

LUCAS BASTOS FRANCO

GOVERNANCIA EM TI – KPIs, KRIs, ITIL e COBIT

03 / 2025

SUMÁRIO

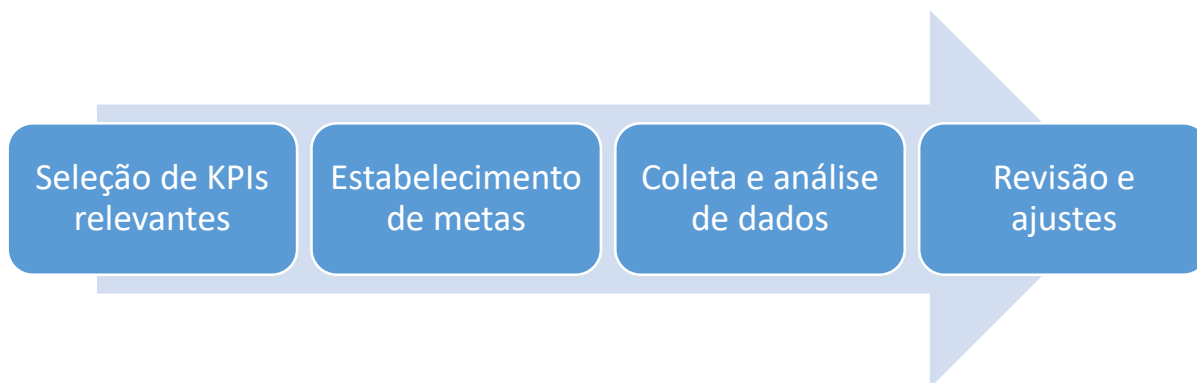
| | |
|--|---|
| METRICAS DE GORVENANCIA | 3 |
| KPIs | 3 |
| KRIs | 3 |
| ITIL “Information Technology Infrastructure Library” | 4 |
| ESTRATÉGIA | 4 |
| GERENCIAMENTO FINANCEIRO | 4 |
| GERENCIAMENTO DE PROTIFÓLIO DE SERVIÇO | 4 |
| GERENCIAMENTO DE DEMANDA..... | 4 |
| DESENHO | 5 |
| GERENCIAMENTO DE CATALOGO DE SERVIÇO | 5 |
| GERENCIAMENTO DE NIVEL | 5 |
| GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE..... | 6 |
| TRANSIÇÃO..... | 6 |
| GERENCIAMENTO DE MUDANÇA..... | 6 |
| GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO | 7 |
| GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO | 7 |
| OPERAÇÃO | 7 |
| GERENCIAMENTO DE INCIDENTES | 8 |
| GERENCIAMENTO DE PROBLEMA..... | 8 |
| CENTRAL DE SERVIÇOS | 8 |

METRICAS DE GORVENANCIA

KPIs

KPIs são indicadores quantificáveis que refletem fatores críticos de sucesso para uma organização. Ele transforma objetivos abstratos em métricas concretas, possibilitando o monitoramento contínuo das operações e projeto de TI em relação às metas organizacionais. Tendo como importância:

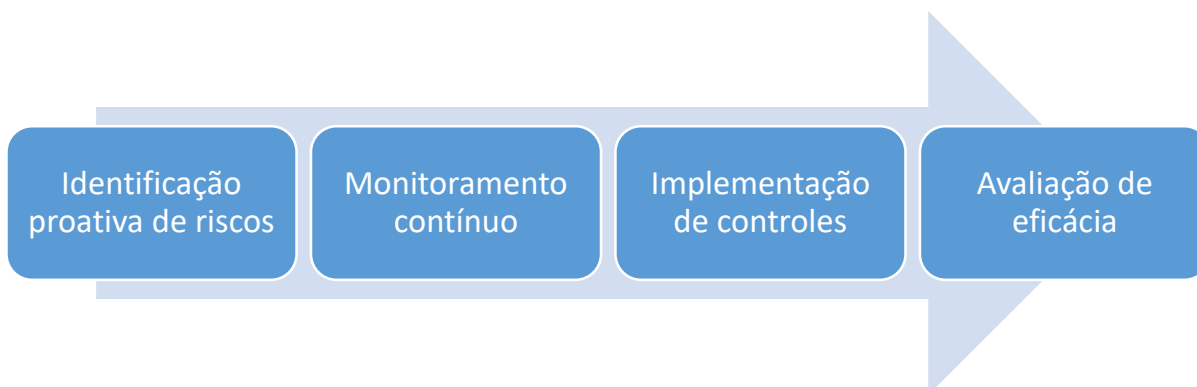
- Alinhamento entre TI e negócios: Garante que a TI entregue valor estratégico
- Identificação de áreas de melhoria: Revela oportunidades de otimização de processos
- Monitoramento do desempenho: Fornece visibilidade sobre a eficácia operacional



