

# Gestão de Serviços para TI

## Aula 04

---

PROFESSOR: ALYSON OLIVEIRA

ALYSON.OLIVEIRA@ESTACIO.BR

# Boas Práticas e ITIL

Boas práticas e recomendações mundiais utilizadas por TI

# Pergunta

---

**Por que Gestão de Serviços  
para TI?**

# Problemas e Fatores Históricos Estácio (Não podemos esquecer!)

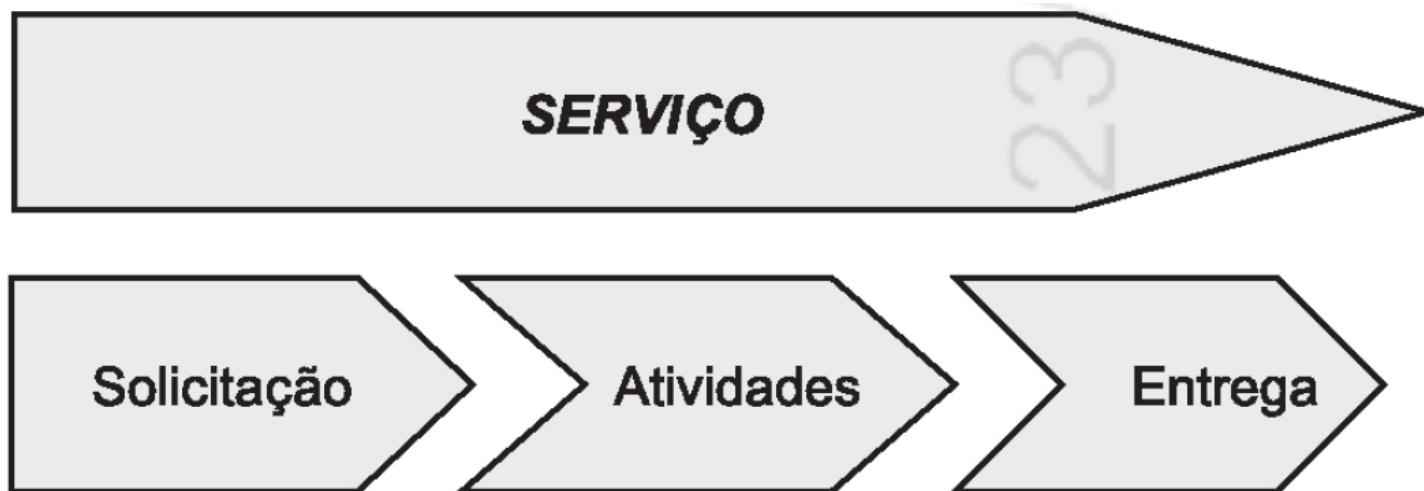
---



# Qual o papel da TI?

## Serviços de TI para o Negócio

---



**Serviço de TI é um conjunto de atividades técnicas realizadas para entregarmos os Serviços de Negócio aos clientes**

# Serviço de TI



- Na prática, serviço é aquilo que o solicitante percebe como serviço, ou seja, ele solicita algo que ele percebe e espera um resultado.
- Respostas diferentes para essa pergunta mostram rotineiramente o desalinhamento da TI com o negócio das empresas

**Serviço de TI é um conjunto de atividades técnicas realizadas para entregarmos os Serviços de Negócio aos clientes**

# Um modelo básico/genérico

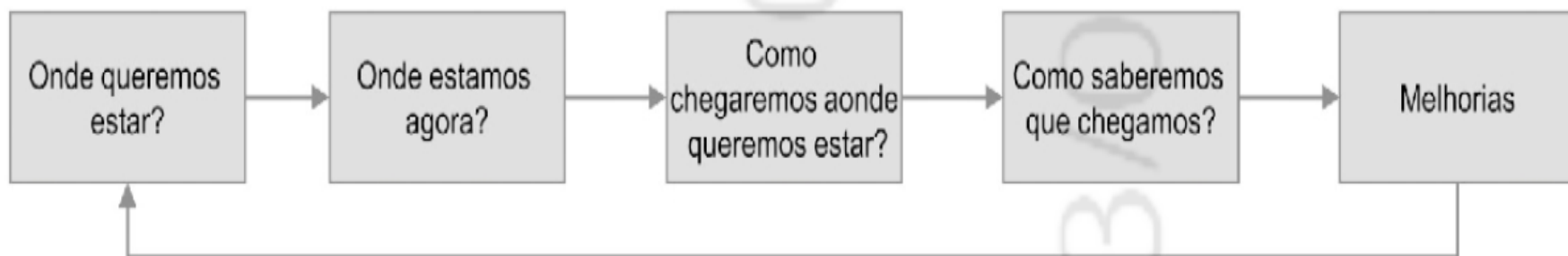
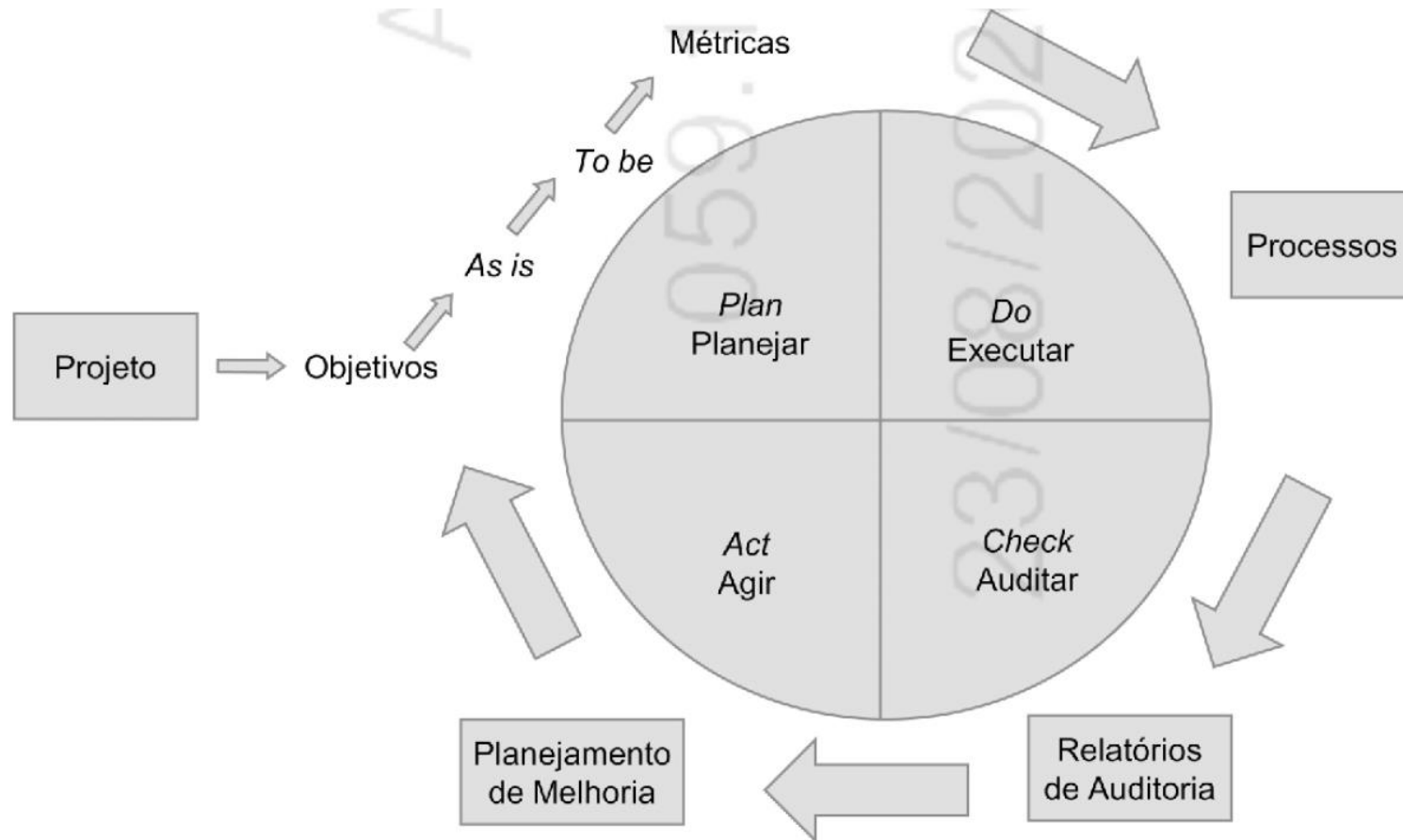


