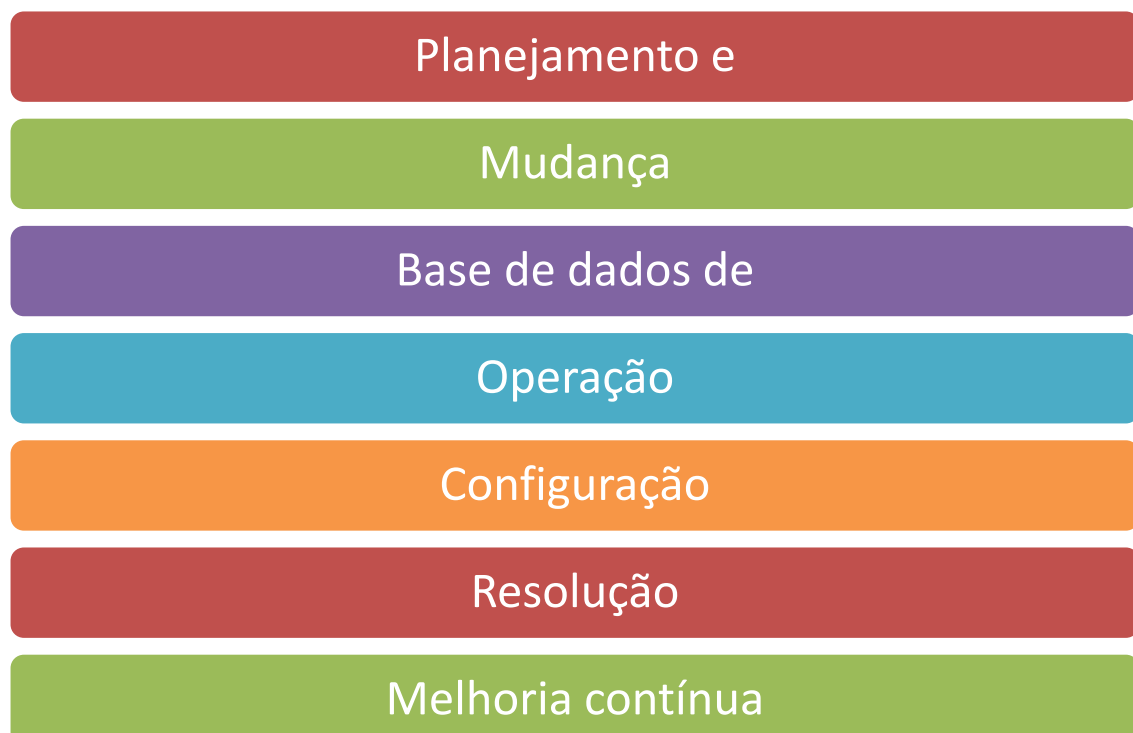


Segundo Molinaro e Ramos (2011), é importante conhecermos algumas terminologias usadas pela ITIL, como:

- Serviço é um conjunto de componentes relacionados fornecidos no suporte a um ou mais processos de negócios ou sistemas de TI que apoiam processos de negócios.
- Processo é um conjunto de atividades inter-relacionadas que possuem um objetivo específico.
- *Cliente* é um termo genérico que referência um cliente do negócio.
- Usuário é o ator que usa os serviços de TI diariamente.

Para compreendermos melhor a aplicação da ITIL no gerenciamento de serviços vejamos o diagrama a seguir, apresentado por Molinaro e Ramos (2011), no qual podemos observar que em seu núcleo temos a operação, lembrando assim que o gerenciamento de serviços ocorre no ambiente de operação de TI. Já os componentes que suportam o gerenciamento de serviços estão representados pelas camadas de resolução, mudança, planejamento e melhoria contínua.

Figura 1 – Diagrama em camadas de gerenciamento de serviços de TI





1.2 Histórico

A ITIL foi desenvolvida na década de 1980, tendo como ponto de partida as necessidades do governo britânico. Ao longo do tempo, tivemos novas versões que foram sendo adaptadas, conforme veremos nesse tópico.

No final dos anos 1980, foi desenvolvida com o objetivo de melhorar a eficiência dos serviços de tecnologia da informação do governo britânico. Surgiram os primeiros livros que abordavam a ITIL com foco no nível de serviço, preocupando com o serviço de suporte, gerenciamento, plano de contingência e gestão de mudanças.

Conforme afirmam Moraes e Gonçalves (2018), a ITIL foi desenvolvida pela CCTA (*Central Computing and Tele-communications Agency*), porém, atualmente, está sob o domínio do OGC (*Office of Government Commerce*), que é um órgão do governo do Reino Unido responsável por ações comerciais.