KRIs

Indicadores que medem a exposição a riscos específicos, funcionando como alertas antecipados de possíveis ameaças aos objetivos de negócio. Ele fornece visibilidade sobre a probabilidade e o impacto potenciados de riscos específicos, permitindo alocação adequada de recursos para mitigação. Tendo como integração:

- Criação de um painel de controle equilibrado: Combinação estratégica de métricas de desempenho e risco
- Alinhamento com objetivos estratégicos: Garantia de que todos os indicadores apoiam a visão organizacional
- Melhoria contínua da governança de TI: Utilização integrada de métricas para evolução sistemática dos processos



ITIL “Information Technology Infrastructure Library”

ESTRATÉGIA

A estratégia de serviços fornece direcionamento em como projetar, desenvolver e implementar os serviços de TI. Responsável por definir os serviços com base em objetivos do negócio e valor para o cliente, abordando aspectos que devem estar alinhados com a estratégia de negócios do solicitante do serviço de TI.

GERENCIAMENTO FINANCEIRO

Definição:

Trata da gestão de custos, investimentos e orçamentos relacionados aos serviços de TI.

Objetivo:

Garantir que a organização compreenda quanto custa fornecer um serviço, quanto cobrar (se aplicável) e como otimizar o uso de recursos financeiros.

Exemplo prático (Backup e Recuperação de Dados):

A equipe de TI calcula os custos de armazenamento em nuvem, energia elétrica, mão de obra e software para manter o serviço de backup.

Assim, o gerenciamento financeiro define quanto custa por mês manter o serviço ativo e ajuda a decidir se vale mais a pena terceirizar ou manter internamente.

GERENCIAMENTO DE PORTFÓLIO DE SERVIÇO

Definição:

Processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os serviços de TI, desde os que estão sendo propostos até os descontinuados.

Objetivo:

Assegurar que a empresa invista nos serviços certos, com base em retorno estratégico e valor para o negócio.

Exemplo prático (Backup e Recuperação de Dados):

O serviço de backup é avaliado quanto ao seu valor e alinhamento com as necessidades da empresa.

Caso haja dois serviços de backup (um legado e um novo em nuvem), o portfólio analisa qual deve ser mantido, substituído ou retirado, visando economia e eficiência.

GERENCIAMENTO DE DEMANDA

Definição:

Foca em compreender e influenciar a demanda dos usuários por serviços de TI.

Objetivo:

Garantir que a capacidade de TI esteja alinhada com a demanda do negócio, evitando sobrecargas ou desperdícios.

Exemplo prático (Backup e Recuperação de Dados):

A empresa percebe que nos finais de mês há um aumento na demanda por backups completos.

O gerenciamento de demanda antecipa essa necessidade e planeja o aumento de capacidade temporária de armazenamento ou processamento.

DESENHO

O desenho de serviço é composto de processos e atividades para mapear e definir os requisitos dos serviços e propor uma solução melhor para atendimento destes requisitos. Responsável por planejar detalhadamente como cada serviço será fornecido.

GERENCIAMENTO DE CATALOGO DE SERVIÇO

Definição:

Responsável por criar e manter o Catálogo de Serviços, que contém informações detalhadas sobre todos os serviços ativos (em produção ou prontos para uso).

Objetivo:

Garantir que todos os usuários e gestores tenham acesso a uma visão clara e atualizada dos serviços disponíveis e suas características.

Exemplo prático (Backup e Recuperação de Dados):

O Catálogo inclui esse serviço com detalhes como:

- Nome: Backup e Recuperação de Dados
- Tempo de recuperação (RTO): 4 horas
- Frequência: Diário, às 23h
- Disponível para: todos os setores administrativos
- Solicitação via: portal de serviços

GERENCIAMENTO DE NÍVEL

Definição:

Garantir que os serviços oferecidos correspondam às expectativas do negócio, de forma mensurável.

Objetivo:

Garantir que os serviços oferecidos correspondam às expectativas do negócio, de forma mensurável.

