

Gerenciamento de Serviços

Processos Funções

Matriz RPCI

Definições – Serviço



Serviço:

“Um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem ter que assumir custos e riscos.”

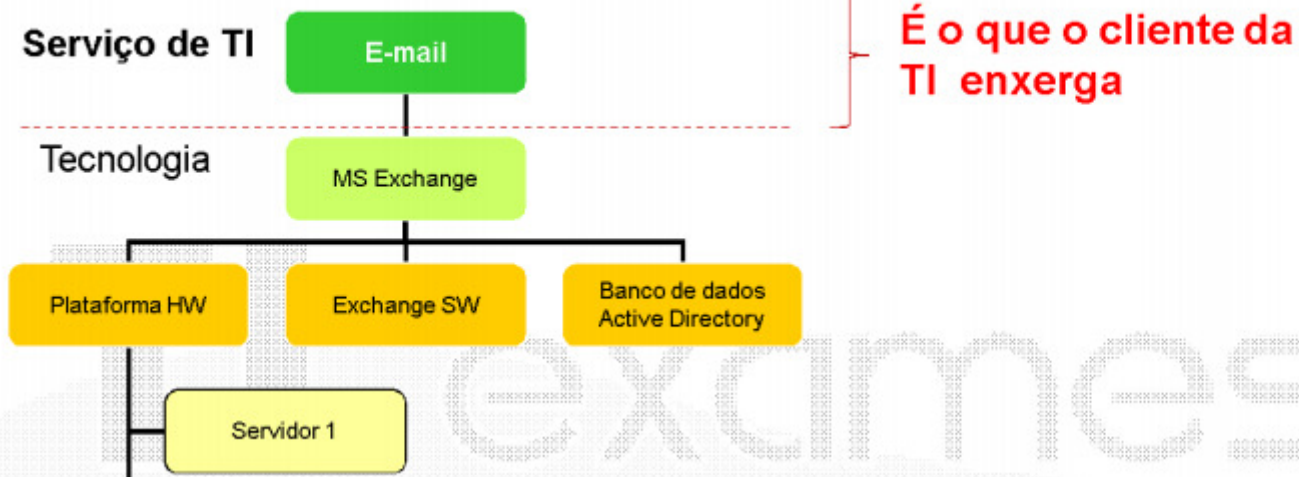
Definições – Serviço de TI

Serviço de TI:

“Um serviço fornecido por um provedor de serviços de TI. É composto de uma combinação de tecnologia da informação, pessoas e processos.”



Serviço de TI



Veja abaixo alguns exemplos de serviços de TI:

Categoria	Serviço de TI
Escritório	<ul style="list-style-type: none">• Processamento de textos (MS Word)• Planilhas eletrônicas (MS Excel)• Digitalização de documentos• Impressão de documentos
Comunicação	<ul style="list-style-type: none">• Acesso à internet / acesso wireless• VoIP• E-mail• Portal intranet (MS Sharepoint)• Webconferência ou Teleconferência
Vendas	<ul style="list-style-type: none">• CRM – Gestão de clientes (Software Salesforce)• Emissão de nota fiscal eletrônica• Gerenciamento de pedidos de compra• E-commerce (loja virtual da empresa)
Produção	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciamento de recursos da empresa (usando algum software ERP, como o SAP)
Manutenção	<ul style="list-style-type: none">• Manutenção e suporte de PCs / Thin clients• Manutenção e suporte a impressoras

Definições – Gerenciamento de serviços

Gerenciamento de serviços:

“Um conjunto especializado de habilidades organizacionais para fornecer valor para o cliente em forma de serviços.”



Estas **habilidades organizacionais** incluem práticas de gerenciamento, processos, funções, papéis, conhecimento e competências que um provedor de serviços usa para possibilitar a entrega de serviços que criem valor para seus clientes.

O gerenciamento de serviços é que possibilita a um provedor de serviços entender os serviços que estão sendo fornecidos, assegurar que os serviços realmente facilitam os resultados que seus clientes querem alcançar, entender o valor dos serviços para os seus clientes e entender como gerenciar todos os custos e riscos associados com estes serviços.

