



Tópicos da aula



[ITIL ISO 20000 Atividade](#) [Sistema de gestão de serviço \(SGS\)](#) [Requisitos de um sistema de gestão de serviços](#) [CMMI-SVC Atividade](#) [Modelo MPS-SV](#) [Processos do modelo MPS-SV](#) [Atividade](#)

Disciplina: Governança em Tecnologia da Informação

Aula 9: Governança de serviços

Apresentação

Como discutimos na aula passada, a tecnologia tornou-se parte das soluções de negócio das organizações. Consequentemente os recursos de Tecnologia de Informação ocupam cada vez mais posições estratégicas agregando valor ao negócio e viabilizando o diferencial competitivo das organizações.

Desta forma os negócios da organização que são sustentados pela Tecnologia da Informação necessitam de velocidade e competência para que possa atingir altos resultados.

Nesta aula analisaremos os principais modelos de boas práticas e recomendações internacionais que podem auxiliar as organizações na gestão da TI.

Bons estudos!

Objetivos

- Examinar o modelo de gestão de serviços apresentado pelo ITIL;
- Analisar o modelo de gestão de serviços do ISO 20000;
- Descrever o modelo de gestão de serviços de CMMI-SVC, MPS-BR.

ITIL

11:24 |



O ITIL foi desenvolvido na década de 1980, na Inglaterra, com o objetivo de auxiliar as empresas britânicas, com uma abordagem de melhores práticas para gerenciar a utilização eficiente e responsável dos recursos de TI.



Fonte: Pixabay.

Em 2007 foi lançada a versão V3 que, entre outras implementações, apresentou uma organização de processos de gerenciamento de serviços baseado em uma estrutura de ciclo de vida de serviço. Outra novidade na época foi a convergência com outros modelos e padrões, como, por exemplo, o COBIT, CMMI, ISO 20000, entre outros.

O principal objetivo do ITIL é ser uma fonte de melhores práticas para as organizações no gerenciamento de serviço.

O ITL oferece em seu núcleo **cinco publicações** que descrevem as melhores práticas de gerenciamento de serviço em cada um dos estágios do ciclo de vida de um serviço, e possui **26 processos** que estão agrupados de acordo com o estágio do ciclo de vida de serviço (volumes) a que pertencem.

O esquema a seguir demonstra essas publicações.

Vamos conhecer cada etapa.



Clique nos botões para ver as informações. Objeto com interação.

Estratégia de serviço

Esta fase orienta as organizações sobre o desenho, desenvolvimento e implementação das políticas e dos processos de gerenciamento de serviço como ativos estratégicos ao longo do ciclo de vida de serviço. Estão incluídos nesta publicação tópicos como ativos de serviço, catálogo de serviço, gerenciamento financeiro, gerenciamento do portfólio de serviços, desenvolvimento organizacional, riscos estratégicos etc.

Desenho de serviço

Esta fase orienta as organizações quanto ao desenho e desenvolvimento de serviços. É neste estágio que são detalhados os aspectos do gerenciamento do catálogo de serviços, do nível de serviço, da capacidade da disponibilidade, da segurança da informação, da continuidade, dos fornecedores. Também são identificadas mudanças e melhorias necessárias para manter ou agregar valor aos clientes ao longo do ciclo de vida do serviço.

Transição de serviço

Esta fase orienta as organizações sobre como efetivar a transição de serviços modificados ou novos para operações implementadas, detalhando os processos de planejamento e suporte à transição, gerenciamento de mudanças, gerenciamento da configuração e dos ativos de serviço, gerenciamento de liberação e da distribuição, teste e validação de serviço, avaliação e gerenciamento do conhecimento.

Operação de serviço

Esta fase do ciclo de vida do gerenciamento de serviços é responsável pelas atividades do dia a dia. Ela fornece orientação sobre como garantir a entrega e o suporte a serviços de forma eficiente e eficaz, detalhando os processos de gerenciamento de eventos, incidentes, problemas, acesso e de execução de requisições.

Melhoria de serviço continuada

Esta fase orienta sobre como fazer melhorias incrementais e de larga escala na qualidade dos serviços, nas metas de eficiência operacional, na continuidade dos serviços com base no modelo PDCA.



Saiba mais

Para conhecer mais sobre cada etapa desse processo, leia o texto “[Melhores práticas de gerenciamento de serviço](#)”.

