

# Fundamentos do ITIL e Evolução

Compreender o que é o ITIL, suas versões, objetivos e benefícios para organizações de TI.

# Sumário

1. Conceito do ITIL
2. Alinhamento entre TI e negócio
3. ITIL 1, 2, 3 e 4 (versões e mudanças)
4. Os 7 Princípios Orientadores do ITIL
5. O que é o Configuration Management Database
6. Estrutura do ITIL 4
  - a. Práticas gerais de gerenciamento
  - b. Práticas de gerenciamento de serviços
  - c. Práticas de gerenciamento técnico
7. ITIL e DevOps
8. Certificações ITIL
9. Benefícios do ITIL para organizações
10. Como aplicar o ITIL na empresa

# Resumo

A metodologia ITIL envolve uma série de boas práticas de Tecnologia da Informação, servindo para construir um ambiente de TI estável e escalável.

Isso promove a melhoria na entrega de produtos e serviços aos clientes finais.



# Resumo

Os processos de ITIL variam conforme a biblioteca, podendo incluir as seguintes fases:

- Estratégia de Serviço;
- Design de Serviço;
- Transição de Serviço;
- Operação de Serviço e
- Melhoria Contínua de Serviço.



# Resumo

Os principais benefícios do ITIL para o negócio são:

- melhoria no desempenho dos funcionários,
- redução de gastos e
- mais satisfação para o cliente

Otimizando sua experiência ao receber um serviço mais estável e seguro.



01

# Conceito, História e Objetivos do ITIL

## **Conceito, História e Objetivos do ITIL**

- O que é ITIL e para que serve
- Origem: Governo britânico nos anos 1980
- Significado do acrônimo

## **Conceito, História e Objetivos do ITIL**

- Evolução histórica:
  - ITIL original (1989)
  - ITIL v2 (2000)
  - ITIL v3 (2007, com 5 estágios)
  - ITIL 4 (2019–2023): mais holístico, integrado ao digital
- Foco da ITIL 4: valor, custo e risco



## **Conceito, História e Objetivos do ITIL**

- Benefícios para a organização:
  - Alinhamento estratégico
  - Redução de custos
  - Satisfação do cliente
  - Estabilidade e previsibilidade de serviços

# Definição e Importância

O ITIL é um framework com 34 melhores práticas para gerenciar e aprimorar serviços de TI, visando alinhar a tecnologia aos objetivos de negócio e maximizar seu valor.

Criado no final da década de 1980, ele evoluiu de uma vasta biblioteca para um conjunto mais conciso e prático, adaptando-se continuamente aos desafios e necessidades do cenário tecnológico atual.



Desde sua concepção no final da década de 1980 pelo governo britânico, o ITIL evoluiu de uma extensa coleção de mais de 30 volumes para versões mais concisas e práticas.

A partir de 2000, com sua segunda versão, as publicações foram simplificadas e agrupadas.

Essa padronização influenciou, por exemplo, o desenvolvimento do Microsoft Operations Framework.

As versões mais recentes do ITIL continuam sendo atualizadas para enfrentar os desafios contemporâneos do setor de TI e as necessidades de negócios em constante transformação.



A  
c  
r  
ô  
n  
i  
m  
o

**ITIL** significa **Information Technology Infrastructure Library**

(Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação).

Acrônimo usado pela primeira vez final da década de 1980 pela *Central Computer and Telecommunications Agency* (**CCTA**) do governo britânico

P  
r  
i  
n  
c  
í  
p  
i  
o  
s

## **Princípios Orientadores da ITIL 4**

### **Os 7 princípios para melhoria contínua:**

1. Foco no valor
2. Comece de onde você está
3. Progrida iterativamente com feedback
4. Colabore e promova visibilidade
5. Pense e trabalhe de forma holística
6. Mantenha-o simples e prático
7. Otimize e automatize

# V e r s õ e s

As edições do ITIL evoluíram ao longo dos anos.

Cada versão se baseia na orientação das versões anteriores.

## **ITIL**

O governo britânico desenvolveu e lançou a iteração original do ITIL em 1989.

