**ITIL (Information Technology Infrastructure Library Biblioteca de Infraestrutura de TI)**

Foi desenvolvido pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) no final da década de 80, foi criado devido à insatisfação do governo britânico com o nível da qualidade dos serviços de TI. Se trata de um meio de possibilitar a colaboração na criação de valor facilitando os resultados que os clientes desejam alcançar, sem que o cliente tenha que gerenciar custos e riscos específicos, e é considerado padrão para gerenciamento de serviços de TI.

Existem 5 etapas para implementação do ITIL, são elas:

**estratégia de serviço -** Visualiza o gerenciamento de serviços como um ativo estratégico, pois tem foco no valor que o serviço oferece para o negócio.

**desenho de serviço -** Utilizado para orientação para o desenho, desenvolvimento e gerenciamento dos serviços, também auxilia em mudanças e melhorias necessárias para manter ou agregar valor aos clientes ao longo do ciclo de vida do serviço.

**transição de serviço -** Seu objetivo é colocar no ambiente de produção um serviço que acabou de sair do estágio de Desenho de Serviço.

**operação de serviço -** Essa etapa é responsável pelas atividades do dia a dia, orientando sobre como garantir a entrega e o suporte a serviços de forma eficiente e eficaz em ambientes de TI operacionais.

**melhoria de serviços continuada -** Orienta sobre como fazer sistematicamente melhorias incrementais e de larga escala na qualidade do serviço.

Organizações relatam melhoras como:

* Corte dos custos operacionais de 6% a 8%.
* Redução de 10% na quantidade de chamadas do help desk.
* Redução de 40% nos custos de suporte.
* Aumento da taxa de atingimento do tempo de resposta para incidentes em serviços relacionados à Internet, de 60% para 90%.
* Reduções superiores a 40% na indisponibilidade dos sistemas.
* Aumento significativo no ROI dos serviços de TI.
* Economia da ordem de grandeza de centenas de milhares de dólares.

Além de resultados qualitativos como:

* Melhoria da satisfação dos clientes.
* Redução gradativa dos custos de treinamento, principalmente se o padrão ITIL se tornar corporativo.
* Melhoria da disponibilidade dos sistemas e aplicações.
* Melhoria da produtividade das equipes de serviços (já que todos os envolvidos conhecem seus papéis e responsabilidades).
* Redução dos custos relacionados aos incidentes e problemas, devido à detecção e eliminação antecipada.
* Redução dos custos indiretos que influenciam substancialmente o custo total de propriedade (manutenção, suporte etc.).
* Melhor utilização dos recursos de TI.
* Maior clareza no custeio dos serviços.
* Aplicação de uma visão organizacional ao trabalho dos indivíduos.
* Melhoria da satisfação interna dos colaboradores.
* Redução da rotatividade dos colaboradores.

Também podem ser obtidos benefícios adicionais como:

* Subsídios concretos para justificar investimentos em TI (através de fatos e dados extraídos da própria organização).
* Maior clareza na demonstração do retorno sobre os investimentos (ROI) e do valor dos investimentos (VOI) nos serviços de TI.
* Visão clara do Portfólio de Serviços, como ferramenta estratégica de priorização dos investimentos nos serviços de TI.
* Maior flexibilidade para adaptação às organizações de vários tipos e níveis de maturidade.
* Aumento da convergência com outros modelos de melhores práticas em uso no mercado.
* Direcionamento da TI para a integração (e não simplesmente o alinhamento) com o negócio, com base no valor que ela representa.
* Medições de desempenho dos serviços e de seus componentes, desdobradas com base no valor do negócio.
* Relação direta entre os ativos de serviços de TI e os serviços do negócio.

**ISO/IEC 20000**

O objetivo é estabelecer um padrão para o Gerenciamento de Serviços de TI, padronizando conceitos e processos para que os provedores de serviços de TI possam entender como planejar, executar, verificar e melhorar continuamente a qualidade dos serviços entregues. A norma visa garantir a conformidade com requisitos estabelecidos pelo negócio e pelos clientes. Pode ser utilizada em conjunto com outras normas, como a ISO 9001:2000 e a ISO/IEC 27001, com foco específico no Gerenciamento de Serviços de TI.

A norma ISO/IEC 20000 é uma ferramenta fundamental para as organizações de Tecnologia da Informação (TI) que buscam garantir a qualidade e eficácia de seus serviços. Ela oferece um conjunto de diretrizes e requisitos que auxiliam na implementação e melhoria contínua dos processos de gerenciamento de serviços de TI, alinhados com as práticas recomendadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Ao adotar a ISO/IEC 20000, as organizações têm a oportunidade de certificar seus processos de gerenciamento de serviços, demonstrando seu compromisso com a excelência operacional e a satisfação do cliente. Isso pode ser particularmente relevante em um contexto onde a prestação de serviços de TI é essencial para o funcionamento eficaz de diversas organizações e setores.