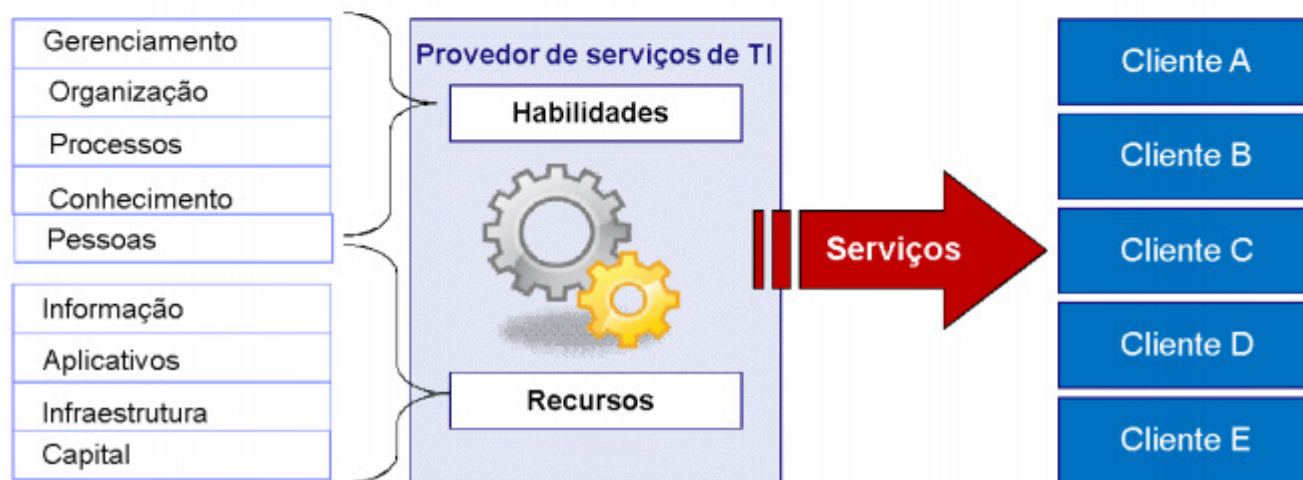


Gerenciamento de serviços de TI:

“A implementação e o gerenciamento da qualidade dos serviços de TI de forma a atender às necessidades de negócio.

O gerenciamento de serviços de TI é feito pelos provedores de serviços de TI por meio da combinação adequada de pessoas, processos e tecnologia da informação.”

O ato de transformar recursos em serviços de valor explorando as habilidades da organização é o coração do gerenciamento de serviços de TI. Sem as habilidades, a organização de serviço é meramente um conjunto de recursos inúteis.



Provedor de serviços de TI:

“Um provedor de serviços que fornece serviços de TI para clientes internos ou externos.”

A ITIL descreve três tipos básicos de provedores de serviços de TI:

Tipo I

Provedor de serviços internos

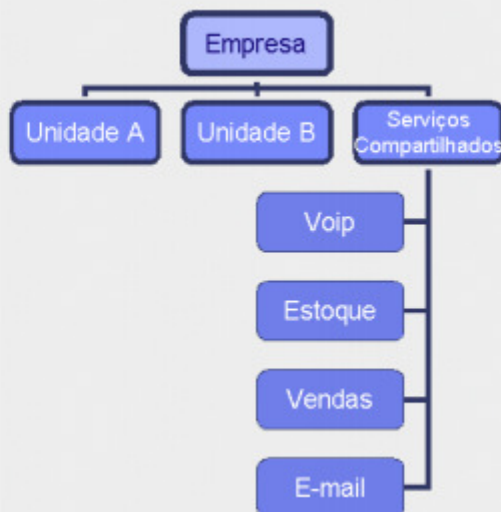
Fica localizado internamente em uma unidade de negócio. Pode haver vários dentro de uma organização.



