

# Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

## Gestão de Sistemas de Informação

Henrique Prado de Sá Sousa

[hsousa@uniriotec.br](mailto:hsousa@uniriotec.br)



- . O papel estratégico da TI
- . A TI como um provedor de tecnologia
- . A TI como um provedor de serviços

. A TI e seus requisitos para funcionamento

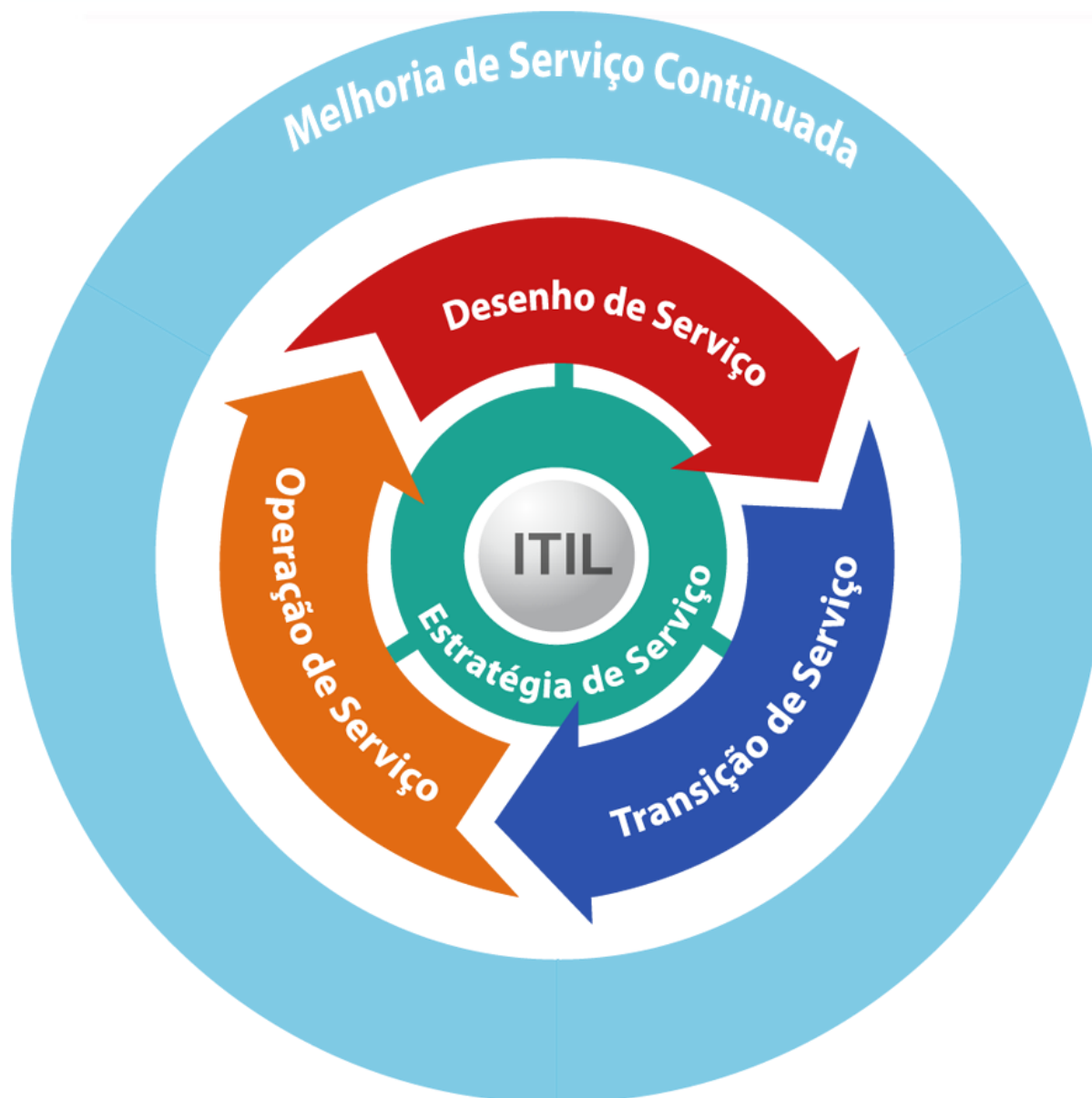
Tecnologia  
Infraestrutura  
Pessoas

. SLA na prestação de serviços

*Service Layer agreement* - Acordo de nível de serviço

- A importância da qualidade dos serviços
- A qualidade de uma forma mensurável
- Monitoramento da qualidade
- Uso de indicadores

- . Como gerir os serviços de TI?
  - ITIL - *Information Technology Infrastructure Library*
  - Objetivo principal: Alinhar a TI aos objetivos da organização
  - Framework estabelecido a partir de um conjunto de melhores práticas
  - Organização em 5 principais funções