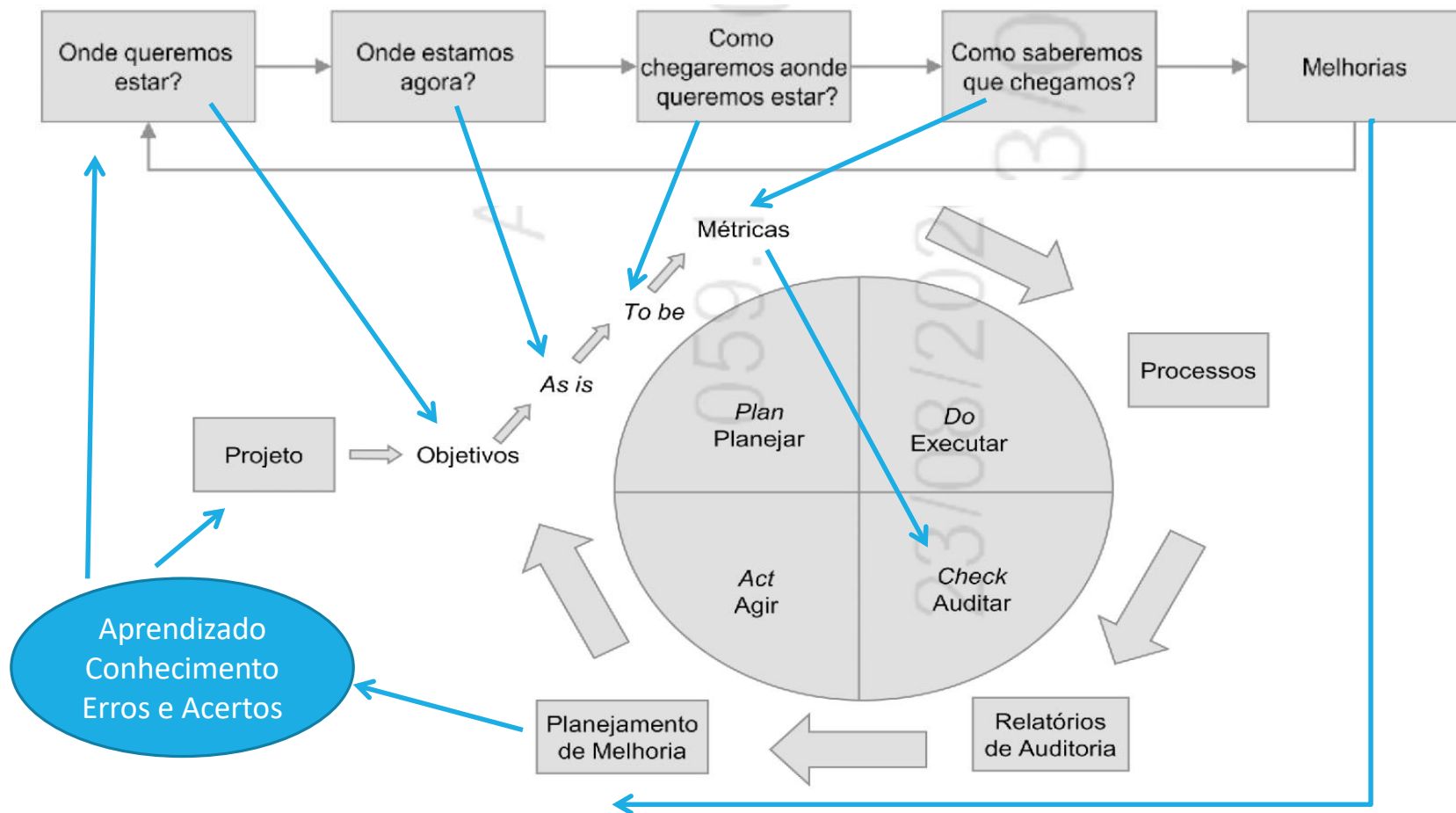
Figura 4.1. Modelo básico de planejamento de melhoria de TI.