A ITIL ganha espaço pela grande necessidade de gerenciamento dos serviços de TI nas organizações, em que ela oferece uma estrutura de processos para manter uma infraestrutura de TI. Tais processos podem ser: o desenvolvimento de serviços, gerenciamento de infraestrutura ou fornecimento de serviços, em todos eles, as organizações devem procurar utilizar as melhores práticas, já que esse pode ser um fator-chave para um bom gerenciamento e governança de TI.

No início dos anos 1990, diversas empresas de grande porte e também agências governamentais ao redor do mundo começaram a utilizar a biblioteca com o objetivo de melhorar os serviços de TI.

No início dos anos 2000, surgiu o ITIL V2, sua segunda versão. Esta foi publicada em 2001 e tinha como foco a eliminação de entradas duplicadas e trazia novos conceitos de TI. Nesta versão, já se preocupava em abordar a gestão de problema, de liberação, de incidentes, entre outros. Ela trouxe a preocupação com o atendimento de *call centers* e *help desks*.

Em 2007, surgiu a terceira versão, a ITIL V3. Essa versão trazia uma visão sobre o ciclo de vida de gerenciamento de serviços. Ela aumentou o escopo e o número de processos e de funções, além disso, trouxe novas perspectivas.

Em 2011, houve uma atualização da versão 3, contando com os seguintes livros: *Estratégia de serviço*; *Desenho de serviço*; *Transição de serviço*;



Operação de serviço e Melhoria contínua de serviço. Essa atualização também traz a correção de erros e de inconsistências da versão 3. A maior parte das atualizações foi no volume de estratégia de serviço.

Em 2019, a ITIL teve sua mais nova atualização realizada e encontra-se na versão 4. As melhores práticas são apresentadas nos cinco principais livros e trazem os princípios fundamentais da ITIL, os quais também estão relacionados aos fundamentos da ISO/IEC 20000. Essa versão tem o objetivo de se concentrar na criação de valor. Ela também trata das dimensões do gerenciamento de serviço, introduzindo o conceito de agregar valor ao serviço.

1.3 ITIL Versão 3

Nesta subseção, detalharemos um pouco mais a versão 3, que é uma das últimas versões, para depois focarmos na última versão a V4. A V2, tinha determinadas limitações, pois nela faltava um modelo de processo geral, um alinhamento dos livros e apenas o suporte à entrega era tido como um elemento nuclear. Assim, a V3 trouxe melhorias nesses aspectos.

A versão 3 permite auxiliar as organizações no atendimento aos serviços de TI, entregando valor aos seus clientes. A versão 3 possui 5 livros que fazem parte do ciclo de vida do serviço, sendo eles: estratégia de serviços; desenho de serviços; transição de serviços; operação de serviços e melhoria contínua. No quadro a seguir, podemos ver de forma breve o conteúdo de cada um dos livros.

Quadro 1 – Ciclo de vida dos serviços

Livro	Conteúdo
Estratégia de Serviços	Identifica os requisitos e as necessidades do negócio a serem contemplados pelos serviços de TI.
Desenho de Serviços	As soluções de TI são projetadas de acordo com as necessidades, para atendê-las.
Transição de Serviços	Trata da implantação do serviço propriamente dito.
Operação de Serviços	Analisa a manutenção no nível de serviço estabelecido para a organização alcançar seus objetivos.
Melhoria Contínua de Serviços	Desenvolve a possibilidade de melhoria contínua.



Fonte: elaborado com base em ITIL *Training Academy*, 2017, por Moraes e Gonçalves, 2018.

O primeiro livro, *Estratégia de Serviços*, apresenta como objetivo o desenvolvimento de estratégias organizacionais voltadas aos serviços de TI. O segundo livro, *Desenho de Serviços*, traz como objetivo o desenho e a evolução de serviços de TI para atender aos requisitos da organização.

O terceiro livro, *Transição de Serviços*, possui como objetivo planejar e gerenciar recursos para a entrega de objetivos empresariais. O quarto livro, *Operação de Serviços*, apresenta o objetivo de entrega dos níveis de serviços planejados e também desejados pela organização.

O quinto livro, *Melhoria Contínua de Serviços*, tem como objetivo trazer um guia prático para avaliação e também para a melhoria da qualidade de serviços de TI, além das boas práticas.

1.4 ITIL Versão 4

A última versão lançada em 2019, foi a versão 4 e foi uma das maiores atualizações desde 2007 para acompanhar a área de software e governança de TI.

Esta versão apresenta orientações práticas para o uso da ITIL em ambientes colaborativos, bastante utilizados na atualidade, preocupando-se com o gerenciamento de serviços de uma forma ampla e focada nas dimensões: pessoas, processos, produtos e parceiros.