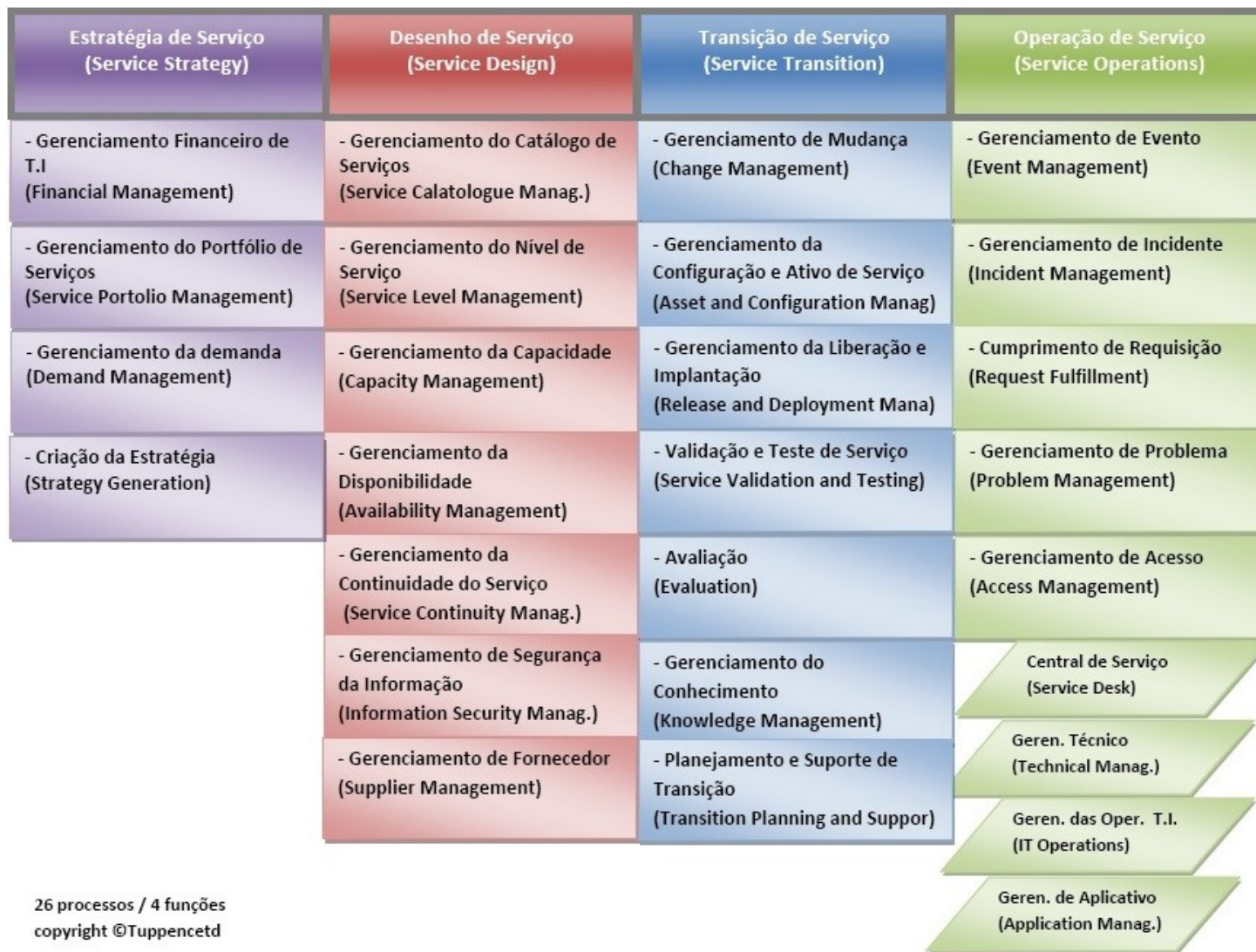
## Estratégia de Serviço (Service Strategy)

- Gerenciamento Financeiro de T.I  
(Financial Management)
- Gerenciamento do Portfólio de Serviços  
(Service Portfolio Management)
- Gerenciamento da demanda  
(Demand Management)
- Criação da Estratégia  
(Strategy Generation)



| Estratégia de Serviço<br>(Service Strategy)                                | Desenho de Serviço<br>(Service Design)                                      |
|--|---|
| - Gerenciamento Financeiro de T.I<br>(Financial Management)                | - Gerenciamento do Catálogo de Serviços<br>(Service Catalogue Manag.)       |
| - Gerenciamento do Portfólio de Serviços<br>(Service Portfolio Management) | - Gerenciamento do Nível de Serviço<br>(Service Level Management)           |
| - Gerenciamento da demanda<br>(Demand Management)                          | - Gerenciamento da Capacidade<br>(Capacity Management)                      |
| - Criação da Estratégia<br>(Strategy Generation)                           | - Gerenciamento da Disponibilidade<br>(Availability Management)             |
|  | - Gerenciamento da Continuidade do Serviço<br>(Service Continuity Manag.)   |
|  | - Gerenciamento de Segurança da Informação<br>(Information Security Manag.) |
|  | - Gerenciamento de Fornecedor<br>(Supplier Management)                      |