## **ITIL 2**

O ITIL v2 foi lançado em 2000 pelo Office for Government Commerce (OGC) da Grã-Bretanha, que absorveu o CCTA naquele ano.

# V e r s õ e s

## **ITIL 3**

O OGC (Office of Government Commerce) lançou o ITIL v3 em 2007.

Atualizou a versão anterior adicionando melhorias de processo, uma abordagem mais forte do ciclo de vida do serviço e mais processos para alinhar as necessidades de negócios e TI.

O v3 introduziu cinco estágios (estratégia de serviço, design de serviço, transição de serviço e melhoria contínua de serviço), incluindo 26 processos do ITIL.

Em 2014, o ITIL tornou-se propriedade da AXELOS, uma joint venture entre o Cabinet Office e a Capita PLC.

# V e r s õ e s

## **ITIL 4**

A AXELOS lançou o ITIL 4 em 2019. Em 2022, a AXELOS (que foi adquirida pela PeopleCert em 2021) descontinuou o ITIL 3 e integrou seus estágios e processos do ciclo de vida do serviço às categorias e práticas do ITIL 4.



02

# Estrutura do ITIL

# E s t r u t u r a

Estrutura e Práticas da ITIL 4

**As 34 práticas divididas em 3 categorias:**

## **1. Práticas de Gerenciamento Gerais (14)**

- Estratégia, portfólios, arquitetura, segurança da informação, melhoria contínua etc.

## **2. Práticas de Gerenciamento de Serviços (17)**

- Catálogo de serviços, central de atendimento, incidentes, solicitações, mudanças, problemas, ativos de TI etc.

## **3. Práticas de Gerenciamento Técnico (3)**

- Desenvolvimento, infraestrutura e implementação

# E s t r u t u r a

## **Práticas de Gerenciamento Gerais (14)**

1. Gerenciamento de estratégia
2. Gerenciamento de portfólios
3. Gerenciamento de arquitetura
4. Gerenciamento financeiro de serviços
5. Gerenciamento de força de trabalho e talentos
6. Melhoria contínua
7. Medição e geração de relatórios
8. Gerenciamento de risco
9. Gerenciamento de segurança da informação
10. Gerenciamento de conhecimento
11. Gerenciamento de mudanças organizacionais
12. Gerenciamento de projetos
13. Gerenciamento de relacionamentos
14. Gerenciamento de fornecedores

# E s t r u t u r a

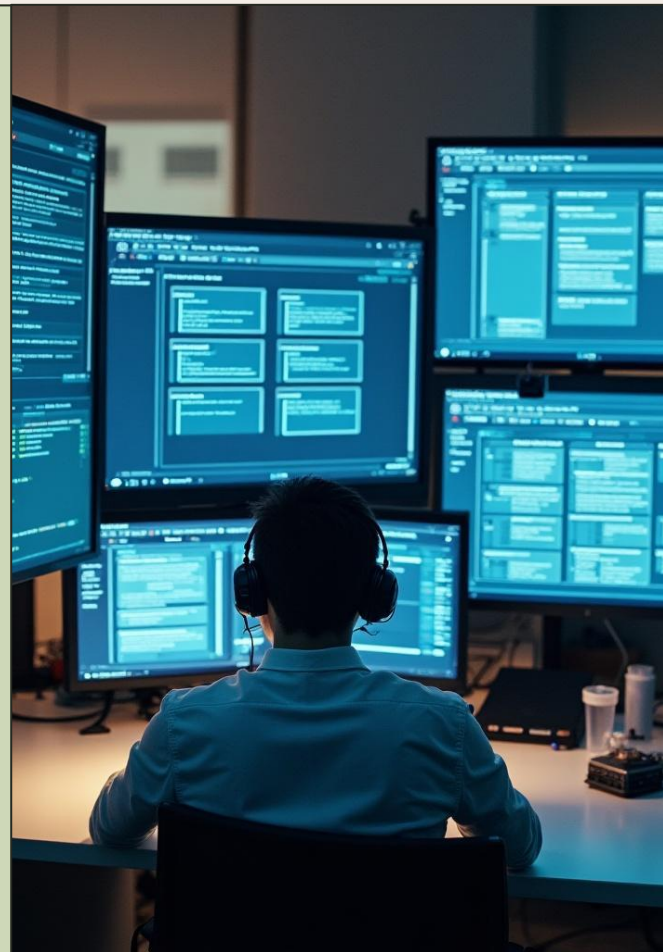
## Práticas de Gerenciamento de Serviços (17)