TEMA 2 – ESTRATÉGIA E DESENHO DE SERVIÇOS

Neste tópico vamos estudar sobre a estratégia de serviços e o desenho de serviços que são abordados nos livros da ITIL. A estratégia de serviços tem como objetivo direcionar as ações da área de TI e o desenho de serviços procura mapear os requisitos relacionados às soluções de TI.

2.1 Estratégia de Serviços

A estratégia está relacionada ao plano ou método para se atingir um objetivo específico. A estratégia de serviços, neste caso, está relacionada à



geração de ativos de serviços em TI. Os serviços diferentes de produtos são considerados intangíveis, mas precisam gerar valor para os seus clientes.

A 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

Para Freitas (2013), os ativos de serviços possuem duas características: a utilidade e a garantia. A primeira é percebida pelo cliente como a causadora de um efeito que seja positivo para o negócio atendendo, assim, seus objetivos. Já a garantia está relacionada à forma como os clientes recebem os serviços, em relação a utilidade, capacidade, disponibilidade, continuidade e segurança.

Para a ITIL, temos dois tipos de ativos de serviços: habilidades e recursos, em que as habilidades estão relacionadas à capacidade das organizações em relação ao gerenciamento, aos processos, conhecimento e às pessoas. E os recursos estão relacionados aos insumos para que se possa produzir os serviços.

Precisamos lembrar que, ao falarmos em serviços, temos uma dificuldade maior para mensurar seus resultados, pois os serviços diferentes dos produtos são intangíveis. Os serviços de TI precisam gerar valor para os clientes, com isso, a área de governança deve estar preocupada com esse foco.

Quanto à criação de valor para os serviços, podemos levar em consideração os recursos e habilidades. Freitas (2013) afirma que o gerenciamento, a organização, as pessoas e o conhecimento são usados com o objetivo de transformar recursos, e as capacidades representam a habilidade da organização para coordenar, controlar e gerar valor aos serviços por meio da utilização de processos e de tecnologia. Desta forma, o autor ilustra na imagem a seguir os ativos voltados tanto às habilidades quanto aos recursos.

Nesta imagem, podemos observar que o único ativo que pertence a ambos são as pessoas. Ou seja, em uma organização, ou em uma área



específica, todos os serviços precisam de pessoas, elas dão a base e a sustentação a todos os tipos de serviços oferecidos.

Figura 2 – Ativos de serviços

Habilidades:	Recursos:
Gerenciamento	Capital financeiro
Organização	Infraestrutura
Processos	Aplicações
Conhecimento	Informação
Pessoas	

A estratégia de serviços na área de TI deve estar diretamente ligada à estratégia do negócio da organização. Sendo assim, os objetivos estratégicos da área de TI precisam estar conectados aos objetivos do negócio, pois estes não podem ser dissociados dos objetivos da organização. A área de TI funciona como uma prestadora de serviços para a organização e, desta forma, todos os processos e objetivos precisam estar alinhados.

2.2 Desenho de Serviços

Aqui é realizado o desenho dos serviços de Tecnologia da Informação, em que temos as arquiteturas, os processos, as políticas e as documentações. Nesta etapa, produz-se um pacote de desenho de serviço para cada um dos novos serviços criados, para alterações ou remoção de um serviço. Depois, esse pacote vai para a etapa seguinte, que é a transição de serviço.

Os processos que compõem o desenho de serviços são:

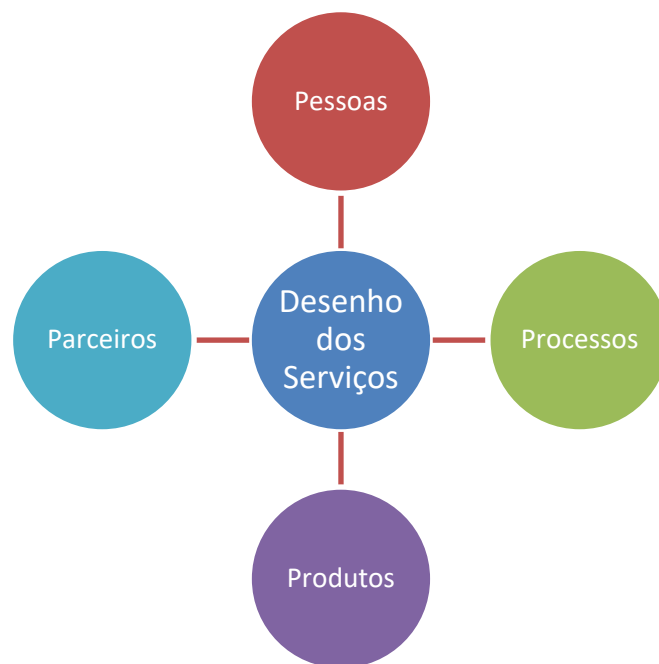
- Coordenação de Desenho
- Gerenciamento do Catálogo de Serviço
- Gerenciamento de Nível de Serviço
- Gerenciamento de Disponibilidade
- Gerenciamento da Capacidade
- Gerenciamento de Continuidade de Serviço de TI
- Gerenciamento de Segurança da Informação