| Estratégia de Serviço<br>(Service Strategy)                                | Desenho de Serviço<br>(Service Design)                                      | Transição de Serviço<br>(Service Transition)  |
|--|---|---|
| - Gerenciamento Financeiro de T.I<br>(Financial Management)                | - Gerenciamento do Catálogo de Serviços<br>(Service Catalogue Manag.)       | - Gerenciamento de Mudança<br>(Change Management)                                     |
| - Gerenciamento do Portfólio de Serviços<br>(Service Portfolio Management) | - Gerenciamento do Nível de Serviço<br>(Service Level Management)           | - Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço<br>(Asset and Configuration Manag) |
| - Gerenciamento da demanda<br>(Demand Management)                          | - Gerenciamento da Capacidade<br>(Capacity Management)                      | - Gerenciamento da Liberação e Implantação<br>(Release and Deployment Mana)           |
| - Criação da Estratégia<br>(Strategy Generation)                           | - Gerenciamento da Disponibilidade<br>(Availability Management)             | - Validação e Teste de Serviço<br>(Service Validation and Testing)                    |
|  | - Gerenciamento da Continuidade do Serviço<br>(Service Continuity Manag.)   | - Avaliação<br>(Evaluation)   |
|  | - Gerenciamento de Segurança da Informação<br>(Information Security Manag.) | - Gerenciamento do Conhecimento<br>(Knowledge Management)                             |
|  | - Gerenciamento de Fornecedor<br>(Supplier Management)                      | - Planejamento e Suporte de Transição<br>(Transition Planning and Suppor)             |











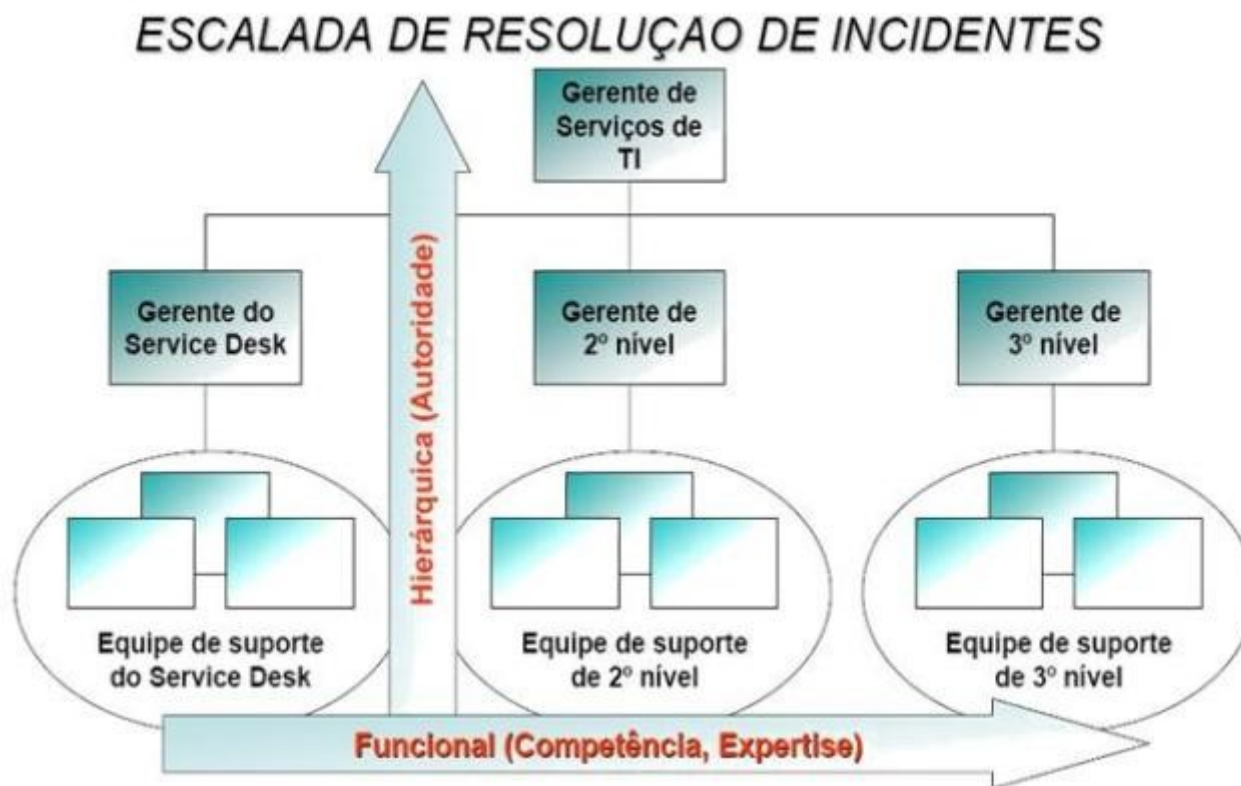
| Estratégia de Serviço<br>(Service Strategy)                                | Desenho de Serviço<br>(Service Design)                                      | Transição de Serviço<br>(Service Transition)  | Operação de Serviço<br>(Service Operations)           | Melhoria de Serviço<br>Continuada<br>(Continual Service Improvement) |
|--|---|---|---|--|
| - Gerenciamento Financeiro de T.I<br>(Financial Management)                | - Gerenciamento do Catálogo de Serviços<br>(Service Catalogue Manag.)       | - Gerenciamento de Mudança<br>(Change Management)                                     | - Gerenciamento de Evento<br>(Event Management)       | - Relatório de Serviços<br>(Service Reporting)                       |
| - Gerenciamento do Portfólio de Serviços<br>(Service Portfolio Management) | - Gerenciamento do Nível de Serviço<br>(Service Level Management)           | - Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço<br>(Asset and Configuration Manag) | - Gerenciamento de Incidente<br>(Incident Management) | - Medição de Serviços<br>(Service Measurement)                       |
| - Gerenciamento da demanda<br>(Demand Management)                          | - Gerenciamento da Capacidade<br>(Capacity Management)                      | - Gerenciamento da Liberação e Implantação<br>(Release and Deployment Mana)           | - Cumprimento de Requisição<br>(Request Fulfillment)  | - 7 passos de Melhoria<br>(7-Step Improvement Process)               |
| - Criação da Estratégia<br>(Strategy Generation)                           | - Gerenciamento da Disponibilidade<br>(Availability Management)             | - Validação e Teste de Serviço<br>(Service Validation and Testing)                    | - Gerenciamento de Problema<br>(Problem Management)   |  |
|  | - Gerenciamento da Continuidade do Serviço<br>(Service Continuity Manag.)   | - Avaliação<br>(Evaluation)   | - Gerenciamento de Acesso<br>(Access Management)      |  |
|  | - Gerenciamento de Segurança da Informação<br>(Information Security Manag.) | - Gerenciamento do Conhecimento<br>(Knowledge Management)                             | Central de Serviço<br>(Service Desk)                  |  |
|  | - Gerenciamento de Fornecedor<br>(Supplier Management)                      | - Planejamento e Suporte de Transição<br>(Transition Planning and Support)            | Gerenc. Técnico<br>(Technical Manag.)                 |  |
|  |   |   | Gerenc. das Oper. T.I.<br>(IT Operations)             |  |
|  |   |   | Gerenc. de Aplicativo<br>(Application Manag.)         |  |