ISO 20000

09:20 |

O objetivo da norma ISO 20000 é definir um padrão para o gerenciamento de serviços de TI, por meio do estabelecimento de conceitos e de um processo de gestão de forma a permitir que provedores de serviços de TI independentemente do tamanho, natureza e tipo compreendam como poderão planejar, executar, verificar e melhorar continuamente a qualidade dos serviços entregues, em conformidade com os requisitos estabelecidos junto ao negócio e a seus clientes.



Fonte: Pixabay.

A norma está estruturada em cinco partes que tratam especificamente de Requisitos do Sistema de Gestão de serviços, Código de prática, Diretrizes de escopo, Modelo de referência de processos e Exemplo de Plano de implementação. Conheça cada parte a seguir.

1

Parte 1

Requisitos do sistema de gestão de serviços

Apresenta a especificação formal da norma e os requisitos para o gerenciamento de serviços, em conformidade com os requisitos de negócio dentro de um nível de qualidade aceitável.

2

Parte 2

Código de prática

Apresenta as melhores práticas baseadas em experiências de mercado em relação aos requisitos definidos na Parte 1.

3

Parte 3

Diretrizes de escopo

Contém orientações para definição do escopo e da aplicabilidade da norma aos diferentes tipos de organizações de serviços de TI.

4

Parte 4

Modelo de referência de processos

Apresenta um modelo para a implementação de um sistema de gestão de serviço.

5

Parte 5

Exemplo de plano de implementação

Exemplificação do plano.

Atividade

1. Espinha dorsal da norma da norma ISO 20000, e inclui todas as políticas, os objetivos, os planos, os processos, os documentos e os recursos de gerenciamento de serviços requeridos para o desenho, a transição, a entrega e a melhoria dos serviços. Neste caso, estamos falando de: _____.

Gabarito

Gabarito comentado

Sistema de Gestão de Serviço (SGS). Esse sistema é a espinha dorsal da norma e inclui todas as políticas, os objetivos, os planos, os processos, os documentos e os recursos de gerenciamento de serviços requeridos para o desenho, a transição, a entrega e a melhoria dos serviços e para atender aos requisitos preconizados pela norma. Ele dirige e controla as atividades de gerenciamento de serviços do provedor.

Sistema de gestão de serviço (SGS)

É a espinha dorsal da norma e inclui todas as políticas, os objetivos, os planos, os processos, os documentos e os recursos de gerenciamento de serviços requeridos para o desenho, a transição, a entrega e a melhoria dos serviços e para atender aos requisitos preconizados pela norma. Ele dirige e controla as atividades de gerenciamento de serviços do provedor.

A figura a seguir ilustra o SGC.



Fonte: ARAGON, 2014.

Requisitos de um sistema de gestão de serviços

A norma ISO 20000 apresenta os requisitos gerais para a implementação de um sistema de gestão de serviço:

- ✓ Responsabilidade da Direção;
- ✓ Governança de processos operados por outras partes;
- ✓ Gerenciamento da documentação;
- ✓ Gerenciamento de recursos;
- ✓ Estabelecimento e melhoria do SGS (PDCA);
- ✓ [Desenho e transição de serviços novos ou modificados¹](#);
- ✓ Processos de relacionamento;
- ✓ [Processos de resolução²](#);
- ✓ [Processos de controle³](#).

CMMI-SVC

10:56

Como estudamos na aula anterior, na década de 1980, o Instituto de Engenharia de Software (SEI) foi criado com o objetivo de fornecer software de qualidade para o Departamento de Defesa dos Estados Unidos e aumentar a capacitação da indústria de software.

O Modelo de Maturidade da Capacitação (CMM) foi criado e, à medida que novos modelos surgiram, foram integrados em um modelo único — o CMMI.

A implementação de gestão de serviço, o CMMI-SVC, tem como objetivo fornecer diretrizes para entrega de serviços dentro das organizações e para clientes externos.

O modelo foi desenvolvido levando em consideração o próprio CMMI e outros modelos como ITIL, COBIT, ISO/IEC 20000 e o Information Technology Services Capability Model (ITSCMM) e tem como propósito ser um guia para a implantação de melhores práticas para organizações provedoras de serviços.

O CMMI-SVC abrange as atividades necessárias para estabelecer, fornecer e gerenciar serviços, que, conforme definido no contexto do CMMI, é um produto intangível e não armazenável. O modelo apresenta a mesma estrutura de maturidade e capacidade do modelo CMMI-DEV na representação por estágio.