Tipo II

Unidade de serviços compartilhados

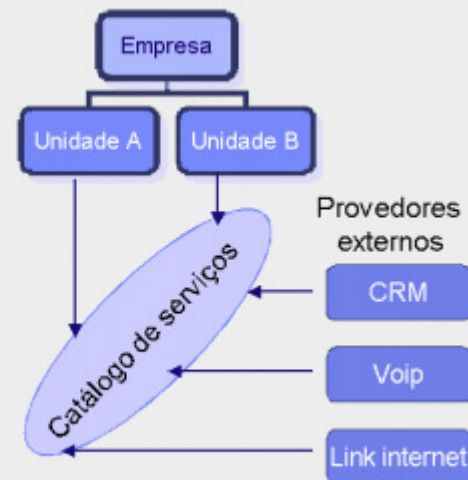
Fornece serviços de TI compartilhados para mais de uma unidade de negócio.



Tipo III

Provedor de serviços externos

Fornece serviços de TI para clientes externos (outras organizações).



Definições – Partes interessadas (stakeholders)

Parte interessada:

“Uma pessoa que tem um interesse em uma organização, um projeto, um serviço de TI, etc. Pode estar interessada nas atividades, metas, recursos ou entregas.”

Existem muitas partes interessadas envolvidas no gerenciamento de serviços:

Funções, grupos, equipes de TI	<ul style="list-style-type: none">• Entregam os serviços de TI• Realizam as atividades nos processos
Clientes	<ul style="list-style-type: none">• Quem compra bens ou serviços.• O cliente de um provedor de serviços de TI é a pessoa ou grupo de que define e acorda as metas de nível de serviço.
Usuários	<ul style="list-style-type: none">• São aqueles que usam o serviço no dia a dia.• Podem ser distintos do cliente, já que nem sempre quem paga é quem usa diretamente o serviço de TI.
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none">• Terceiros responsáveis por fornecer bens ou serviços que são requeridos para entregar serviços de TI.

Definições – Clientes internos e externos

- Um provedor de serviços de TI pode oferecer serviços tanto para clientes internos como externos.



Definições – Processos e Funções

- No gerenciamento de serviços de TI existem várias atividades de gerenciamento de serviços. A ITIL agrupa estas atividades em processos. Os processos estão distribuídos ao longo do ciclo de vida do serviço, onde vamos encontrar também funções (grupos de pessoas) que realizam atividades nos processos.

Exemplo de processo:

- Gerenciamento de incidente

Exemplos de funções:

- Central de serviços
- Gerenciamento técnico



Reproduced under licence from AXELOS

Definições – Processo

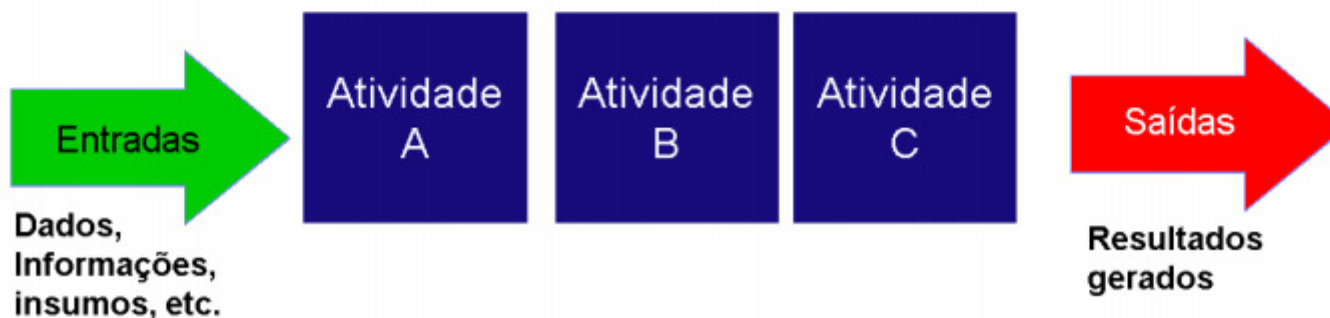
Processo

“Um conjunto estruturado de atividades elaborado para alcançar um determinado objetivo. Um processo utiliza uma ou mais entradas definidas e as transforma em saídas definidas.”