## **Gerenciamento de incidente**

Restaura a operação normal o mais rápido possível após a ocorrência de um incidente com o intuito de minimizar o impacto negativo sobre as operações do negócio.

**Incidente** = Interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI.

# ITIL – Gerenciamento de Incidentes



<https://www.devmedia.com.br/gerenciamento-de-incidentes-itol/7174>



# ITIL – Gerenciamento de Incidentes

- **Prioridade**: é definido em função do impacto que o incidente terá sobre os negócios da organização. A razão entre urgência para resolução do incidente mais o impacto do incidente nos negócios, e o efeito provocado pelo incidente nos prazos das atividades define a priorização dos incidentes. É uma classificação que varia de empresa para empresa.

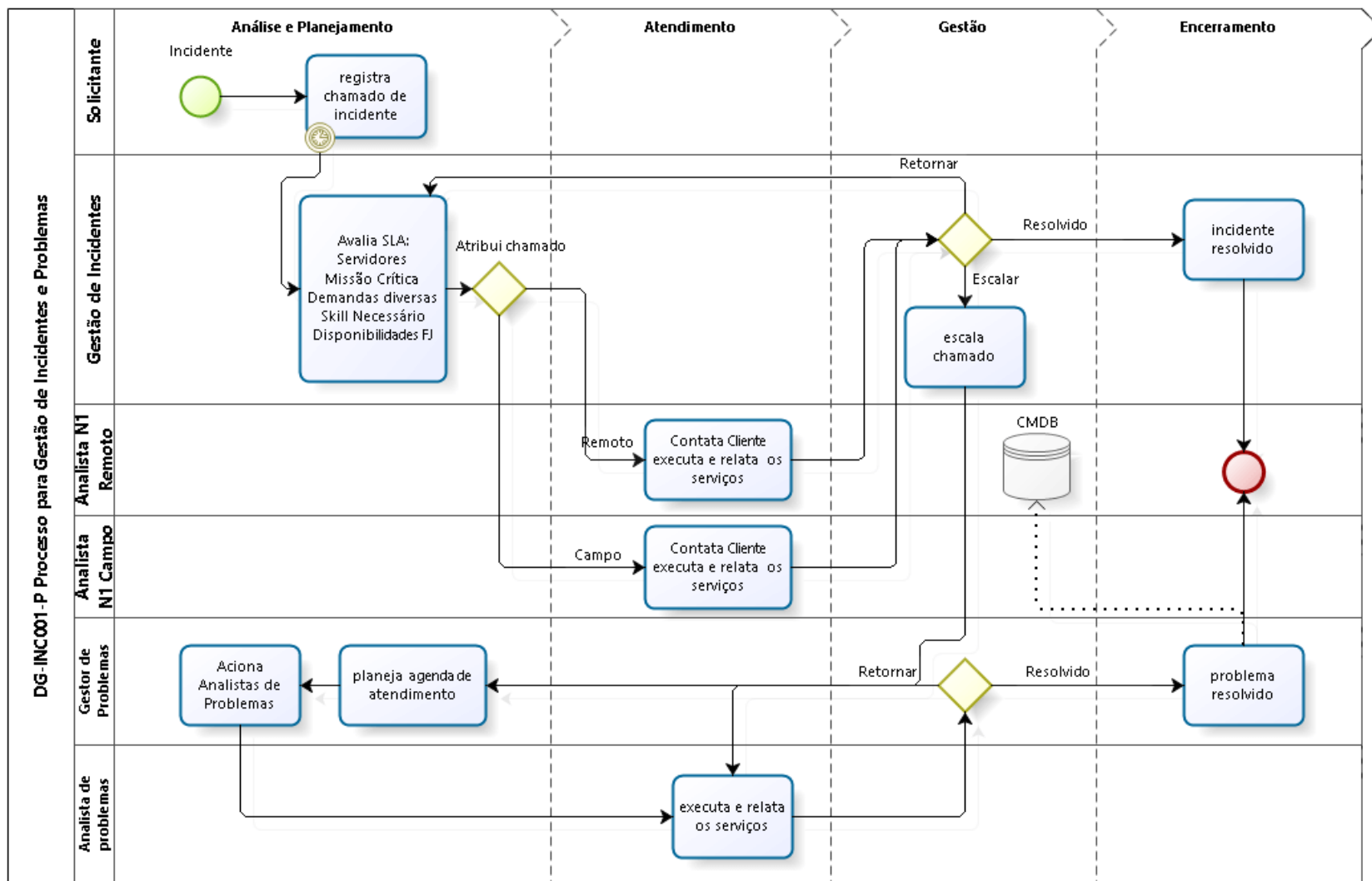
| Código de Prioridade | Descrição | Prazo para solução |
|----------------------|-----------|--------------------|
| 1                    | Crítico   | 1 hora             |
| 2                    | Alto      | 8 horas            |
| 3                    | Médio     | 24 horas           |
| 4                    | Baixo     | 48 horas           |
| 5                    | Planejado | Planejado          |

- **Urgência x Impacto**: matriz de classificação dos incidentes com relação às prioridades para realização dos serviços de suporte.

|         |       |          |       |      |
|---------|-------|----------|-------|------|
| Impacto | Alto  | 3        | 2     | 1    |
|         | Médio | 4        | 3     | 2    |
|         | Baixo | 5        | 4     | 3    |
|         |       | Baixo    | Médio | Alto |
|         |       | Urgência |       |      |

