PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS

ESCOLA DE CIÊNCIAS EXATAS E DA COMPUTAÇÃO.

ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS.



ESTUDO DE CASO UTILIZANDO ITIL 4

BRUNO CAMARGO MANSO

JOÃO VICTOR CARDOSO DE OLIVEIRA

NIKOLLY CARDOSO DE FARIA

GOIÂNIA, GO

2020

BRUNO CAMARGO MANSO

JOÃO VICTOR CARDOSO DE OLIVEIRA

NIKOLLY CARDOSO DE FARIA

ESTUDO DE CASO UTILIZANDO ITIL 4

Pesquisa sobre problemas que ocorrem em empresas.

Da escolha de um processo até a solução do problema.

Orientador: Aníbal Vicente Vieira

GOIÂNIA, GO

2020

**Resumo**

O Itil que é um conjunto de boas práticas detalhadas para o gerenciamento de serviços de TI que se concentra no alinhamento de serviços de TI com as necessidades dos negócios, contribui positivamente na evolução de serviços organizacionais. Quatro das sete mensagens ou princípios deixados pelo Itil 4 são abordados neste trabalho para a solução de um dado problema dado no trabalho anterior que envolvia a solução com o modelo Cobit.

**Palavras-chave:** Itil, Conceito, Processos, Estudo de Caso, Descrição, Análise, Solução.

## Sumário

[**Sumário**](#_ak5j50nwczi7) **4**

[**1. Introdução**](#_1o9ovvkku1k8) **5**

[**2.**](#_6rtelcyoavbp) **Primeira Mensagem 5**

[**3.**](#_l6gxqmsvubd6) **Segunda Mensagem 6**

**4**[**.**](#_l6gxqmsvubd6) **Terceira Mensagem 7**

**5**[**.**](#_l6gxqmsvubd6) **Quarta Mensagem 7**

[**6. Conclusão**](#_tedtmxutzx1) **7**

[**7.**](#_vy3326lfowqy) **Referências 8**

## 1. Introdução

Definição e descrição do contexto do problema e Análise e definição da solução do problema

O presente trabalho é a descrição de um *case* fictício, porém com a intenção de elucidar sobre o uso do Itil que contém uma coleção de cinco livros com assuntos diferentes mas com a mesma finalidade, que é auxiliar no gerenciamento de serviços de TI.

O Itil 4 conta conta com sete principais mensagens do ITIL 4 e do gerenciamento de serviços em geral e são vistas em muitos outros frameworks, neste trabalho serão abrangidas apenas quatro dessas mensagens por motivos de nem sempre as sete mensagens se encaixarem ao mesmo tempo para solução de um problema.

Nosso *case* será definido, descrito e contextualizado sob o ponto de vista da Governança. Ao mesmo tempo, irá trazer possíveis soluções utilizando quatro das sete mensagens ou princípios utilizados pelo modelo itil, sempre sendo diretamente auxiliado pelas leituras feitas a respeito do modelo em questão.

Trata-se então, de um estudo de caso, com o objetivo de aproximar o aluno deste framework tão utilizado nos dias de hoje. A empresa fictícia será identificada como NonSense Logística e nosso case será esmiuçado segundo os princípios estabelecidos pelo CobiT.

## 2. Primeira Mensagem

Otimize e automatize

Por influência da modernização dos softwares e da necessidade de sempre adaptarem aos órgãos fiscalizadores, especialmente em à SEFAZ, e pela falta de estabilidade do presente sistema que, não faz praticamente nada de forma automatizada, seus dirigentes foram introjetando, com o passar do tempo, a necessidade de buscar novas tecnologias, mais seguras e com menos falhas e erros.

Reconheceram enfim, a necessidade da melhoria no departamento de TI que se encontrava precarizado. Mas consideram os riscos de trocar o certo pelo duvidoso, ao fazer substituição do software, modernização do departamento de TI, infra-estrutura etc.

As opiniões dos dirigentes sempre convergiam sobre a melhoria do departamento de TI bem como a capacitação e treinamento dos seus funcionários e também dos funcionários que operam diretamente o sistema.

A gerência se comprometeu então a assumir riscos mediante aos seus objetivos, todavia, mitigando-os ao máximo e fazendo mudanças de forma gradual.

Outro alinhamento é em relação a estabilidade do sistema e possíveis falhas de segurança, tal aspecto também influenciou os dirigentes para melhoria da infra estrutura e agilidade permanente na solução de problemas, por parte da TI, que ocorrem durante a produção e dos processos, como suporte e manutenção à *posteriori*.

Por parte da TI, os governantes consideram fundamental o cumprimento dos prazos de entrega de artefatos, bem como prazos de implementações, de testes e de futuros monitoramentos pós implementações. Bem como, estarem sempre em alinhamento com as políticas e práticas da empresa com o objetivo de se alinharem aos mesmos ideais e filosofias proposta pela empresa.