- Gerenciamento de Fornecedores

Segundo Freitas (2013), depois de aprovada uma estratégia no Funil de Serviços no ciclo Estratégia de Serviço e antes de ser colocada em produção no ciclo Transição de Serviço, a inclusão de um serviço novo ou ainda a alteração de um já em produção, deve levar em consideração o impacto do serviço em todo o Portfólio de Serviço na arquitetura de TI atual, nos processos de gerenciamento de serviços e nos ativos de serviços atuais.

Os 4 Ps no desenho de serviços estão relacionados a: Pessoas, Processos, Produtos e Parceiros, assim como podemos ver na imagem a seguir.

Figura 3 – 4Ps do Desenho de Serviços



Sobre as pessoas, precisamos definir os seus papéis nos processos, desta forma, elas devem possuir as habilidades que garantam a entrega dos serviços corretamente. Já os processos precisam ser definidos claramente para que os serviços sejam entregues. Os produtos devem ser definidos e envolvem sistemas, ferramentas, tecnologias. Também é necessário estabelecer os parceiros, como os fornecedores.

Para Freitas (2013), devemos considerar cinco aspectos no desenho dos serviços de TI, sendo eles:



- Desenho de soluções de serviço para serviços novos ou modificados: os requisitos são originados dos pacotes de serviço do ciclo estratégia de serviço e, para cada um deles, é analisado e criado um desenho de solução para que se possa atender de maneira funcional ao requisito.
- Desenho do sistema e ferramentas de gerenciamento da informação: está relacionado às ferramentas para gerenciar o serviço durante o seu ciclo de vida.
- Desenho de arquiteturas tecnológicas: está relacionada aos componentes de TI que são necessários para atender ao desenho da solução.
- Desenho dos processos requeridos: esse aspecto envolve processos, atividades, papéis, responsabilidades e capacidades requeridas para o gerenciamento do ciclo de vida do serviço.
- Desenho das métricas: medições definidas que garantem que os serviços atendam aos desenhos da solução.

As organizações podem definir diferentes níveis de detalhamento do desenho de serviço, conforme a necessidade e os objetivos organizacionais.

TEMA 3 – TRANSIÇÃO E OPERAÇÃO DE SERVIÇO

Neste tema, estudaremos sobre as próximas etapas que são a transição de serviço e a operação de serviço.

3.1 Transição de Serviço

Nesta etapa, temos como 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.

Após realizar os requerimentos e planejamentos da estratégia para entrega de valor na primeira etapa (Estratégia de Serviço) e de definir as arquiteturas, processos etc. na etapa seguinte (Desenho de Serviço), agora passamos a etapa transição de serviço, que é considerada como um ciclo de planejamento do projeto de implantação dos serviços, os quais serão suportados pela próxima etapa (Operação de Serviço).



Nesta etapa, ocorrerá a implementação do serviço desenhado e, posteriormente, ele será liberado para que possa ser colocado em prática. Neste momento, é possível verificar se a operação está preparada para a chegada de novos serviços e se já foram realizados os testes para implantação. Aqui executamos os projetos de tecnologia da informação, sejam eles de curto, médio ou longo prazo.

Nesta etapa de transição de serviço, temos os seguintes processos:

- 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

Segundo Freitas (2013), o ciclo de transição de serviço precisa:

- Realizar o planejamento e o gerenciamento de habilidades e recursos para criar, testar e implantar novos serviços ou serviços modificados.
- Ter um modelo de avaliação para gerenciamento das capacidades e dos riscos de implantação antes que os novos serviços ou os modificados sejam implantados.
- Manter a integridade dos ativos e configurações envolvidas no processo.
- Documentar e prover informações e conhecimento sobre mudanças nos serviços.
- Permitir o reuso de forma eficiente de métodos e mecanismos de construção, teste e implantação das mudanças.
- Garantir que as implantações sejam gerenciadas de acordo com as definições do desenho de serviço.

Após a transição de serviço, vamos conhecer o próximo ciclo que é a operação de serviço.



3.2 Operação de serviço

A operação de serviço permite que os serviços sejam entregues de acordo com o que foi estabelecido e, neste momento, os clientes da TI vão perceber o valor do serviço que foi entregue e se eles atendem aos seus objetivos e expectativas.