# Ciclo PDCA





# Modelo Básico X Ciclo PDCA



# Boas Práticas

## Recomendações Mundiais

---

- Boas práticas de mercado orientam e aconselham os processos de gestão e operacionais das empresas
- Geralmente desenvolvidos por centros de pesquisa e institutos sem fins lucrativos
- Agrupam profissionais para trocarem experiências
- Resultado das discussões geram referências para as empresas
- Além de instrumento de regulação de mercado, tais referências têm se tornado pré-requisito de qualificação e concorrência entre empresas

# Boas Práticas Recomendações Mundiais

---

- ISO 9000
- PMBOK
- COBIT
- **ITIL**

**Como podem ser aplicadas nas áreas de TI?**

# ISO 9000

---

- Sistema de Gestão da Qualidade
- Uma das normas mais utilizadas no meio corporativo
- Alguns pontos fundamentais:
  - Foco no cliente
  - Definição de responsabilidades da direção
  - Definição de estrutura de controle de processos e todas as atividades
  - Avaliação e controle de fornecedores e contratos parte do processo produtivo
  - Definição de indicadores e sistemática de aferição da qualidade
  - Definição de política de ações corretivas

# ISO 9000



Figura 5.1. Sistema de Gestão da Qualidade.

# PMBOK

---

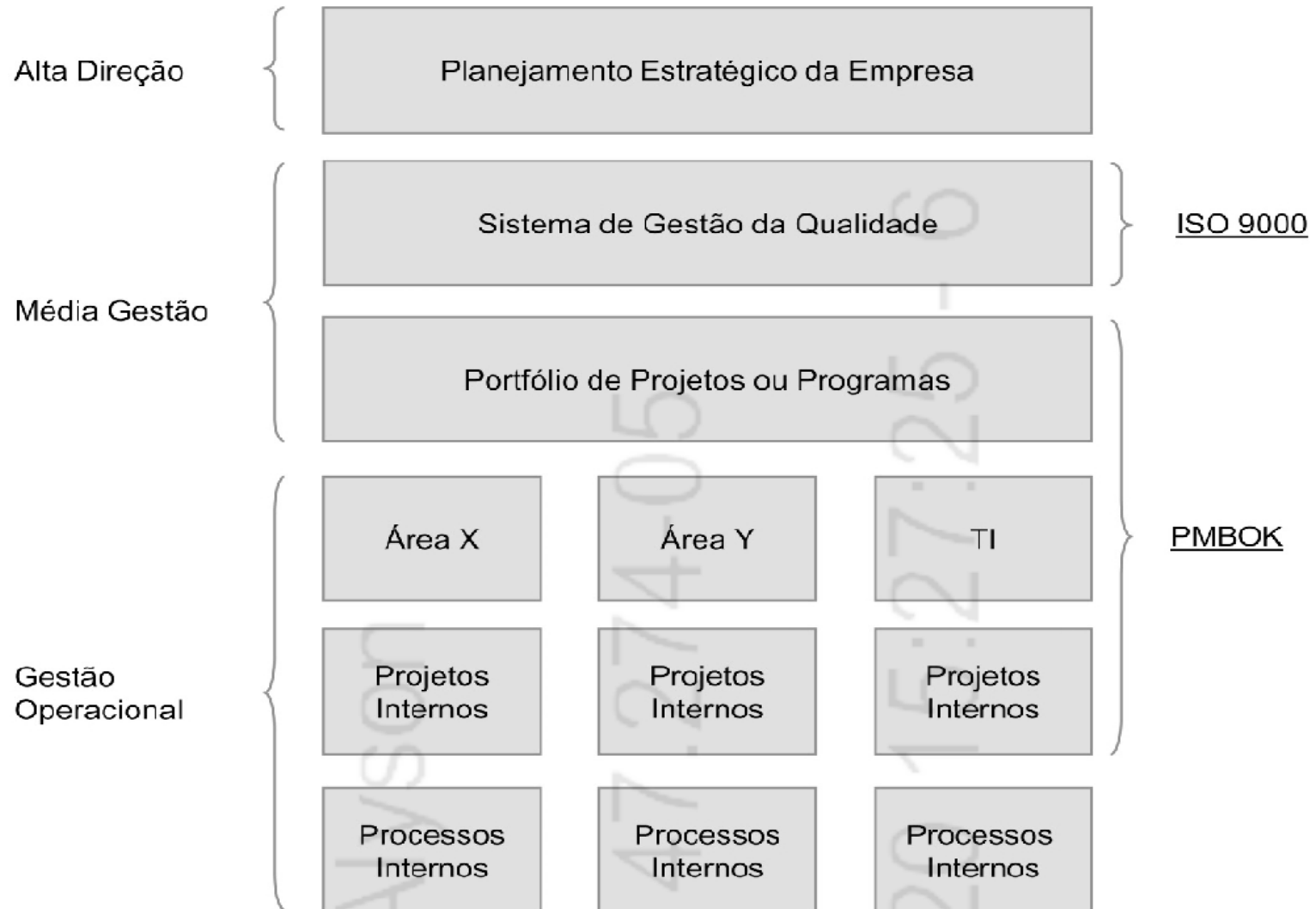
- *Project Management Body of Knowledge* ou Guia de Conhecimento para Gerenciamento de Projetos
- Define entradas de documentos, realização de atividades através de ferramentas e práticas, e saídas através de produtos ou entregas
- Práticas do PMBOK podem ser aplicadas quando forem iniciados, por exemplo:
  - O planejamento de um projeto de gestão da qualidade
  - O projeto de mapeamento e implementação de processos
  - O planejamento de melhorias de processos
  - O projeto de implementação de melhoria de processos

# ISO 9000 e PMBOK

---

- Boas práticas genéricas que podem ser adotadas para qualquer área de uma empresa, ou seja, **não são exclusivos das áreas de TI**
- Geralmente são usados em conjunto;
- **ISO 9000** gera uma série de necessidades de planejamento, implementação e melhoria de atividades e processos para melhoria da gestão;
- Quaisquer uma dessas necessidades devem virar projetos ou programas;
- Projetos ou programas podem ser gerenciados por **PMBOK**