A norma não apenas define os requisitos para a entrega de serviços de TI, mas também estabelece diretrizes para o gerenciamento de contratos, níveis de serviço e melhoria contínua. Ela é flexível o suficiente para se adaptar a diferentes contextos organizacionais e pode ser aplicada tanto a empresas especializadas em serviços de TI quanto a departamentos de TI internos em outras organizações.

Além disso, a ISO/IEC 20000 pode ser combinada com outras normas, como a ISO 9001, permitindo uma abordagem integrada à gestão da qualidade e dos serviços de TI. Isso proporciona sinergias entre os sistemas de gestão existentes e simplifica o processo de certificação para as organizações que já possuem certificações prévias.

No mercado brasileiro, a certificação ISO/IEC 20000 tem se tornado cada vez mais relevante, sendo frequentemente solicitada em processos de licitação e contratação de serviços de TI. As organizações que obtêm essa certificação demonstram não apenas conformidade com padrões internacionais, mas também um compromisso com a entrega consistente de serviços de qualidade e a busca pela melhoria contínua. Isso pode servir como um diferencial competitivo significativo, aumentando a confiança dos clientes e abrindo novas oportunidades de negócios.

Dentre os benefícios que se obtém utilizando esse modelo, podemos destacar:

* Demonstração clara de confiabilidade e consistência nos serviços de TI, atributos cruciais para a sobrevivência do negócio e para o seu potencial crescimento.
* Melhoria na comunicação interna, devido à maior proximidade e sinergia entre a alta administração e as equipes que atuam no gerenciamento dos serviços de TI.
* Maior comprometimento por parte de todas as áreas e profissionais envolvidos, devido ao estabelecimento claro de responsabilidades pelos processos.
* Aumento da produtividade das equipes, devido ao estabelecimento de políticas e processos que precisam ser conhecidos por todos os envolvidos.
* Melhor aproveitamento das habilidades dos profissionais envolvidos nos processos, em sintonia com as competências requeridas para a sua execução.
* Estabelecimento de uma cultura formal de melhoria contínua dos serviços de TI, sempre alinhada às necessidades do negócio e dos clientes.
* Redução do time-to-market de novos serviços e de modificações nos serviços existentes.
* Maior previsibilidade para os resultados dos serviços, dada a ênfase que a norma atribui às atividades de planejamento e orçamento.
* Maior acurácia dos relatórios de serviços, subsidiando com maior precisão a tomada de decisões relacionadas ao negócio.
* Entrega dos serviços de TI para o cliente com maior transparência e uniformidade, através de mecanismos de integração da cadeia
* de fornecimento, englobando tanto fornecedores diretos como subcontratados.
* Maior efetividade no controle dos riscos relacionados à operação dos serviços.
* Melhoria da imagem da organização de TI e da qualidade percebida dos seus serviços por parte de seus clientes e fornecedores.
* Possibilidade de estabelecimento de um sistema integrado de gestão, através da operação conjunta com outras normas, tais como a ISO 9001:2000 e a ISO/IEC 17799.
* Estabelecimento de um mecanismo para educação e aumento da conscientização das equipes através das auditorias regulares de certificação.
* A certificação obtida através de auditores qualificados e independentes pode ser considerada uma referência no mercado, em relação à utilização das melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI.

Dentre as atividades e tarefas recomendadas para este projeto, destacam-se:

* Definição clara do escopo da certificação, ou seja, qual(is) serviço(s) e/ou operação(ões) da organização estará(ão) sujeita(s) à verificação de aderência aos requisitos da norma.
* Estabelecimento de uma equipe para conduzir o projeto, com um coordenador formal e devidamente treinado na interpretação da norma e nos princípios de gerenciamento de serviços de TI.
* Realização de uma análise prévia dos processos atuais (gap analysis) para identificar o grau de aderência aos requisitos da norma, como subsídio para o planejamento das ações de melhoria dentro do projeto.
* Execução de ações corretivas e preventivas sobre os processos relacionados ao gerenciamento de serviços de TI, visando corrigir as deficiências e mitigar os riscos potenciais existentes.
* Capacitação dos colaboradores envolvidos com os serviços e operações integrantes do escopo de certificação, acerca dos processos de gerenciamento de serviços de TI.
* Realização de auditorias internas para avaliação do progresso do projeto.
* Estabelecimento e reforço permanente da cultura de melhoria contínua, utilizando as não conformidades encontradas e as ações corretivas correspondentes como alavancadores motivacionais dos colaboradores.