1. Análise de negócios
2. Gerenciamento de catálogo de serviços
3. Design de serviços
4. Gerenciamento de nível de serviço
5. Gerenciamento de disponibilidade
6. Gerenciamento de capacidade e desempenho
7. Gerenciamento de continuidade de serviços
8. Monitoramento e gerenciamento de eventos
9. Central de atendimento
10. Gerenciamento de incidentes
11. Gerenciamento de solicitações de serviços
12. Gerenciamento de problemas
13. Gerenciamento de liberação
14. Capacitação de mudanças
15. Validação e testes de serviços
16. Gerenciamento de configuração de serviços
17. Gestão de ativos de TI

# CMDB (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração)

- Autoridade central para ativos e relacionamentos de TI
- Importância no rastreamento, governança e auditoria
- Base para controle de mudanças e estabilidade

O CMDB rastreia a localização de qualquer alteração em todos esses ativos e processos, juntamente com seus atributos e relações entre si.



## Incidentes vs. Problemas

- Incidente: falha não planejada → foco em restaurar o serviço
- Problema: causa raiz dos incidentes → foco em evitar recorrência
- Etapas do gerenciamento de problemas:
  - Criar caso
  - Categorizar e priorizar
  - Investigar (análise de causa raiz)
  - Trabalhar com gerenciamento de mudanças
  - Verificar e encerrar

○ ITIL distingue claramente entre "**gerenciamento de incidentes**" e "**gerenciamento de problemas**".

## **Gerenciamento de incidentes**

Um incidente do ITIL é uma interrupção não planejada no serviço, e o gerenciamento de incidentes é usado para restaurar o serviço.

Por exemplo, se um nó de rede falhar e reduzir o rendimento, isso seria classificado como um incidente.

O objetivo do gerenciamento de incidentes é restaurar o serviço o mais rápido possível.



## **Gerenciamento de incidentes**

O processo de gerenciamento de incidentes se concentra em determinar a causa raiz de um incidente. Se vários eventos estiverem ocorrendo simultaneamente, o gerenciamento de incidentes pode ajudar a determinar se todos esses eventos fazem parte do mesmo incidente ou se são distintos uns dos outros.

## **Gerenciamento de incidentes**

A implementação do gerenciamento de incidentes do ITIL pode ajudar a melhorar os níveis de serviço e a atender aos requisitos de disponibilidade do nível de serviço ou a um contrato de nível de serviço (SLA) específico.

## **Gerenciamento de problemas**

O gerenciamento de problemas examina a causa raiz de um problema, as ações a serem adotadas e quais recursos podem ajudar a impedir que isso aconteça novamente.

## ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI)

- Prática ampla que engloba planejamento, operação e melhoria de serviços
- ITIL é a base do ITSM
- Benefícios do ITSM:
  - Aumenta a produtividade
  - Suporte mais rápido
  - Alinhamento com metas do negócio

## ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI)

- Ferramentas de ITSM que usam ITIL:
  - Automação de processos
  - Métricas de desempenho (SLA etc.)

## **ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI)**

O ITSM acelera sistematicamente tarefas como solicitações de serviço, suporte de TI, gerenciamento de ativos de TI e gerenciamento de mudanças.

## **ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI)**

Pode ajudar as empresas a melhorar a experiência do usuário e obter mais produtividade da infraestrutura de TI.

Também pode ajudar as organizações a impulsionar suas estratégias de negócios, alcançar conformidade e reduzir riscos ao incorporar controles no design, entrega e gerenciamento de serviços de TI.