# ISO 9000 e PMBOK





# COBIT

---

- *Control Objective for Information and related Technology* ou Objetivos de Controle para a Informação e Tecnologia Relacionada
- Modelo de controles de objetivos de TI e mapas de auditoria
- Auxilia na identificação e controle:
  - dos *Gaps* entre a TI e o negócio
  - Práticas internas de TI
  - Riscos de TI para o negócio

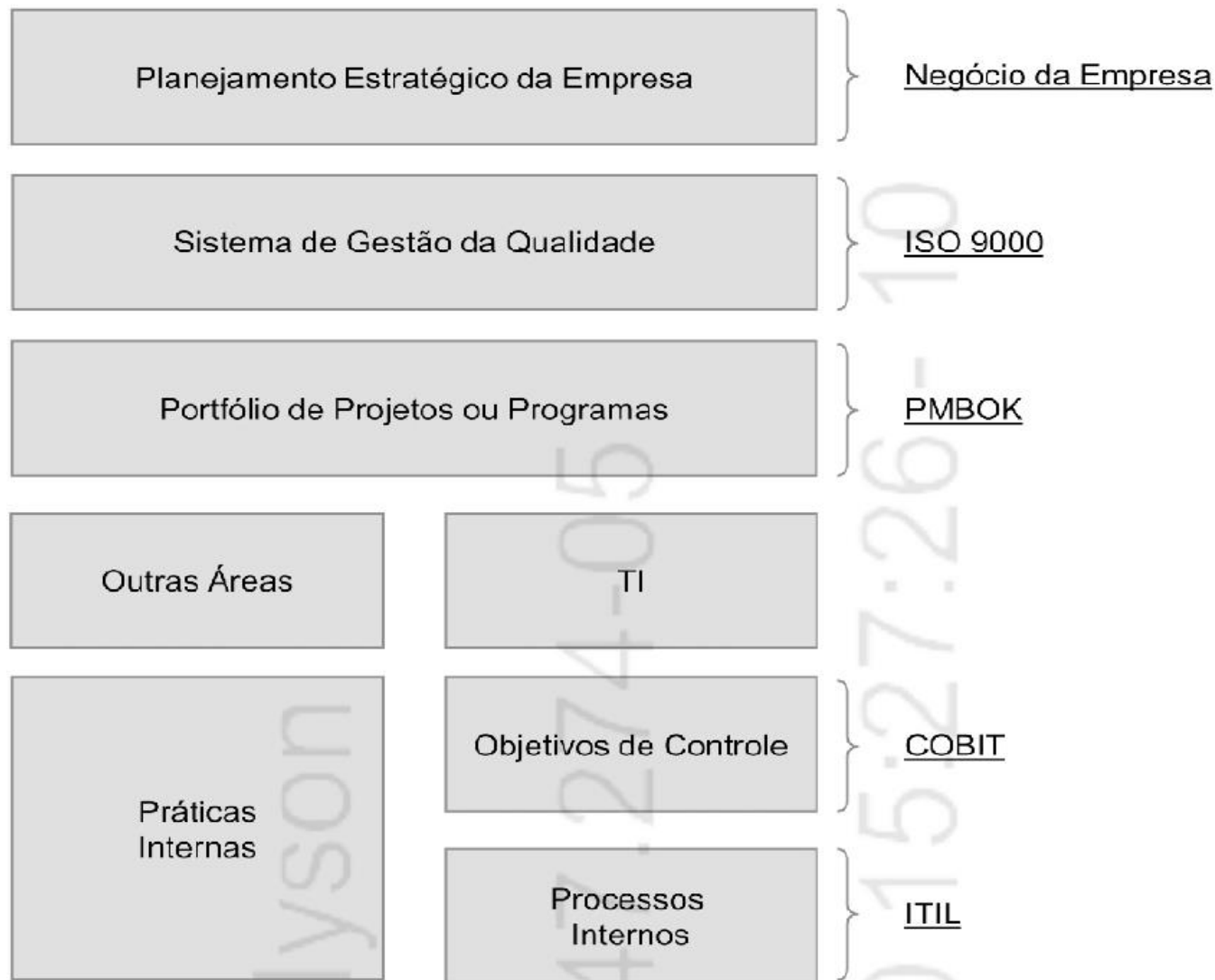
# COBIT

**Não desenvolve procedimentos nem recomenda atividades operacionais específicas. Quem faz isso? ITIL**

Utilizando como exemplo de objetivos de controle do COBIT®, no domínio “Entregar e Prestar Suporte” e no processo “Assistir e Assessorar Clientes” há cinco objetivos de controle requeridos:

- ♦ Estabelecer um *Help Desk* para atender aos usuários de TI.
- ♦ Registrar todas as solicitações dos clientes.
- ♦ Estabelecer procedimentos de escalção de solicitações dos usuários para a equipe de TI específica.
- ♦ Monitorar e avaliar os prazos de atendimento de solicitações.
- ♦ Prover relatórios e analisar tendências de causas raiz de problemas.

# Relação entre Boas Práticas



# ITIL

Um pouco de história, estrutura, evolução e o ITILv3

---

# ITIL

---

- **Information Technology Infrastructure Technology** ou Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação
- **Importante:** ITIL não é uma metodologia, não é um conjunto de regras obrigatórias, não denota rigidez.
- É um conjunto de recomendações baseadas em boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI
- **Importante:** o termo Infraestrutura não quer dizer que ITIL é aplicada somente a hardware. ITIL se aplica a serviços de TI e tudo que é necessário para que esses sejam prestados com qualidade.