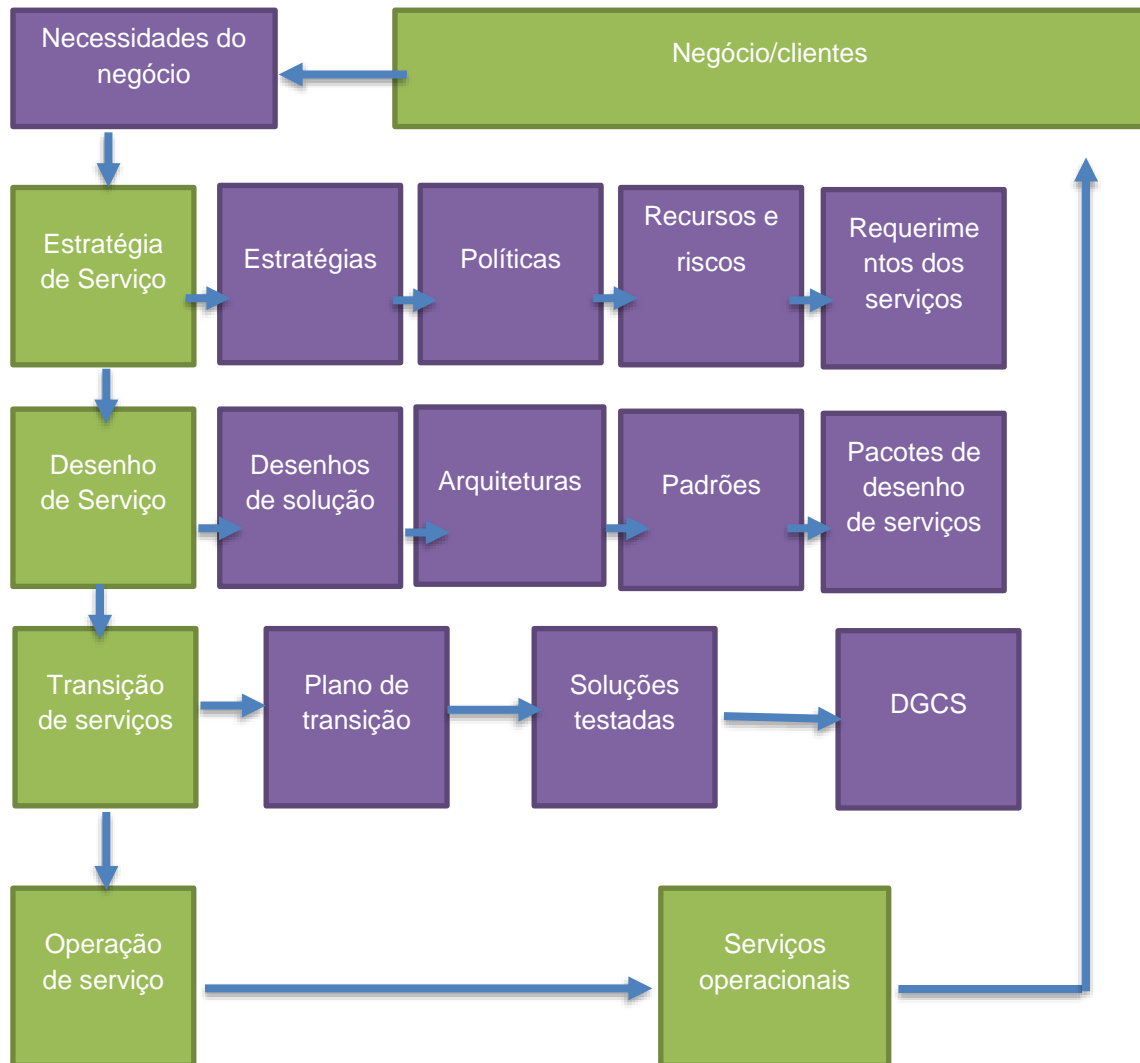
Neste momento, podemos perceber a satisfação do cliente em relação aos serviços de TI, aqui realmente vemos o valor agregado, sendo assim, é possível verificar os impactos na organização como um todo.

Nesta etapa, temos como processos de Operação de Serviço:

- Gerenciamento de Incidente
- Gerenciamento de Problema
- Cumprimento de Requisição
- Gerenciamento de Acesso
- Gerenciamento de Evento

Essa etapa é importante dentro do ciclo de vida de um serviço, visto que é uma interface entre a TI e seus usuários. Na imagem a seguir, podemos ver o ciclo de vida do serviço, conforme Freitas (2013).