A **representação por estágios** permite avaliação da maturidade do processo em cinco níveis:

Essa representação descreve os objetivos que devem ser alcançados em cada **nível de maturidade**. Um nível de maturidade pode ser considerado um degrau evolucionário para o nível seguinte.

Vamos conhecer melhor os níveis de 2 a 5.



Clique nos botões para ver as informações. Objeto com interação.

Nível 2 - Gerenciado

Neste nível, a organização do serviço é gerenciado e entregue conforme o planejado e atende aos requisitos do cliente. O provedor tem a capacidade de medir o desempenho do serviço.

Observe o processo desse nível:

- Gestão de Configuração;
- Medição e Análise;
- Garantia da qualidade do Processo e Produto;
- Gestão de Requisitos;
- Gestão de acordo com o Fornecedor;
- Entrega de Serviço;
- Controle e monitoração do trabalho;
- Planejamento do trabalho.

Nível 3 - Definido

Neste nível, o provedor de serviços utiliza processos definidos e os serviços apresentam garantias de continuidade e disponibilidade. Os processos são melhorados continuamente.

Observe o processo desse nível:

- Gestão de disponibilidade (CAM);
- Análise e resolução de decisão (DAR);
- Resolução de prevenção de incidente (IRP);
- Gestão integrada do trabalho (IWM);
- Definição do processo organizacional (OPD);
- Foco no processo organizacional (OPF);
- Treinamento organizacional (OT);
- Gestão de risco (RSKM);
- Continuidade de negócio (SCON);
- Desenvolvimento do sistema de serviços (SSD);
- Transição do sistema do Serviço (STSM);
- Gestão estratégica do serviço (STSM).

Nível 4 - Gerenciado quantitativamente

Neste nível, os processos são gerenciados a partir do seu desempenho. A capacidade do processo é compreendida.

Observe o processo desse nível:

- Desempenho organizacional (OPP);
- Gestão quantitativa do trabalho (QWM).

Nível 5 - Otimizado

Neste nível, os processos são melhorados continuamente com o entendimento dos objetivos do negócio e as necessidades de desempenho e por meio de inovações.

Observe o processo desse nível:

- Gestão do desempenho organizacional (OPM);
- Análise e resolução de causas (CAR).



Fonte: Pixabay.

Atividade

2. O modelo CMMI-SVC apresenta a mesma estrutura de maturidade utilizada no CMMI-DEV, que é a representação



Gabarito

Gabarito comentado

Por estágio. O modelo apresenta a mesma estrutura de maturidade e capacidade do modelo CMMI-DEV, que é a representação por estágio, que permite avaliação da maturidade do processo em 5 níveis: Inicial (1), Gerenciado (2), Definido (3), Gerenciado Quantitativamente (4) e Otimizado (5).

Modelo MPS-SV

O modelo MPS-SV foi criado em 2003, em conjunto com o modelo MPS-SW, pela SOFTex em parceria com o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC). Ele tem como objetivo melhorar a capacidade de serviços na indústria de TIC. Na sua elaboração foram utilizados como referência Técnica a ISO/IEC 20000 e o CMMI-SVC.

Na aula anterior, estudamos o modelo MR-MPS-SW, que trata de software, e conhecemos os níveis de maturidade e seu modelo de capacidade. No modelo para serviço também existem níveis de maturidade que são uma combinação entre **processos e sua capacidade**. Assim:

Capacidade do processo

Trata de como um processo atinge os objetivos de negócio, atuais e futuros e permite avaliar e atribuir graus de aderência ao modelo de referência na definição e execução dos processos em uma organização.



Níveis de maturidade

Tratam de como a organização se encontra na evolução e melhoria desses processos.

Níveis de maturidade

O modelo apresenta sete níveis de maturidade. Cada nível estabelece um patamar de evolução do processo e representa um estágio de melhoria para a implementação de processos na organização. A cada nível está associado um conjunto de processos e de atributos de processo. Esses níveis são:

Capacidade de processos

A capacidade de um processo expressa o grau de refinamento e institucionalização com que o processo é executado na organização.

À medida que a organização evolui nos níveis e na maturidade apresentados pelo modelo MPS-SV, um maior nível de capacidade deve ser atingido.



Fonte: Pixabay.



Saiba mais

Para conhecer os níveis de maturidade do modelo CMMI, leia o texto “[Níveis de maturidade do modelo CMMI](#)”.

