

GESTÃO DE SERVIÇOS T.I – RESUMO

1. Biblioteca ITIL.
2. Governança de T.I e Gestão de T.I
3. Implantação de Governança de T.I
4. Habilidades para gestão de PESSOAS.
5. Vulnerabilidade/Ameaça/Risco/Valor agregado ao negócio.
6. Gestão de Incidentes e Problemas.
7. Item de Configuração (IC) e serviço de T.I
8. Estratégia de serviço e ROI (Return of Investment).
9. Avaliação de Serviço, Gerenciamento de Fornecedores GER, Catálogo de Serviço, GER Demanda, GER Financeiro do T.I
10. Gerenciamento de Problema, Planejamento/estratégia de serviços – Quais informações tratam na Gestão de Serviços de T.I.

1. **Biblioteca ITIL:** Estratégia, Desenho do Serviço, Transição do Serviço, Operação do Serviço & Melhoria Continuada.
2. A **Governança de TI** funciona como um mecanismo de proteção ao negócio. Suas principais funções são avaliar e direcionar. Por outro lado, a **Gestão de TI** é responsável por planejar, executar e monitorar atividades que ajudem a conquistar os objetivos da Governança. Ela está diretamente ligada ao cotidiano da tecnologia da informação.

3. Implantação:

- A. **Planejamento estratégico de TI:** O planejamento estratégico de TI tem a função de garantir que a área de tecnologia da informação esteja alinhada com os objetivos estratégicos do negócio, direcionando todos os seus esforços e competências para alcançar a visão de futuro proposta pela empresa. A partir da análise do ambiente interno e externo da TI, é traçado um plano com tudo aquilo que ela deve fazer para ajudar a organização a entregar resultados através da tecnologia. Esse plano norteará boa parte das ações enquanto estiver implantando a governança de TI.
- B. **Escritório de Projetos (PMO)** os projetos de TI são instrumentos que a área de TI possui para atingir os objetivos definidos no planejamento estratégico de TI. Com um escritório de projetos (PMO), fica mais fácil priorizar os melhores projetos para a sua empresa, controlar o andamento dos projetos, assegurando que eles sejam entregues dentro do escopo, prazo e custos definidos, além de padronizar os processos de gestão de projetos.
- C. **Catálogo de serviços:** um catálogo de serviços é o conjunto de todos os serviços que a área de TI presta para as áreas de negócio. Esse catálogo é uma forma simples de apresentar tudo aquilo que a TI oferece para a organização. Nele é detalhado o nome do serviço, suas características, a pessoa responsável pela sua execução, como solicitar o serviço, entre outras informações. Como a TI é uma prestadora de serviços, é muito importante que todos os clientes conheçam os serviços disponíveis.
- D. **Sistema de performance:** para se certificar que a TI está entregando os benefícios esperados é fundamental ter indicadores-chave de performance (KPIs) que demonstrem os resultados de forma rápida e simples. Em um sistema de performance, os indicadores relacionam-se entre si e possuem uma relação de causa e efeito. Os resultados dos indicadores secundários (ou indicadores drivers) vão refletir diretamente no resultado do indicador resultante (ou indicador outcome).

4. Habilidades para gestão de PESSOAS:

- A. **Implemente ações motivadoras:** Na busca de como ser um bom gestor de pessoas, uma coisa deve ficar clara de imediato: no trabalho, você vai lidar com pessoas diferentes, que pensam de forma diferente, que agem de formas distintas e possuem os mais diversos objetivos, tanto na profissão atual como na vida.
- B. **Construa a organização da sua equipe:** Não é suficiente que as pessoas estejam motivadas para ter sucesso no trabalho. Elas precisam trabalhar juntas como uma equipe para atingir o objetivo do grupo. Mas, para isso, a organização é fundamental. Aqui estão algumas maneiras de melhorar nesse quesito:
- Um software de gerenciamento de projetos pode ser uma ótima opção para ordenar tarefas, estabelecer prazos e estruturar claramente quem está fazendo o quê;
 - Crie um cronograma de reuniões individuais e de equipe. Semanalmente é uma boa opção, mas algumas equipes têm reuniões diárias quando a organização do grupo é mais crítica;
 - O software de bate-papo em grupo, como o Slack, também pode ajudar, já que você pode criar canais para determinados grupos e acompanhar as tarefas lá.
- C. **Seja direto na comunicação:** Um grande gestor não esconde as más notícias ou evita os fatos. Ele respeita seus funcionários o suficiente para falar a verdade, mesmo que não seja a coisa mais agradável de se ouvir na manhã de segunda-feira. Excelentes gestores inspiram sua equipe sendo autênticos, diretos e honestos. Trabalhar a confiança entre todos incentiva uma cultura aberta que é boa para os negócios, ou seja, as empresas cuja cultura incentiva a comunicação aberta conseguem crescer ainda mais.

5. Segurança.

6. **GESTÃO DE INCIDENTES E PROBLEMAS:** O processo de **gerenciamento de incidentes** tem o objetivo de restaurar a operação normal de um serviço o mais rápido possível. **Gerenciamento de Problemas** tem por objetivo encontrar a causa de um ou mais incidentes de forma a erradicá-los da infra-estrutura, evitando a recorrência dos incidentes e melhorando o atendimento aos Níveis de Serviço. Menos incidente maior disponibilidade.
7. **Item de Configuração (IC) e serviço de T.I:** O termo item de configuração ou IC é a qualquer componente que necessita ser configurado com o objetivo de se entregar um serviço de TI. Refere-se à unidade estrutural fundamental de um sistema de gerenciamento de configuração. Os ICs normalmente incluem serviços de TI, hardware, software, pessoas e documentações formais, como documentação de processos e ANSs. Exemplos de itens de configuração incluem documentos de requisitos individuais, software, modelos e planos. O sistema de gerenciamento de configuração supervisiona a vida dos ICs, através de uma combinação de processos e ferramentas, implementando e habilitando os elementos fundamentais de identificação, gerenciamento de mudanças, contabilidade, status e auditorias. O objetivo deste sistema é o de evitar a introdução de erros relacionados com a falta de testes, bem como incompatibilidades com outros ICs.
8. **Estratégia de Serviço e ROI:** A sigla ROI vem do termo em inglês Return on Investment, que, em tradução literal, significa retorno sobre investimento. Basicamente, representa a relação entre o capital investido em um projeto e o resultado conseguido a partir dele. É importante ressaltar que o ROI é medido com base em ações passadas, isto é, em seu histórico de investimentos.

Assim, não podemos prever o ROI de investimentos futuros, apenas fazer estimativas de quanto pode ser ganho. E é claro que as estimativas podem se concretizar ou não.