Figura 4 - Ciclo de vida do serviço



Observando a imagem acima, vemos que o negócio possui necessidades que devem ser supridas pela área de TI. Para que as necessidades sejam supridas, iniciamos pela estratégia de serviço, depois passamos para o desenho de serviço, a transição de serviço e finalmente chegamos a operação de serviço. Cada uma das etapas tem diversos processos relacionados a elas.

É importante que haja um alinhamento claro entre os objetivos do negócio e os serviços de TI, para que possamos gerar valor aos nossos clientes, sejam eles internos ou externos à organização.

TEMA 4 – MELHORIA CONTÍNUA DE SERVIÇO E GSTI

Neste tema, vamos tratar da melhoria contínua de serviço, cujo objetivo é estar sempre procurando melhorar a relação dos serviços de TI com os negócios da organização, podendo, assim, gerar melhores resultados e minimizando



custos. Também, vamos abordar sobre como implantar a Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI).

4.1 Melhoria contínua *versus* melhoria continuada

Para que ocorra a melhoria contínua, é necessário sempre acompanhar e revisar os serviços de TI. Após a entrega de um serviço de TI, quando usamos a ITIL é necessário que se faça um acompanhamento para avaliar os serviços e verificar se atingiu a satisfação dos clientes.

A melhoria continuada deve medir a qualidade dos processos que foram desenhados na TI, garantindo que estes atinjam eficiência e eficácia desejadas. A melhoria contínua dentro da ITIL está relacionada à melhoria da qualidade, ou seja, a qualidade percebida pelo cliente da área de TI.

Para Freitas (2013), existe uma diferença entre melhoria contínua e melhoria continuada. A melhoria contínua traz a ideia de que obrigatoriamente temos que melhorar todo o conjunto de processos do ciclo de vida dos serviços de TI. Já a melhoria continuada prevê melhorias no sistema de gerenciamento de serviços de TI.

Um sistema é um conjunto de partes interrelacionadas que formam um todo organizado, desta forma, a melhoria continuada pode ser aplicada somente a partes dos ciclos de vida do serviço de TI, como a processos e atividades, ou seja, não precisa ser ao todo.

Por exemplo, se uma empresa se restringe a melhorar processo, está aplicando a melhoria contínua, mas quando avalia os resultados do Retorno do Investimento das iniciativas de melhoria em relação ao negócio da empresa, estamos falando na melhoria continuada. Ainda segundo o autor, nós temos sete passos a seguir para a melhoria continuada, que são:

- Definir o que será medido
- Definir o que pode ser medido
- Coleta de dados
- Processar os dados
- Analisar os dados
- Apresentar e utilizar a informação



- Implementar as ações corretivas

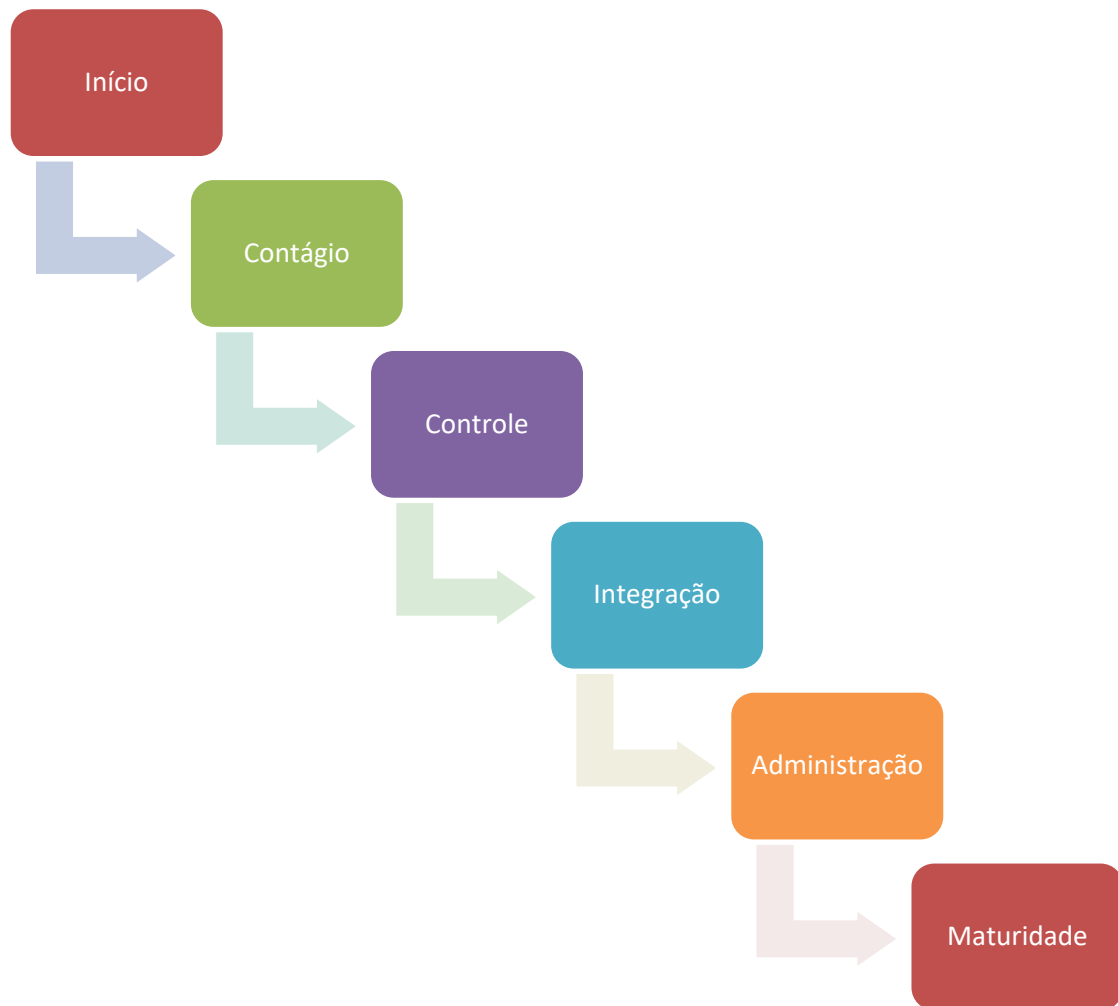
Nesta etapa de melhoria continuada, é possível gerenciar as melhorias nos serviços e também nos ativos de serviços. Seu principal objetivo é alinhar os serviços de TI com as mudanças do negócio da organização, identificando e implementando tais melhorias nos serviços de TI.