<https://www.devmedia.com.br/gerenciamento-de-incidentes-itol/7174>

# ITIL – Gerenciamento de Incidentes

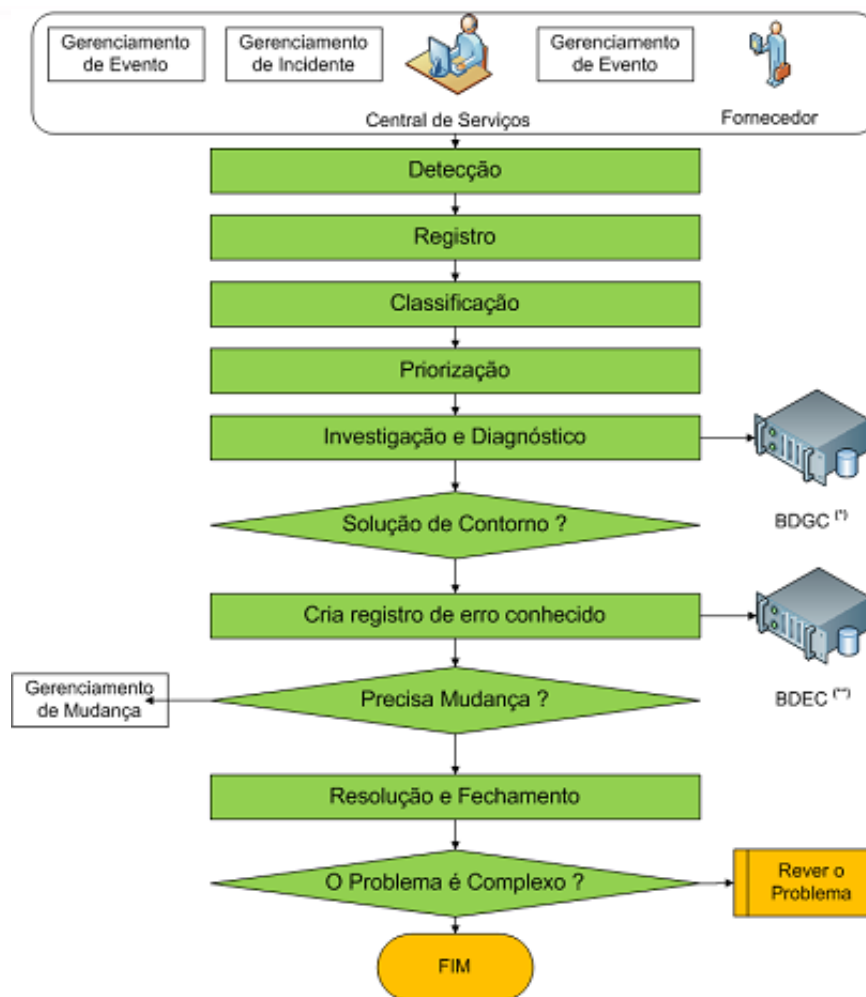


## Gerenciamento de problema

**Foco Reativo:** diagnostica causa raiz de incidentes, descobre soluções de contorno e determina soluções para evitar a recorrência de incidentes. Erros são eliminados via gerenciamento de mudança.

**Foco Proativo:** análise de tendência no registro de incidentes e busca causas comuns com o intuito de prevenir sua recorrência.

# ITIL – Gerenciamento de Incidentes



<sup>(1)</sup> Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração

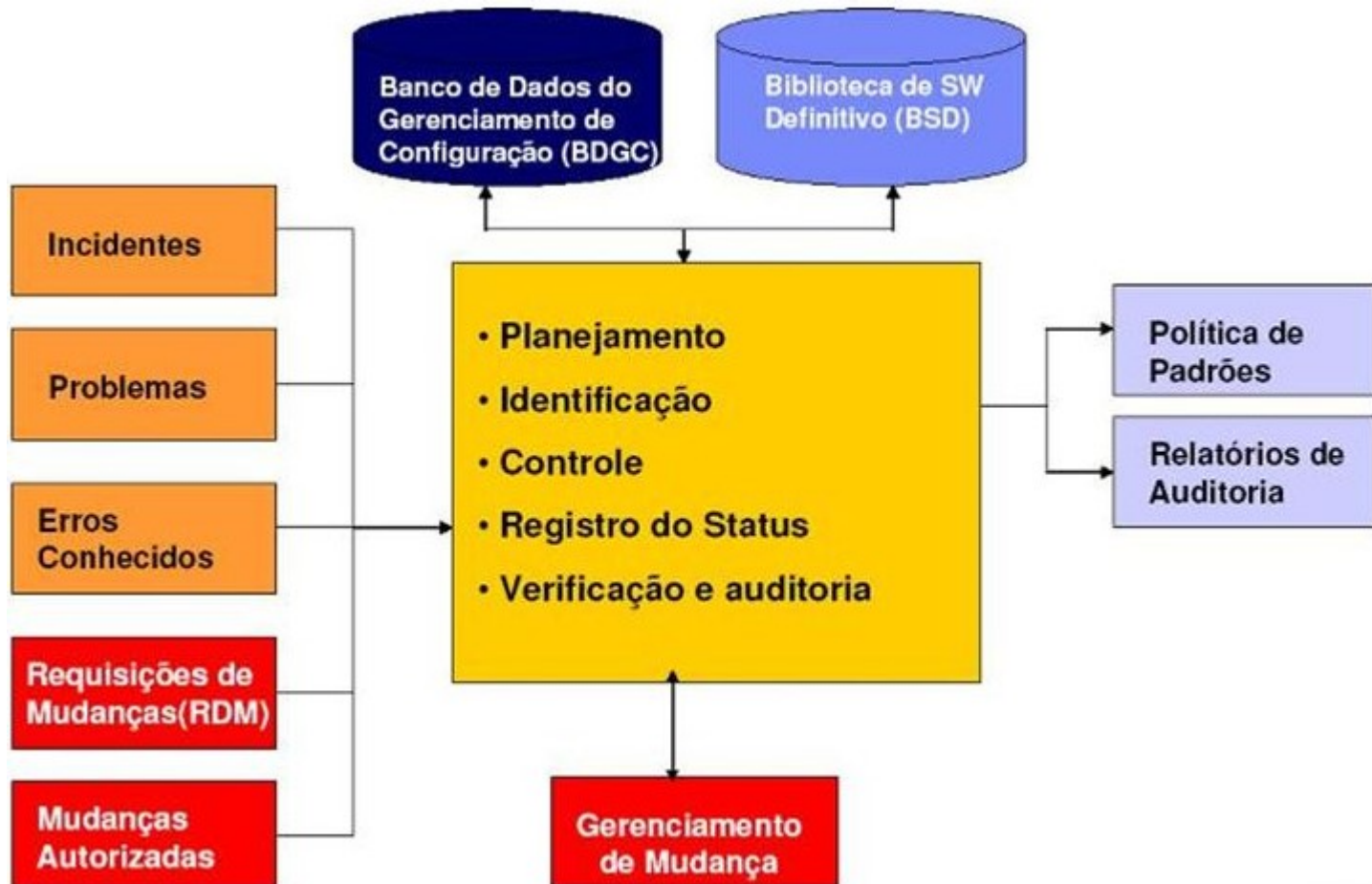
<sup>(2)</sup> Banco de Dados de Erros Conhecimentos

Gerenciar todas as mudanças, assegurando que sejam utilizados métodos para administrá-las, para que a infraestrutura de TI tenha o menor risco possível.