# História e Evolução

---

- **ITIL V1** – composto por 31 livros. Abrangência ia do cabeamento ao plano de contingência. Utilizado principalmente no Reino Unido e Holanda
- **ITIL V2** – Revisão a partir no ano 2000, surgindo a V2.
  - 7 livros – 31 livros foram reorganizados e passaram a compor uma função e dez processos relacionados entre si.
  - Forte orientação com o ciclo PDCA
  - Difundido mundialmente, sendo reconhecido como padrão para Gerenciamento de Serviços de TI

# História e Evolução

---

- **ITIL V3** – lançada entre 2007/2008
  - 5 livros – a visão de processos da V2 foi organizada com a ideia de ciclos de vida
  - Não houve uma redução para 5 livros, houve uma reorganização, além de adição de conteúdo, quando comparada com a V2

# ITIL V2

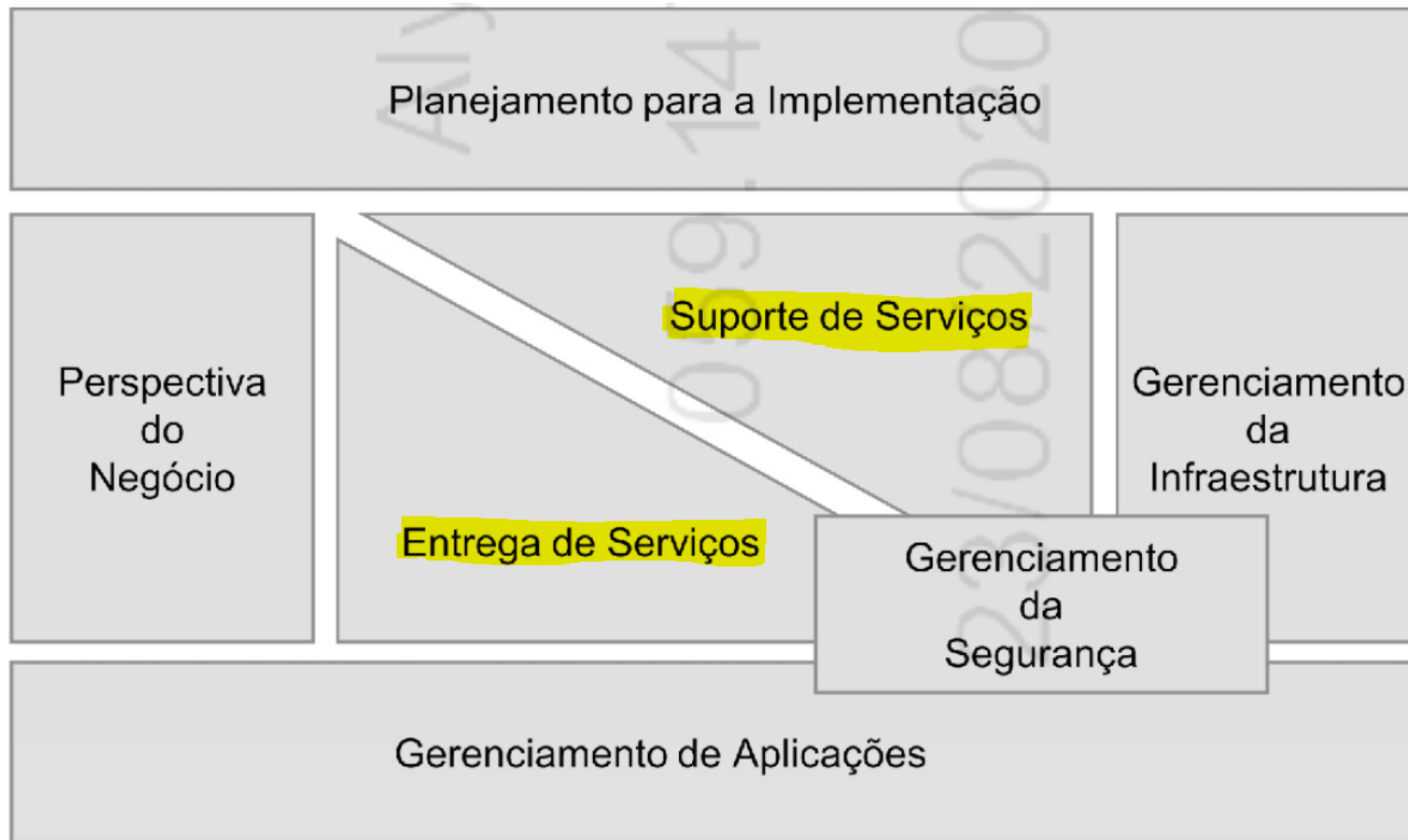


Figura 6.1. Livros ITIL® V2.



# ITIL V2 – Entrega de Serviços

---

O livro Entrega de Serviços possuía os seguintes processos:

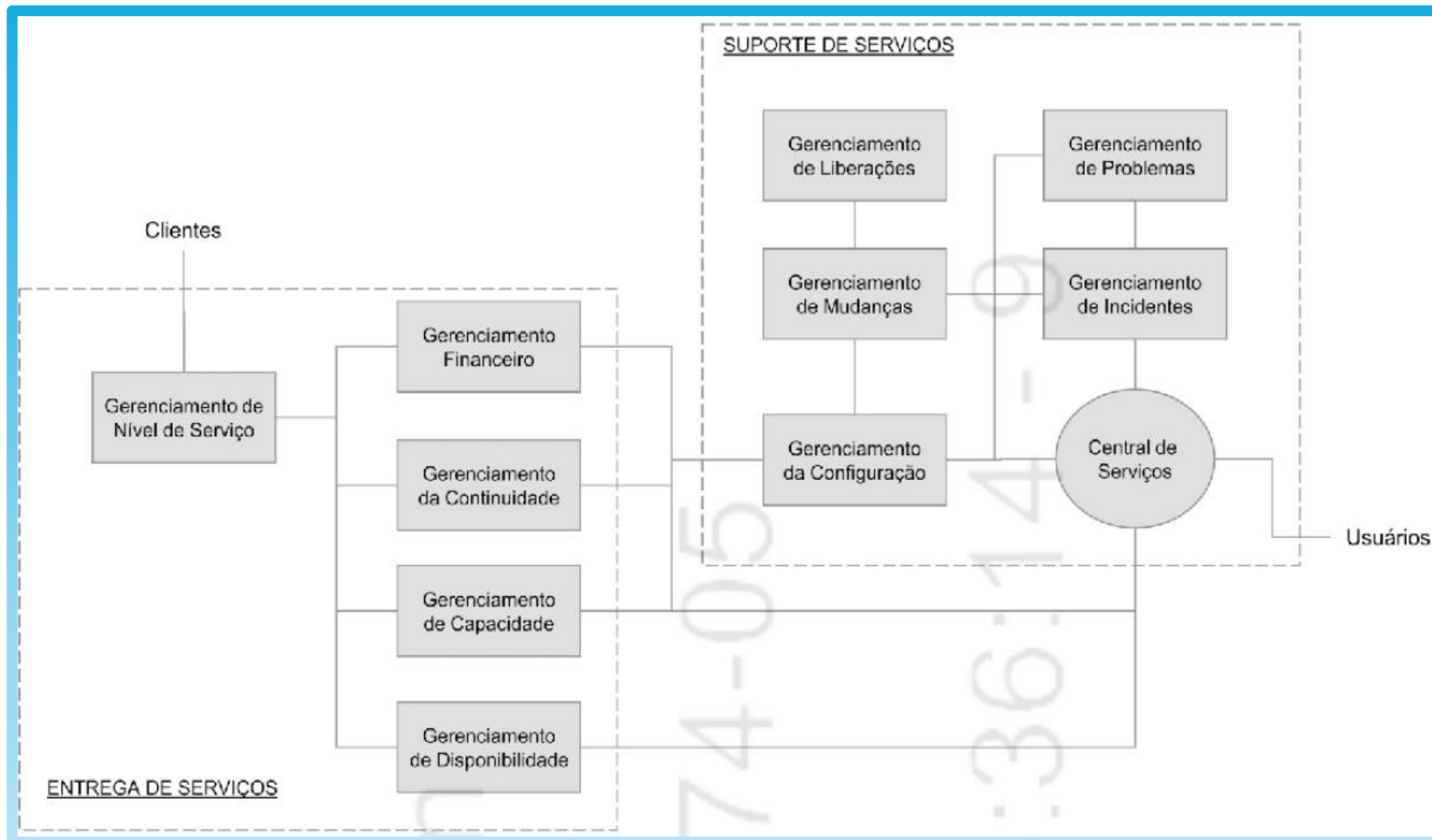
- ♦ *Service Level Management* (Gerenciamento de Nível de Serviços).
- ♦ *Capacity Management* (Gerenciamento de Capacidade).
- ♦ *Availability Management* (Gerenciamento de Disponibilidade).
- ♦ *Service Continuity Management* (Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI).
- ♦ *Financial Management for IT Services* (Gerenciamento Financeiro dos Serviços de TI).

# ITIL V2 – Suporte de Serviços

O livro Suporte de Serviços possuía a seguinte função e os seguintes processos:

- ♦ *Service Desk* (Função Central de Serviços).
- ♦ *Incident Management* (Gerenciamento de Incidentes).
- ♦ *Problem Management* (Gerenciamento de Problemas).
- ♦ *Change Management* (Gerenciamento de Mudanças).
- ♦ *Release Management* (Gerenciamento de Liberações).
- ♦ *Configuration Management* (Gerenciamento da Configuração).

# ITIL V2 – Relacionamento entre Processos



# ITIL V2 – Exemplo: um novo serviço

Atividade	Processo ITIL® V2
Planejamento da Capacidade de novos serviços	Gerenciamento da Capacidade
Planejamento de Disponibilidade	Gerenciamento de Disponibilidade
	Gerenciamento de Segurança
Planejamento de Recuperação de Falhas	Gerenciamento de Disponibilidade
	Gerenciamento de Continuidade
Planejamento para Operação de Suporte	Central de Serviços
	Gerenciamento de Incidentes
	Gerenciamento de Problemas
	Gerenciamento de Mudanças
	Gerenciamento de Liberações
Planejamento dos Níveis de Serviços	Gerenciamento de Nível de Serviços
Planejamento da Implementação do serviço	Gerenciamento de Mudanças
	Gerenciamento de Liberações
	Central de Serviços
Implementação do serviço em produção	Gerenciamento de Mudanças
	Gerenciamento de Liberações
	Gerenciamento de Configuração

Figura 6.3. Atividades e processos ITIL® V2.