Exemplo prático (Backup e Recuperação de Dados):

O SLA pode definir:

- RTO (Recovery Time Objective): máximo de 4h para restaurar dados
- RPO (Recovery Point Objective): dados perdidos não devem exceder 24h
- Disponibilidade: 99,5% mensal

GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE

Definição:

Garante que os serviços de TI sejam entregues com o nível acordado de disponibilidade e performance, de forma constante.

Objetivo:

Minimizar o tempo de inatividade dos serviços e aumentar sua confiabilidade e resiliência.

Exemplo prático (Backup e Recuperação de Dados):

Define e monitora se o sistema de backup está acessível conforme prometido.

Ex.: usa servidores redundantes e monitoração para manter a disponibilidade mínima de 99,5%.

Em caso de falha, ativa alertas e planos de contingência.

TRANSIÇÃO

A transição de serviço é compreender o estágio de transição de um serviço, desde de requisitos demandados na estratégia é mudanças no serviço também estão no escopo deste volume. Responsável pela implementação e testa os serviços antes de entrar em operação, tendo entrega dos serviços das fases anteriores.

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

Definição:

Controla o ciclo de vida de todas as mudanças no ambiente de TI, desde a solicitação até a implementação.

Objetivo:

Garantir que as mudanças sejam feitas com o menor risco possível, obedecendo critérios de aprovação, avaliação e documentação.

Exemplo prático (Backup e Recuperação de Dados):

A equipe decide trocar o sistema atual de backup local por um novo sistema em nuvem.

Antes disso, é aberta uma Solicitação de Mudança (RFC), que passa por avaliação de riscos, aprovação pelo comitê de mudanças (CAB) e definição de janela de implantação.

GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO

Definição:

Mantém o registro preciso e atualizado dos ativos de TI e suas configurações, por meio da CMDB (Configuration Management Database).

Objetivo:

Permitir uma visão clara dos componentes de um serviço, como servidores, software, pessoas e suas inter-relações.

Exemplo prático (Backup e Recuperação de Dados):

A CMDB armazena informações como:

- Servidor de backup X
- Software de backup: Veeam
- Armazenamento em nuvem: AWS S3
- Responsável: Equipe de Infraestrutura. Se houver falha, é possível saber o que está relacionado ao serviço e quem atua.

GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

Definição:

Responsável por planejar, programar, construir, testar e implantar versões novas ou modificadas de serviços e seus componentes.

Objetivo:

Garantir que as mudanças e novos serviços sejam entregues corretamente e funcionem como esperado em produção.

Exemplo prático (Backup e Recuperação de Dados):

Após a aprovação da mudança para o backup em nuvem, o novo sistema é implantado gradualmente, com testes e validações. O processo inclui:

- Criação do ambiente
- Testes de restauração
- Treinamento da equipe
- Liberação para uso final

OPERAÇÃO

A operação de serviço é o estágio aonde o serviço já é consumido pelo usuário final. Com isso, a percepção do valor é aprimorada e tudo se torna mais delicado. Responsável por executar e gerencia os serviços em produção, os processos para entregar e gerenciar os serviços para clientes aos usuários do negócio.

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

Definição:

Trata da restauração rápida dos serviços em caso de falhas ou interrupções, com o menor impacto possível.

Objetivo:

Restaurar o funcionamento normal do serviço o mais rápido possível, minimizando o prejuízo ao negócio.

Exemplo prático (Backup e Recuperação de Dados):

Um usuário tenta restaurar um arquivo perdido, mas o sistema de backup apresenta erro.

Um incidente é registrado na Central de Serviços, e a equipe técnica atua para resolver rapidamente e restaurar o arquivo.

GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

Definição:

Identifica e remove causas raízes de incidentes recorrentes, prevenindo futuras falhas.

Objetivo:

Evitar a recorrência de incidentes e reduzir o impacto de falhas não resolvidas.

Exemplo prático (Backup e Recuperação de Dados):

É o ponto único de contato entre os usuários e a TI para relatar incidentes, solicitar serviços ou obter informações.

CENTRAL DE SERVIÇOS

Definição:

É o ponto único de contato entre os usuários e a TI para relatar incidentes, solicitar serviços ou obter informações.

Objetivo:

Oferecer suporte eficiente e padronizado, garantindo comunicação clara entre usuários e a equipe de TI.

Exemplo prático (Backup e Recuperação de Dados):

Um funcionário envia uma solicitação para recuperar arquivos apagados.

A Central de Serviços registra o chamado, faz triagem e encaminha para a equipe de backup.

Também acompanha o atendimento até a finalização.