## **Objetivos**

- Assegurar que as mudanças sejam executadas por meio de métodos padronizados, minimizando os riscos e impactos.
- Prevenir mudanças sem prévia autorização.
- Diminuir a quantidade de incidentes relacionados às mudanças.

# ITIL – Gerenciamento de Configuração



## **Gerenciamento de evento**

Detectar eventos (mudanças de estado de um IC ou serviço) e tomar ações quando necessárias.

## Gerenciamento de Eventos

Um evento pode ser definido como qualquer mudança de estado que tem importância para a gestão de um item de configuração (IC) ou serviço de TI. Em outras palavras, qualquer ocorrência dentro do escopo de TI que tenha relevância para a gestão dos serviços entregues ao(s) cliente(s).

Exemplos de eventos:

- . um usuário logou no sistema;
- um backup agendado não ocorreu;
- o sistema está sendo acessado pelo dobro de usuários do que o normal;
- um usuário não autorizado acessou um local da rede;
- um sistema está mais lento do que o normal;
- excesso de ligações por engano para o #Service Desk ;
- qualquer outro que tenha relevância para quem está gerindo os serviços de TI;

Tipos de eventos: normal; não usual, exceção, alerta, ou quaisquer outras classificações relevantes.

Os eventos são normalmente reconhecidos através de notificações criadas por ferramenta de monitoramento.