4.2 Gestão de serviços de TI

Já vimos sobre os serviços na área de TI, mas temos que pensar como vamos implementar a gestão desses serviços. Para que possamos implantar uma Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação ou GSTI, precisamos passar por alguns estágios.

A implantação da GSTI precisa de mudanças e de uma preparação da organização para recebê-las. Além disso, precisa mudanças na TI e precisa ter apoio de todos dentro da organização. É necessário implantar processos mínimos que permitam preservar os artefatos e depois podemos abordar mais processos no relacionamento com os clientes. Os estágios podem ser divididos em seis, sendo eles: início, contágio, controle, integração, administração e maturidade.

Figura 5 – Estágios da Implantação da GSTI



A seguir, vamos compreender cada um dos estágios da implantação da GSTI, conforme Cougo (2013):

- **Início:** no primeiro estágio, normalmente a GSTI ainda é uma iniciativa isolada. Aqui é importante um bom treinamento de ITIL para um grupo de influenciadores. Com isso, as pessoas podem criar massa crítica recebendo e absorvendo novos conceitos e se convencer dos benefícios que podem ser gerados.
- **Contágio:** nesse estágio, começa a haver uma disseminação de ideias para outras pessoas fora do grupo que originou a iniciativa. Isso pode ocorrer de várias formas, por exemplo, seminários internos, repasse de



materiais para leitura, entre outros. Aqui é importante “contagiarmos” a organização.

- **Controle:** após haver um contágio suficiente, podemos partir para o estágio de estabelecimento de mecanismos de controle, os quais serão a base para execução de uma gestão de serviços de TI profissional. Não se trata de criar controles, e sim de criar artefatos que levem ao controle.
- **Integração:** nesse estágio, podemos passar à definição de processos que integrem o uso dos mecanismos de controle criados na fase anterior e que permitam fazer, fazer bem, no tempo certo, sempre e de modo integrado.
- **Administração:** após implantados alguns processos principais, podemos partir então para o estágio de administração de resultados, em que deveremos, a partir das métricas estabelecidas e das iniciativas implementadas, verificar continuamente se estamos alinhados com os objetivos da organização e verificar se nosso plano deu certo ou o quanto deu certo. Esse estágio pode começar antes da integração.
- **Maturidade:** nesse estágio, as iniciativas de melhoria contínua dos processos são agregadas.

Para que a implantação da gestão de serviços de TI funcione corretamente, além de seguir os diversos estágios, é importante que haja um alinhamento com os objetivos da organização.

TEMA 5 – CERTIFICAÇÃO

Neste tema, vamos falar sobre a certificação ITIL que permite que o profissional seja mais valorizado no mercado porque pode desenvolver habilidades essenciais, tanto nos processos de TI, quanto nas áreas de gestão. A certificação é importante e traz vantagens não só para o profissional, mas também para a organização. A ITIL promove as melhores práticas para a entrega de serviços de TI.