Processos do modelo MPS-SV

Veja a seguir os processos desse modelo.

Gerência de Incidentes e de Solicitações de Serviço – GIS

O objetivo do processo é assegurar que as solicitações de serviços ou a ocorrência de um incidente sejam tratados dentro dos limites dos acordos de nível de serviços combinados (ANS/SLA).

Gerência da Operação do Serviço – GOS

O objetivo do processo é a implementação dos planos que definem atividades, recursos e responsabilidades da operação dos serviços, além do fornecimento de informações sobre o andamento desses serviços, de forma a permitir o alinhamento em caso de desvio quanto ao desempenho esperado.

Aquisição

O objetivo do processo é gerenciar as atividades que envolvem o processo de aquisição de serviços e produtos alinhadas com as necessidades e requisitos de negócio.

Gerência de Configuração

O propósito do processo é estabelecer e manter a integridade de todos os produtos de trabalho de um processo ou operação do serviço e disponibilizá-los a todos os envolvidos.

Garantia da Qualidade

O propósito do processo é assegurar que os produtos de trabalho e a execução dos processos estejam em conformidade com os planos, procedimentos e padrões estabelecidos.

Gerência de Problemas

O objetivo é mitigar a ocorrência de interrupções do serviço por meio da investigação da causa raiz de um ou mais incidentes que impactam na operação do serviço ou ainda no cumprimento dos acordos de nível de serviço estabelecidos.

Gerência de Portfólio de Operação de Serviços

O propósito do processo é iniciar e manter operações de serviço que sejam necessários, suficientes e sustentáveis, de forma a atender os objetivos de negócio da organização.

Medição

O propósito do processo é definir os objetivos da medição, identificar, documentar e manter um conjunto adequado de medidas, definir os procedimentos para coleta, armazenamento e análise das medidas, assim como, coletar, armazenar, analisar e relatar os dados relativos às operações de serviço e aos processos implementados na organização, de forma a apoiar os objetivos de negócio da organização.

Avaliação e Melhoria do Processo Organizacional

O propósito do processo é determinar o quanto os processos padrão da organização contribuem para alcançar os objetivos de negócio da organização e para apoiar a organização a planejar, definir e implantar melhorias contínuas nos processos com base no entendimento de seus pontos fortes e fracos.

Definição do Processo Organizacional

O propósito do processo é estabelecer e manter um conjunto de ativos de processo organizacional e padrões do ambiente de trabalho usáveis e aplicáveis às necessidades de negócio da organização.

Gerência de Recursos Humanos

O propósito do processo é prover a organização e as operações de serviços com os recursos humanos necessários e manter suas competências adequadas às necessidades do negócio.

Desenvolvimento do Sistema de Serviços

O objetivo do processo é analisar, projetar, desenvolver, integrar, verificar e validar o sistema de serviços e todos os seus componentes de forma a satisfazer acordos existentes ou previstos.

Orçamento e Contabilização de Serviços

O objetivo do processo é fazer a gestão do orçamento e a contabilização dos serviços fornecidos.

Gerência da Capacidade

O objetivo é garantir que o provedor de serviços tenha capacidade para atender os requisitos atuais e futuros acordados.

Gerência da Continuidade e Disponibilidade dos Serviços

O objetivo do processo é assegurar que acordos de níveis de serviços sejam cumpridos conforme acordado.

Gerência de Decisões

O objetivo da é analisar possíveis decisões críticas através de um processo formal e com critérios estabelecidos.

Gerência de Liberação

O objetivo do processo é implantar de forma controlada as liberações de serviços e componentes de serviços em um ambiente de produção.

Gerência de Riscos

O objetivo do processo é identificar, analisar, tratar, monitorar e reduzir continuamente os riscos em nível organizacional e da operação do serviço.

Gerência da Segurança da Informação

O objetivo do processo é gerenciar a segurança da informação durante todo o ciclo de vida da operação do serviço e de acordo com os níveis de segurança previamente acordado.

Relatos de Serviços

O objetivo do processo é a produção e disponibilização de informações periódicas sobre os resultados alcançados nos processos relacionados às operações dos serviços de forma a apoiar a tomada de decisão.