Resultado

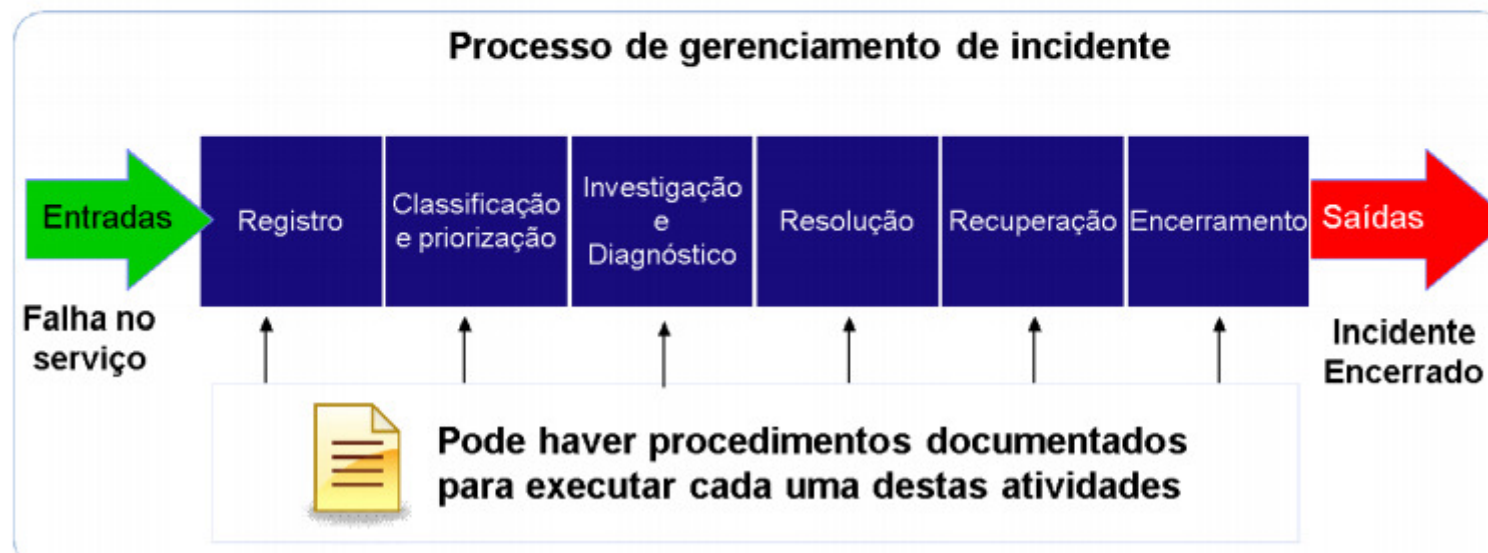
“A saída ou produto de uma atividade executada, seguimento de um processo ou entrega de um serviço de TI, etc.”

Elementos básicos de um processo



Definições – Processo

Veja abaixo um exemplo simplificado do processo de gerenciamento de incidente:



Função

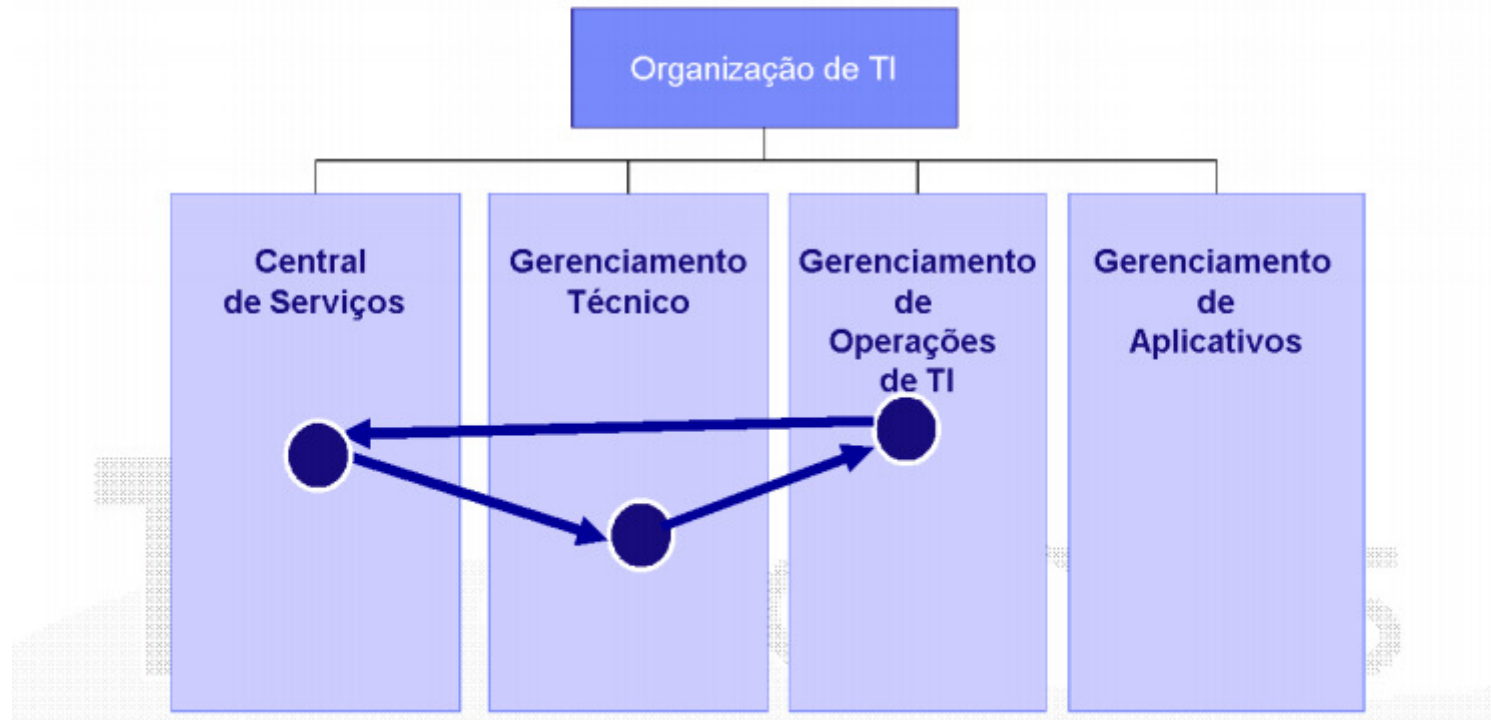
“Uma equipe ou grupo de pessoas que são utilizadas para conduzir um ou mais processos ou atividades, por exemplo, a central de serviços.”