5.1 Certificação ITIL 4

A certificação ITIL 4 possui quatro níveis diferentes:



- ITIL *Foundation*
- ITIL *Managing Professional*
- ITIL *Strategic Leader*
- ITIL *Master*

O primeiro nível, ITIL *Foundation*, se refere ao nível de fundamentos. É o primeiro nível e se refere ao exame introdutório, em que temos os conceitos e princípios da ITIL 4. Esse exame pode ser realizado por empresas credenciadas. O exame oficial possui 40 questões de múltipla escolha e é necessário acertar o mínimo de 26 (65% de acertos) para ser aprovado. Esse exame pode ser no formato *on-line*.

O segundo nível, ITIL *Managing Professional*, é voltado aos profissionais que trabalham com tecnologia e é necessário o conhecimento de execução de projetos, equipes e também de fluxos de trabalho de TI. Neste nível, para concluir a certificação, precisa ser aprovado nos seguintes módulos: ITIL 4 *Specialist Create Deliver & Support*; ITIL 4 *Specialist Drive Stakeholder Value*; ITIL 4 *Specialist High Velocity IT* e ITIL 4 *Direct Plan & Improve*.

O próximo nível, ITIL 4 *Strategic Leader*, é voltado a todos os serviços habilitados digitalmente na organização, não apenas para as operações de TI, e precisa ser aprovado nos módulos: ITIL 4 *Direct Plan & Improve* e ITIL 4 *Leader Digital & IT Strategy*.

O último nível, ITIL 4 *Master*, exige no mínimo cinco anos de experiência em GSTI em um nível de liderança, gerenciamento ou consultoria de gerenciamento superior. Para atingir esse nível, precisa ter uma sólida formação em GSTI e grande experiência prática no trabalho com a ITIL.

5.2 Comparação ITIL v3 e v4

A seguir, mostramos um breve comparativo das duas últimas versões da ITIL para quem deseja realizar a certificação.



Quadro 2 – Comparativo

ITIL v3	ITIL v4
36 Processos, organizados de acordo com as fases de ciclo de vida de ITSM, listadas a seguir.	34 Práticas, cada uma incluem diversos processos, organizados em três modelos de práticas.
ITIL Ciclo de vida de gerenciamento de serviço: <ul style="list-style-type: none">· Estratégia de Serviço· Desenho de Serviço· Transição de Serviço· Operação de Serviço· Melhoria Contínua de Serviço	Cadeia de valor de serviço: <ul style="list-style-type: none">· Planejamento· Melhoria· Engajamento· <i>Design</i> e transição· <i>Obtain/Build</i>· Entrega e suporte
4 Ps do <i>design</i> de serviços: <ul style="list-style-type: none">· Pessoas· Processos· Parcerias· Produtos	4 Dimensões do Gerenciamento de Serviços: <ul style="list-style-type: none">· Organização e Pessoas· Fluxos de Valor e Processos· Parceiros e Fornecedores· Informação e Tecnologia

Fonte: elaborado com base em <<https://www.interop.com.br/blog/o-que-mudou-no-til-v4/>>.

FINALIZANDO

Nesta aula, foi possível conhecer sobre um dos *frameworks* utilizados pela governança de TI, a ITIL. Estudamos sobre os seus conceitos, os livros que compõem o *framework* e, também, abordamos as certificações possíveis para profissionais de TI.

É importante salientar que a certificação, além de permitir que o profissional se sobressaia em relação a outros profissionais no mercado, também mostra que a organização pode estar alinhada com as melhores práticas de TI.

Foi possível compreendermos seu conceito, ter uma visão geral do seu histórico e suas versões até a última que temos, a versão 4, lançada em 2019. Lembrando que a ITIL v 4 é composta por cinco livros, sendo eles: *Estratégia de Serviço*, *Desenho de Serviço*, *Transição de Serviço*, *Operação de Serviço* e a *Melhoria Contínua*.



Nas próximas aulas, conheceremos outros *frameworks* relacionados à governança de tecnologia da informação.



REFERÊNCIAS

COUGO, P. S. **ITIL**: guia de implantação. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

FREITAS, M. A. dos S. **Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI**. 2. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2013.

MOLINARO, L. F. R.; RAMOS, K. H. C. R. **Gestão de Tecnologia da Informação**. Governança de TI: arquitetura e alinhamento entre sistemas de informação e o negócio. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

MORAIS, I. S. de; GONÇALVES, G. R. B. **Governança de Tecnologia da Informação**. Porto Alegre: Sagah, 2018.