# ITIL V2 – Exemplo: um novo serviço

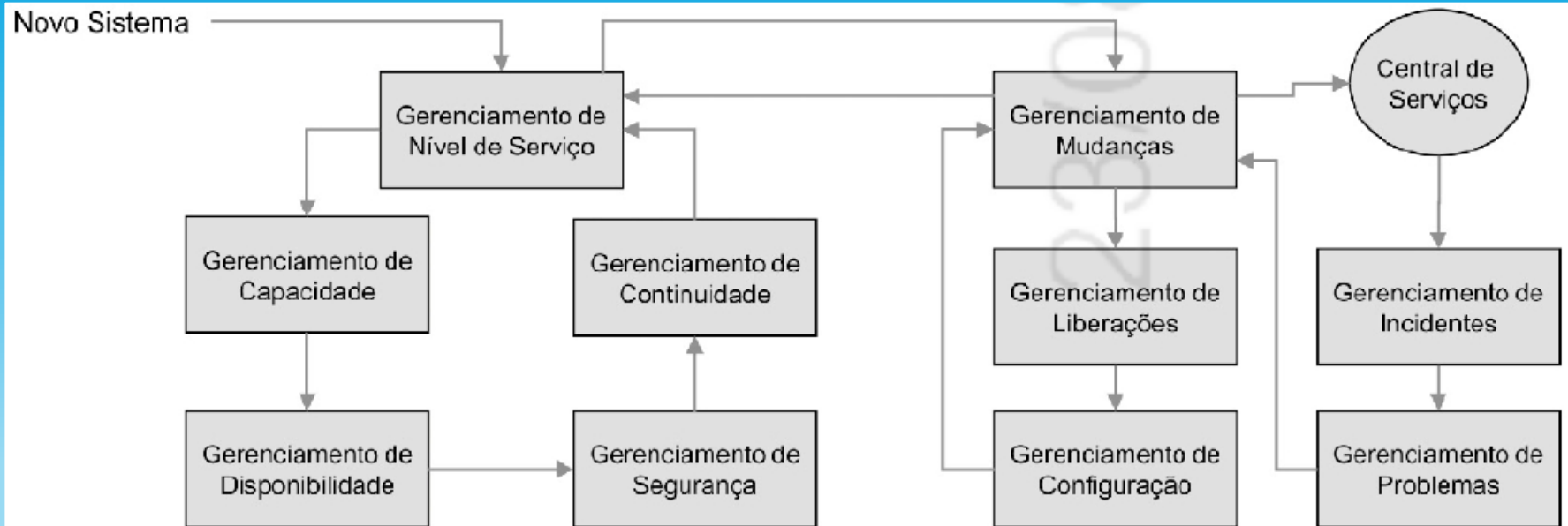
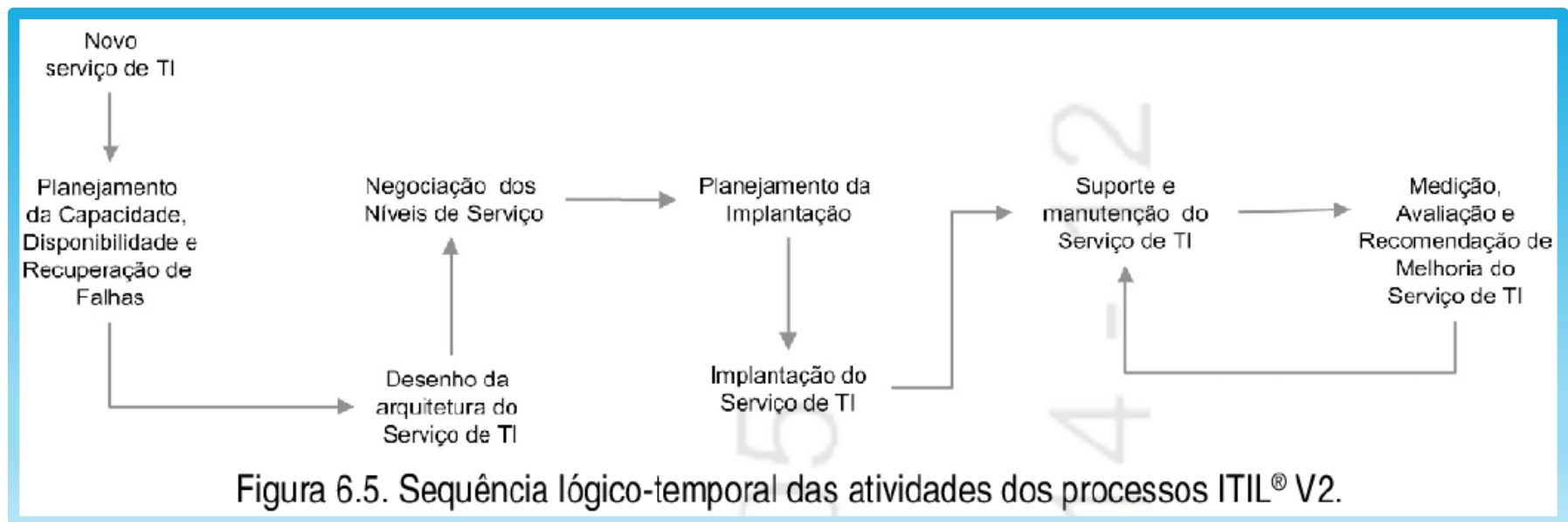
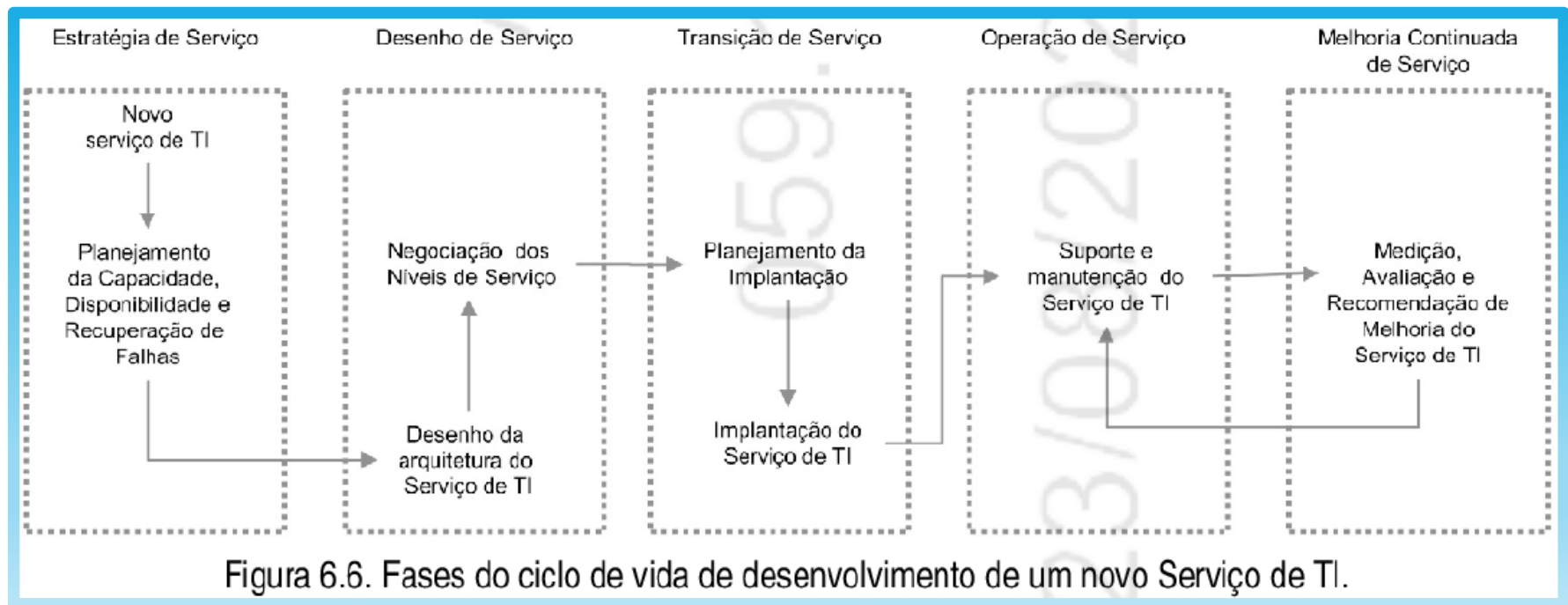


Figura 6.4. Fluxo entre os processos do ITIL® V2 para planejamento de um novo serviço de TI.