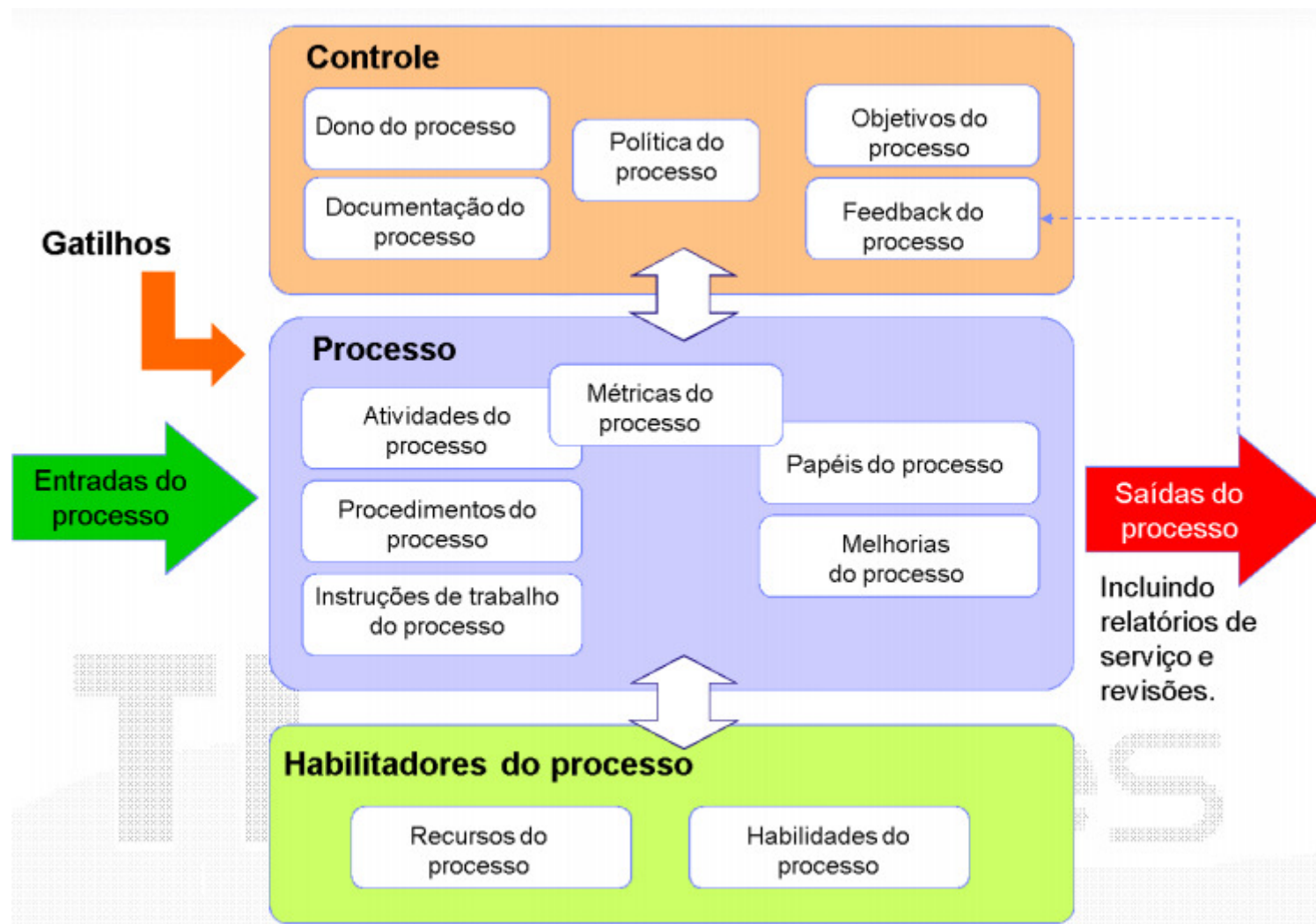
- Função é o termo que a ITIL utiliza para se referir a uma unidade/departamento/grupo da TI que é especializado em determinados assuntos.
- A ITIL descreve as 4 funções comuns. Entretanto, na sua organização, elas podem estar quebradas em vários departamentos/grupos.
- Em organizações menores é possível que uma pessoa atue em mais de uma função.



Processos x Funções

- Profissionais de determinadas funções (grupos/departamentos) podem executar atividades nos processos de gerenciamento de serviços.
- Por exemplo, para resolver uma falha em um servidor de um aplicativo (no caso, um incidente), podem ser envolvidas pessoas de diversas funções nas atividades do processo de gerenciamento de incidente.





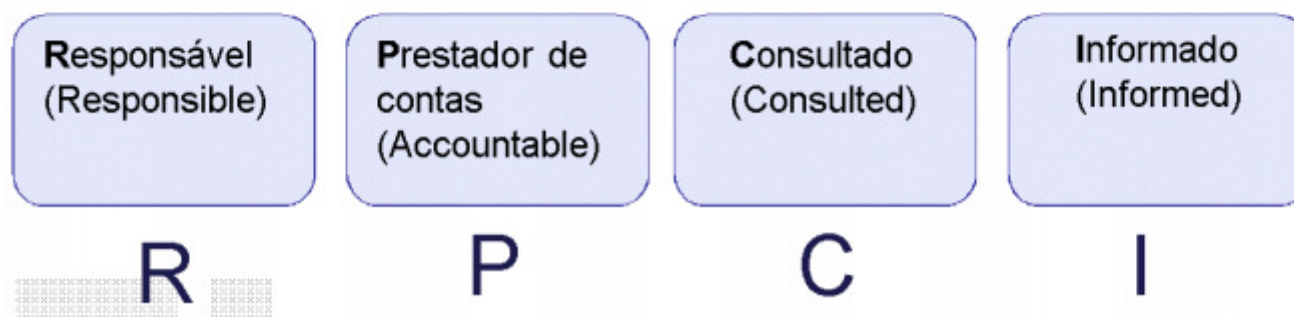
Para facilitar o entendimento da estrutura de processos vamos utilizar um exemplo simples não relacionado a TI. Um restaurante de pequeno porte oferece um serviço de *buffet* livre. Um processo de apoio importante para que este serviço funcione diariamente é o de “lavagem de pratos”. Sem pratos limpos os clientes não podem se servir no *buffet*. Para este processo de “lavagem de pratos” determine:

1. **Gatilhos** (eventos que iniciam o processo)
2. **Entradas** (informações ou insumos necessários para iniciar o processo)
3. **Atividades** (trabalho dentro do processo)
4. **Procedimentos para as atividades** (orientações detalhadas para as atividades)
5. **Recursos necessários** (o que é necessário para realizar as atividades)
6. **Habilidades necessárias** (de quem vai lavar os pratos)
7. **Papéis envolvidos** (quem faz o que no processo)
8. **Saídas** (o que é gerado no final do processo)
9. **Métricas** (para medir o desempenho do processo)
10. **Dono do processo** (principal responsável dentro do restaurante)
11. **Políticas** (orientações gerais para o funcionamento do processo)

1. **Gatilhos:** O garçom chega na cozinha com uma pilha de pratos para lavar e informa que o estoque de pratos limpos está próximo de acabar.
2. **Entradas:** pratos sujos.
3. **Atividades:** Remover os restos de comida, empilhar pratos, lavar pratos, colocar os pratos para escorrer .
4. **Procedimentos para as atividades:** os restos de comida devem ser removidos e colocados na lixeira, empilhar no máximo 50 pratos em cada pilha, os pratos devem ser esfregados dos dois lados.
5. **Recursos necessários:** Esponja, detergente, bancada, cuba, água limpa.
6. **Habilidades necessárias:** Lavador de pratos com experiência.
7. **Papéis envolvidos:** Garçom que leva os pratos para cozinha e um lavador de pratos.
8. **Saídas:** pratos limpos.
9. **Métricas:** tempo médio para lavar cada prato, custo mensal com o processo.
10. **Dono do processo:** chefe da cozinha ou dono do restaurante.
11. **Políticas:** Não acumular mais do que 100 pratos sujos na bancada, não deixar pratos sujos para o dia seguinte.

Matriz de atribuição de responsabilidades - RPCI

- Ao desenhar um serviço ou um processo, é importante que todos os papéis estejam claramente definidos.
- Para que os serviços, processos e suas atividades sejam executados corretamente na organização, as atividades precisam ser claramente mapeadas para papéis definidos.
- Para ajudar nisto, existe a matriz de atribuição de responsabilidades conhecida pela sigla RPCI (ou RACI em inglês). Esta matriz estabelece quatro principais atribuições em relação a processos e atividades:



Matriz de atribuição de responsabilidades - RPCI

- **Responsável:** É a pessoa ou grupo responsável pela execução, por realizar o trabalho na atividade do processo.
- **Prestador de contas:** É a pessoa que responde (assume a propriedade) pela qualidade e resultado final. Somente uma pessoa pode ser prestador de contas por atividade.
- **Consultado:** É a pessoa que precisa ser consultada em alguma atividade. Esta pessoa fornece informações para tomada de decisões.
- **Informado:** É a pessoa que precisa ser mantida atualizada em relação ao progresso de alguma coisa. Esta pessoa recebe informações sobre a execução do processo.

Exemplo de matriz RPCI para o processo gerenciamento de mudança:

Atividades	Requisitante	Gerente de mudança	Comitê de consultivo de mudança	Executor da mudança	Testador
Registrar a mudança	R	P			
Aprovar a mudança		P/R	R		
Construir a mudança		P		R	C
Implementar a mudança		P		R	C
Testar a mudança		P			R
Revisar a mudança	C	P/R	R	C	C
Encerrar a mudança	I	P/R	I	I	I



Profº Julio Carnevale de Almeida

carnevale@helpservice-info.com.br