## 3. Segunda Mensagem

Colabore e promova visibilidade

Como um novo sistema será implementado, os dirigentes concordaram que existe a necessidade de avaliação e também testes por parte do cliente de forma que o mesmo possa ‘degustar’ do novo sistema, observando sempre a agilidade do novo processo e a satisfação/reação do cliente.

Meios de geração de dados, para garantir o estudo desse consumidor e também os funcionários ligados aos artefatos de software, seriam uma condição necessária para devida observação de comportamentos, aglutina-se uma gama considerável de dados a fim de que sejam filtrados e devidamente estudados. Tais dados serão cruzados com o novo sistema implantado e irão ajudar a reconhecer onde e qual processo deveria ser melhorado, por isso será, também, devidamente monitorado.

Dirigentes da NonSense Logística concordam que a capacitação dos funcionários, especialmente dos funcionários de TI, não devem ser terceirizados e sim proporcionados por agentes internos. Isso implica em uma capacitação do tipo pirâmide na qual o mais alto cargo de TI passará por exames de qualidade, habilidades serão mensuradas para que assim sejam aplicados treinamentos específicos e personalizados. Este, por sua vez, treinará os cargos auxiliares e assim sucessivamente até alcançarem os funcionários de vendas.

O objetivo disso seria o de respaldar os cargos já existentes, cargos acima tornam-se influenciadores dos demais funcionários, aumentando ainda mais sua confiança entre os subordinados bem como a garantia de crescimento mútuo.

Conclui-se que as necessidades acima expostas tem o objetivo abrangente de melhorar o software para melhorar a interação homem-máquina entre o sistemas e seus funcionários, consequentemente melhorar a cultura em relação à informática para melhorar as vendas e o atendimento ao cliente. Tudo o que foi dito faz parte de uma cadeia de objetivos que se desdobra conforme vai se propagando por todos os departamentos da NonSense Logística.

## 4. Terceira Mensagem

Comece de onde você está

Os dirigentes avaliaram a necessidade de avaliar praticamente todos os processos presentes na empresa. Integrando o novo sistema aos processos já existentes, tornando novamente evidente a necessidade de testes e novas avaliações enquanto ocorrem os processos. Nem todo sistema de processos já existentes será totalmente descartado, pois diversos pontos funcionam bem e serão reutilizados, não precisando começar do zero, promovendo então o princípio de “comece de onde você está”.

## 5. Quarta Mensagem

Pense e trabalhe holisticamente

Sendo tais habilitadores potenciais influentes e idealizadores de partes do projeto, estão completamente alinhados às cascatas de objetivos supracitadas. Serão divididos em categorias dentro da empresa.

Os habilitadores de processos vão descrever as práticas e atividades que competem a própria área de atuação. Habilitadores de estruturas organizacionais tomarão as decisões dentro da organização. Habilitadores de cultura, ética e comportamento terão a devida importância à medida que mudar o conceito dos funcionários sobre a nova implementação é parte primordial do processo, sem excluir, logicamente, o bom aproveitamento dos mesmos em treinamentos de capacitação e adaptação. Habilitadores de informações tem o papel de garantir que os dados não se percam ou corrompam, irão também gerir a coleta de dados produzidos pela análise de processos que irão inspirar o novo sistema. Habilitadores de serviços, infraestrutura e aplicativos estarão sensíveis a prováveis obstáculos que surgirão, gargalos, falhas de transmissão etc.

## 6. Conclusão

É de extrema importância a organização em todos os processos, bem como a organização da própria Governança de TI. Tais práticas, quando bem aplicadas, irão não só agregar valores mas também proporcionará retornos tanto do ponto de vista humano quanto do ponto de vista financeiro. A construção efetiva de uma Governança também ajudaria a empresa NonSense Logística a se destacar frente aos seus concorrentes, proporcionando um melhor clima organizacional e também melhor satisfação de sua clientela e fornecedores.

O modelo da biblioteca do itil é totalmente flexível e adaptável ao negócio e estratégia de TI. Desta forma, como objetivo principal, a biblioteca ITIL pretende promover uma gestão direcionada à entrega eficiente dos serviços ao cliente, o que é basicamente o que empresas no mundo todo procuram, uma entrega eficiente para seus clientes, de forma que não tenham que se prejudicar internamente. E é isso que o itil proporciona, modelos já parcialmente prontos de como gerenciar seus serviços de forma eficaz.

## 7. Referências

# Information Technology Infrastructure Library (traduzido):

<https://www.manageengine.com/products/service-desk/itil/?network=g&device=c&keyword=itil&campaignid=11650229475&creative=480733193261&matchtype=e&adposition=&placement=&adgroup=108647832610&targetid=kwd-72539811&location=20092&gclid=CjwKCAiAq8f-BRBtEiwAGr3DgV1_BMY7rCflZc9PwIItngjMreRdt1Biqel9zQrO_8PrHfJcZ2d39BoCXgMQAvD_BwE>

O que significa o Itil:

<https://www.venki.com.br/blog/o-que-significa-itil/>

Information Technology infrastructure library :

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library>

Sobre o Itil:

https://www.portalgsti.com.br/itil/sobre/