Várias ferramentas do ITSM disponíveis incorporam as práticas do ITIL.

## **ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI)**

Essas ferramentas automatizam o processo de gerenciamento de serviços e fornecem análises para que você possa ver seus níveis de serviço e ajustar recursos para atender ao seu acordo de nível de serviço (SLA).



## **ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI)**

As ferramentas do ITSM também podem ajudar as organizações a gerenciar grandes quantidades de dados e ambientes dinâmicos que vêm e vão rapidamente.

03

# ITIL x DevOps

# ITIL x DevOps

- Visão moderna: ITIL e DevOps são complementares
- Como combiná-los:
  - Uso de linguagem e ferramentas comuns
  - Adaptação à cultura da organização
  - Automatização de processos (ex: mudanças, configuração, liberação)



# ITIL x DevOps

- Benefícios da combinação:
  - Menos silos
  - Mais colaboração
  - Entregas mais rápidas e seguras



# ITIL x DevOps

Pense no **ITIL** como um guia que te ajuda a **organizar** e **entregar** serviços de TI com qualidade, focando no valor para o cliente.

Já o **DevOps** é uma forma **mais rápida** e **colaborativa** de trabalhar, que une pessoas, processos e tecnologia para entregar soluções de forma contínua.



# ITIL x DevOps

Em vez de pensar "DevOps ou ITIL?"

a ideia é "DevOps e ITIL!".

O ITIL pode dar a base organizada, e o DevOps traz a agilidade para essa estrutura. Ao combinar os dois, sua equipe de TI e a empresa ganham muito, pois você tem a clareza e o controle do ITIL com a velocidade e a inovação do DevOps.



# I T I L X D e v O P s

## Como Juntar Essas Ferramentas?

- **Falem a mesma língua:** As equipes de TI, que usam diferentes metodologias, precisam aprender a se comunicar usando termos e ferramentas em comum. Isso quebra as barreiras e facilita a colaboração.
- **Adaptem-se à cultura:** O **ITIL 4** (a versão mais recente) entende que cada empresa é única. Assim como o **DevOps**, que foca em encontrar soluções sem se prender a como elas surgiram, o importante é que a equipe se adapte e encontre o melhor caminho para resolver os desafios.
- **Automatizem tudo que puderem:** Com as tecnologias de hoje, muitas partes dos processos do **ITIL**, como gerenciar configurações ou fazer lançamentos de sistemas, podem ser automáticas. Isso libera os profissionais de TI para focarem em tarefas mais importantes e estratégicas.

	<p>I T I L  x  D e v O p s</p>	<p>No fim das contas, <b>ITIL</b> e <b>DevOps</b> são complementares. O <b>DevOps</b> traz colaboração e rapidez, enquanto o <b>ITIL</b> foca em valor e uma cultura de melhoria. Juntos, eles criam uma estratégia poderosa para a entrega de serviços, eliminando "ilhas" de trabalho e trazendo mais harmonia para as equipes de TI.</p>	
--	--	---	--



04

# Certificações ITIL

**Certificações ITIL**

**ITIL 4 Foundation**

- Modelo operacional de ponta a ponta

**Caminhos de Certificação:**

- **Managing Professional (MP):** 4 módulos
- **Strategic Leader (SL):** 2 módulos
- **Practice Manager (PM):** foco técnico
- **Extension Modules:** sustentabilidade, nuvem, ativos, relacionamento

C  
e  
r  
t  
i  
f  
i  
c  
a  
ç  
õ  
e  
s

O ponto de partida é o **ITIL 4 Foundation**, que introduz os conceitos essenciais para criar, entregar e melhorar continuamente produtos e serviços com suporte tecnológico. É a base para quem deseja entender o modelo operacional de ponta a ponta do ITIL.

Após a certificação Foundation, o ITIL 4 se ramifica em quatro fluxos principais para um desenvolvimento mais aprofundado.