# ITIL V2 – Exemplo: um novo serviço (fluxograma)



# ITIL V3 – Exemplo: um novo serviço (fluxograma)



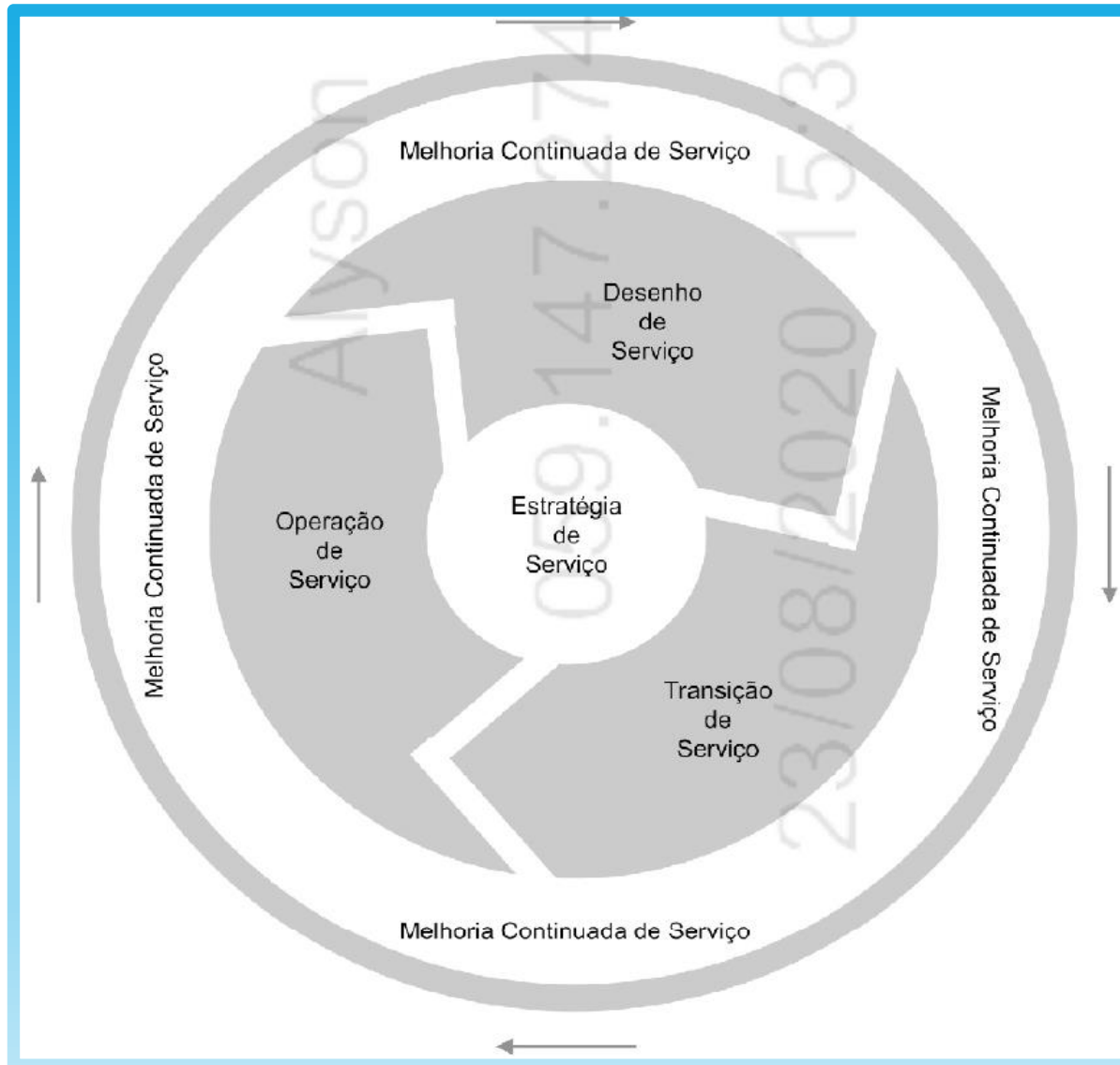
# ITIL V3 – Reorganização

Esses são os nomes adotados para os cinco ciclos de vida do ITIL® V3:

- ♦ *Service Strategy* (Estratégia de Serviço).
- ♦ *Service Design* (Desenho de Serviço).
- ♦ *Service Transition* (Transição de Serviço).
- ♦ *Service Operations* (Operação de Serviço).
- ♦ *Continual Service Improvement* (Melhoria Continuada de Serviço).



# ITIL V3 – Relacionamento entre Ciclos



# ITIL V3 – Funções e Processos

## ♦ Estratégia de Serviço

- Processo Gerenciamento da Estratégia para os Serviços de TI.
- Processo Gerenciamento do Portfólio de Serviço.
- Processo Gerenciamento Financeiro para os Serviços de TI.
- Processo Gerenciamento da Demanda.
- Processo Gerenciamento do Relacionamento com o Negócio.

# ITIL V3 – Funções e Processos

## ♦ Desenho de Serviço

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

# ITIL V3 – Funções e Processos

- ◆ Transição de Serviço
  - Processo Planejamento e Suporte da Transição
  - Processo Gerenciamento de Mudanças.
  - Processo Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço.
  - Processo Gerenciamento de Liberação e Implantação.
  - Processo Validação e Teste de Serviço.
  - Processo Avaliação da Mudança.
  - Processo Gerenciamento do Conhecimento.

- ◆ Operação do Serviço
  - Processo Gerenciamento de Eventos.
  - Processo Gerenciamento de Incidentes.
  - Processo Cumprimento de Requisição.
  - Processo Gerenciamento de Problemas.
  - Processo Gerenciamento de Acesso.
  - Função Central de Serviços.
  - Função Gerenciamento Técnico.
  - Função Gerenciamento da Operação de TI.
  - Função Gerenciamento de Aplicações

- ◆ Melhoria Continuada do Serviço
  - Sete Passos para o Processo de Melhoria.