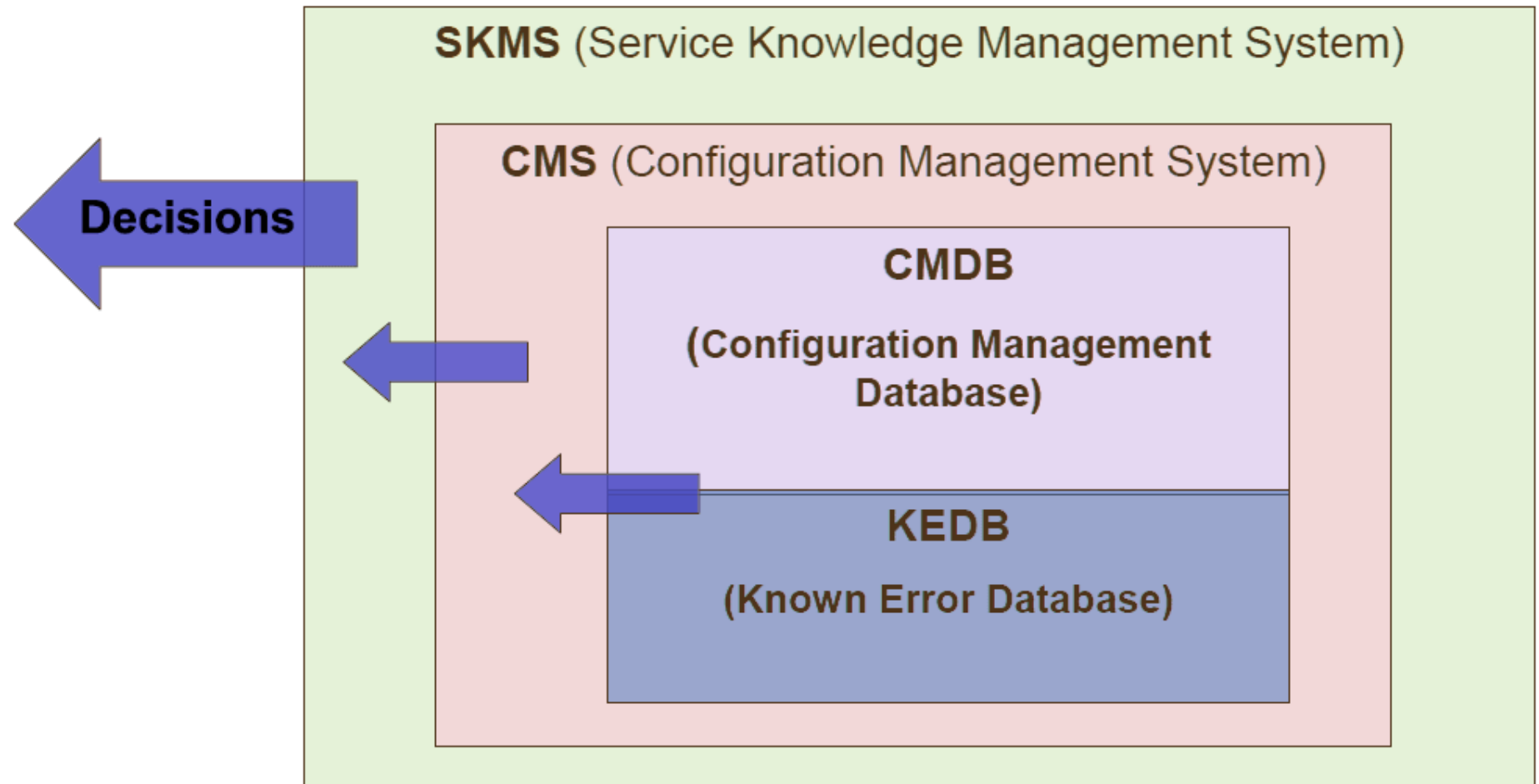
## Cumprimento de requisição

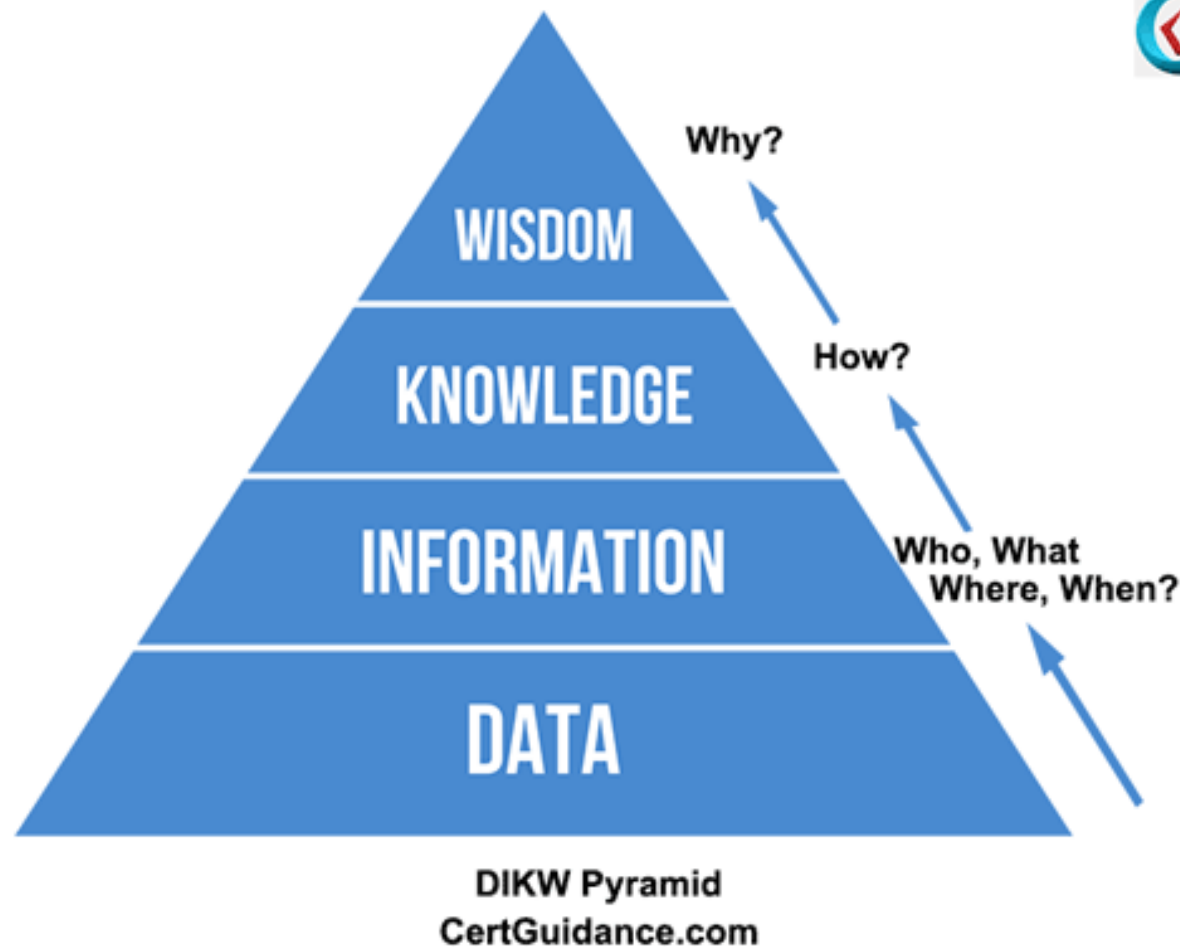
Atende requisições de serviço como dúvidas, mudanças padrão (ex: troca de impressora de local).

## Gerenciamento de acesso

Concede o direito de acesso a um serviço ou grupo de serviço. Pode remover direitos de uso. É o processo que executa a política de segurança na prática.

Pode ser executado por qualquer função. As solicitações de acesso podem vir pela central de serviço.





Produção

Podcast

Finanças

Custo de  
Produção  
Insumo

Insumo  
tipo

Funcionário  
nome, etc...  
h/h

Software  
Custo

TI

Y

RH

X