C  
e  
r  
t  
i  
f  
i  
c  
a  
ç  
õ  
e  
s

- **ITIL 4 Managing Professional (ITIL MP):** Esse fluxo capacita o profissional com habilidades para a execução de serviços de TI.:
  - **Criar, Entregar e Apoiar:** Focado no gerenciamento de serviços e na sua criação.
  - **Gerar Valor para os Stakeholders:** Desenvolve a capacidade de construir relacionamentos e cocriar valor.
  - **TI de Alta Velocidade:** Ideal para quem atua em ambientes digitais e de alta automação.
  - **Direcionar, Planejar e Melhorar:** Ajuda a alinhar os objetivos da equipe com a estratégia da organização.

C  
e  
r  
t  
i  
f  
i  
c  
a  
ç  
õ  
e  
s

- **ITIL 4 Strategic Leader (ITIL SL):** Este fluxo de dois módulos é projetado para líderes de TI, preparando-os para a era digital e a transformação de negócios. Os módulos são:
  - **Direcionar, Planejar e Melhorar:** Compartilhado com o fluxo MP, visa alinhar objetivos de equipe com a estratégia organizacional.
  - **Estratégia Digital e de TI:** Orienta na criação de uma visão digital e na formação de estratégias de TI e de negócios.

C  
e  
r  
t  
i  
f  
i  
c  
a  
ç  
õ  
e  
s

- **ITIL 4 Practice Manager (ITIL PM):** Oferece treinamentos mais flexíveis e de menor duração, com a possibilidade de serem combinados com outros módulos, focando em práticas específicas.

C  
e  
r  
t  
i  
f  
i  
c  
a  
ç  
õ  
e  
s

- **ITIL 4 Specialist Extension Modules:** Quatro módulos especializados que abordam tecnologias emergentes e seu impacto nas operações de TI:
  - **Sustentabilidade em Digital e TI:** Entendimento dos desafios de sustentabilidade em serviços digitais.
  - **Aquisição e Gerenciamento de Serviços de Nuvem:** Guia sobre a aquisição e o valor da tecnologia em nuvem, independente de fornecedor.
  - **Gerenciamento de Relacionamentos de Negócios:** Foco na manutenção de relacionamentos entre provedores e consumidores de serviços.
  - **Gerenciamento de Ativos de TI:** Aborda questões relacionadas à gestão de ativos de TI, como custos, riscos, conformidade e governança.

C e r t i f i c a ç õ e s	<p>Esse sistema de certificação modular do ITIL 4 permite que os profissionais escolham o caminho que melhor se alinha aos seus objetivos de carreira e às necessidades de suas organizações, desde os fundamentos até a especialização em áreas-chave da TI moderna.</p>	



# Tipos de Certificações Disponíveis

## Níveis de certificação:

1. Foundation
2. Practitioner
3. Intermediate
4. Expert
5. Master

Cada uma delas atende a objetivos específicos e oferece caminhos de desenvolvimento profissional no gerenciamento de serviços de TI.



# Benefícios da Implementação

A implementação do ITIL oferece vários benefícios, incluindo uma melhor gestão de riscos, maior visibilidade de processos, e maior eficiência operacional. Além disso, promove uma cultura de melhoria contínua que ajuda as organizações a se adaptarem rapidamente às mudanças do mercado.

### **Quais são os benefícios do ITIL?**

A adesão aos princípios orientadores da ITIL ajuda as empresas a descobrir rapidamente a causa raiz dos problemas e a evitar problemas futuros.

O ITIL oferece inúmeros benefícios, incluindo:

- Maior alinhamento entre a estratégia de TI e de negócios
- Melhoria na satisfação do cliente e na entrega dos serviços
- Maior transparência e visibilidade dos processos e serviços de TI
- Orientação orçamentária
- Custos de TI reduzidos
- Comunicação aprimorada entre equipes e entre stakeholders

## **Como aplicar ITIL na empresa**

1. Diagnóstico das necessidades e problemas
2. Montagem de equipe com profissionais certificados
3. Criação de plano de ação: metas, processos, cronograma, responsáveis
4. Implementação gradual com foco na melhoria contínua