Atividade

3. No modelo MPS-SV a gerência que tem a responsabilidade de mitigar a ocorrência de interrupções do serviço por meio da investigação da causa raiz é a:

Gabarito

Gabarito comentado

Gerência de Problemas. O objetivo da Gerência de Problemas é mitigar a ocorrência de interrupções do serviço por meio da investigação da causa raiz de um ou mais incidentes que impactam na operação do serviço ou ainda no cumprimento dos acordos de nível de serviço estabelecidos.

^

Notas

Desenho e transição de serviços novos ou modificados ¹

- Processos de entrega de serviço;
- Gerenciamento da continuidade e disponibilidade do serviço;
- Orçamento e contabilização para serviços;
- Gerenciamento da capacidade;
- Gerenciamento da segurança da informação.

Processos de resolução ²

- Gerenciamento de incidentes e requisições de serviço;
- Gerenciamento de problemas.

Processos de controle ³

- Gerenciamento da configuração;
- Gerenciamento de mudanças;
- Gerenciamento de liberação e implantação.

Referências

ARAGON, A.F.; ABREU, V. F. **Implantando a Governança de TI:** da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços. 4.ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2014.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ISO/IEC 20000-1:2011.** Tecnologia da Informação. Gestão de serviço, parte 1: Requisitos do sistema de gestão de serviços, 2011.

AXELOS. ITIL Maturity Model and Self-assessment Service, User Guide, 2013. Disponível em: <https://www.axelos.com/Corporate/media/Files/Misc%20Qualification%20Docs/ITIL-Maturity-Model.pdf> Acesso em: 1 abr. 2019.

SOFTEX. Guia Geral MPS de Serviço, 2015. Disponível em: https://www.softex.br/wp-content/uploads/2018/11/MPS.BR_Guia_Geral_Servicos_2015.pdf Acesso em: 1 abr. 2019.

Próxima aula



- Os conceitos e princípios da TI verde;
- O modelo de Governança Verde;
- Os conceitos e práticas de sustentabilidade de TI.

Explore mais



- Aprofunde seus conhecimentos em gestão de serviços, conhecendo o [CMMI-SVC versão 1.3](#);
- Conheça as [diferenças entre a versão 1.3 e 2.0 do CMMI-SVC](#) acesse o [CMMI Institute](#);
- Visite o site da [ISO](#).

Acessibilidade



A Estácio, sempre preocupada com a necessidade de levar seus serviços a um maior número de pessoas, mudou seu site. Atenta às inovações de tecnologia e às principais tendências mundiais, está trazendo um site com recursos de acessibilidade, seguindo as recomendações do WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), do W3C (World Wide Web Consortium), principal organização de padronização da World Wide Web, que desenvolve especificações técnicas e orientações para o mercado.

Com isso, pessoas com deficiência visual, baixa visão, daltonismo e mobilidade reduzida podem navegar em nosso site por meio de recursos que foram implementados para garantir este acesso, tais como alto contraste, aumento de fonte, teclas de atalho e navegação por teclado.

Para aumentar a fonte, é só clicar no símbolo de A+ em nossa barra de acessibilidade. Caso queira voltar ao tamanho de fonte original, é só clicar em A-.

Se for necessário, você também pode usar o zoom nativo do seu navegador, pressionando as teclas “Ctrl” e “+” para aumentar todo o site e “Ctrl” e “-” para diminuir. Para voltar ao padrão, pressione “Ctrl” e “0”.

Este site tem melhor acessibilidade quando acessado nas versões mais atualizadas do seu navegador web. Utilize sempre a versão mais recente de seu software.

Navegação por tabulação

Use a tecla Tab para navegar por elementos que recebem ação do usuário no site, tais como links, botões, campos de formulário e outros na ordem em que eles são apresentados na página, e Shift + Tab para retornar. Use as setas direcionais para acessar as informações textuais.

Sugestões de programas disponíveis para pessoas com deficiência

- - Nitrous Voice Flux: controla o computador por voz. Gratuito;
- - NVDA: software livre para ler tela – vários idiomas (Windows);
- - YeoSoft Text: leitor de tela em inglês e português;
- - Jaws for Windows: leitor de tela – vários idiomas;
- - Virtual Vision: leitor de telas em português do Brasil;
- - DOSVOX: sistema para deficientes visuais (Windows ou Linux).

Fechar



Título do vídeo.

Créditos

Redator: Monica Veiga
Designer Instrucional: Laís Silva
Web Designer: Rodrigo Cavalcante

Referências



Próxima aula



[Explore Mais](#)

