

A minimalist line-art illustration in the background. On the right, a person with short hair and round glasses is shown from the chest up, holding a large folder or book with both hands. The folder is open, showing several pages. In the upper left corner, there are three diamond shapes of varying sizes. A large, thin arc curves across the top of the page, partially enclosing the diamond shapes.

O Cenário de serviços de TI

Melhores práticas da área de suporte e gestão de serviços de Tecnologia da Informação (TI) com qualidade, redução de custos, riscos operacionais e alinhadas às necessidades do negócio.

Profa. Priscila Granato da Silva Castro Fleischhauer

Propósito

Apresentar o conjunto necessário de boas práticas da área de suporte e gestão de serviços de TI para uma organização ter ferramentas e sistemas de TI em pleno funcionamento. Possuir qualidade e eficiência operacional se torna quase obrigatório para as empresas se manterem em cenários de mercado competitivo.

Objetivos

- Definir a integração estratégica entre TI e negócio.
- Apresentar a evolução do setor de suporte a campo.
- Descrever o mapeamento de fluxo de valor do serviço de suporte.
- Listar o catálogo de serviços de TI.

Introdução

As empresas contam com diferentes áreas, funcionários e um fluxo de trabalho estabelecido. Para lidar, da melhor maneira, com todas as informações produzidas nesse cenário, a Tecnologia da Informação (TI) é uma das principais ferramentas a ser utilizada. Por meio da TI, é feita toda a parte de gestão e estratégia das informações, o que dá mais força para a empresa caminhar bem, conseguir novos clientes e se destacar no mercado. Essas ferramentas estão nos computadores utilizados, nos softwares que facilitam o processo de trabalho e outros recursos tecnológicos que podem ser usados na empresa.

O suporte técnico de TI é responsável por dar total assistência aos seus clientes, trabalhando na resolução de problemas, falhas ou panes. Ele é composto por uma equipe especializada que tem a função de ajudar da melhor forma ao trabalho fluir bem no ambiente, com o mínimo de problemas.

O gerenciamento de serviços de TI é o conjunto de processos que abrangem o planejamento, a execução e o monitoramento dos serviços de TI. Tem como objetivo prover aos clientes o acesso a serviços de qualidade e que esses serviços atendam às necessidades do negócio.

Vamos compreender a importância da integração estratégica entre TI e negócio, a evolução do setor de suporte a campo, o mapeamento de fluxo de valor do serviço de suporte e o catálogo de serviços para que uma organização tenha um resultado efetivo.

Serviços

A transformação digital está mudando a relação entre a área de Tecnologia da Informação (TI) e as empresas. Se no passado o objetivo da área de TI era manter a infraestrutura funcional, atualmente o foco está em alinhar a área de Tecnologia da Informação às estratégias de negócios. A qualidade e a eficiência operacional se tornaram obrigatórias para as empresas frente a um mercado tão competitivo, exigente e agressivo. A gestão de serviços se tornou um dos mais poderosos diferenciais competitivos que uma empresa pode ter, pelo simples fato de que bons serviços conseguem facilmente aproximar, conquistar e fidelizar clientes.

Serviços são medidos e avaliados pela percepção e satisfação de cada cliente e podem variar muito de empresa para empresa. A gestão de serviços trata-se, em suma, do gerenciamento conjunto de todas essas variáveis, visando assegurar a entrega, a garantia e a satisfação dos clientes com a oferta e contratação de um ou mais serviços da empresa.

Nesse cenário, o gerenciamento de serviços de TI ganha uma importância cada vez maior. Por isso, é importante o conhecimento das melhores práticas de mercado para ser bem-sucedido nesse processo.



Alinhamento entre TI e negócios

O conceito de alinhamento entre TI e negócios tem um histórico complicado. A área de TI, que possui um lado técnico forte, e o pessoal de negócios não conseguiam transpor lacunas de comunicação para realmente trabalhar em conjunto. Contudo, não basta viabilizar a comunicação; é importante quantificar o que os negócios e a TI agregam à empresa. Isso quando trabalham sozinhos e quando trabalham juntos.

O ponto principal é o entendimento de que, ao trabalharem juntos, ambos alcançarão mais. Portanto, uma organização mais bem-sucedida cria uma equipe unificada, utilizando o melhor de todas as habilidades e os recursos disponíveis, levando experiência satisfatória ao cliente. O processo de alinhamento estratégico da TI procura determinar qual deve ser o alinhamento da TI em termos de arquitetura, infraestrutura, aplicações, processos e organização com as necessidades presentes e futuras do negócio.



Saiba mais

Uma visão mais abrangente da interação estratégica de negócios e TI foi elaborada por Henderson e Venkatraman (1993), o chamado “Modelo de Alinhamento Estratégico”, que destaca e analisa a importância estratégica de TI nas empresas.

Tal modelo é baseado não somente em aspectos internos (empresa), mas também em fatores externos (mercado). Dois relevantes conceitos nesse modelo de alinhamento são o ajuste estratégico (relação entre estratégia e infraestrutura) e a integração funcional (relação entre funções de TI e negócio nos âmbitos da estratégia e da infraestrutura).

Segundo o modelo de alinhamento estratégico de Henderson e Venkatraman (1993), há quatro principais perspectivas de alinhamento estratégico, tendo a estratégia de negócio como ponto de partida ou a estratégia de TI como impulsionadora desse processo:

Execução de estratégia

Estratégia do Negócio → Estrutura do Negócio → Estrutura de TI

Esta é a perspectiva mais difundida e corresponde ao modelo clássico de visão hierárquica de administração estratégica. Neste caso, os critérios de desempenho para avaliar a área de TI são baseados em fatores financeiros, com foco em centro de custos.

Transformação tecnológica

Estratégia do Negócio → Estratégia de TI → Estrutura de TI

Nesta perspectiva, nota-se que a estrutura de TI não é restringida pela estrutura de organização de negócios. O critério de desempenho baseia-se em liderança tecnológica, buscando o uso inovador da TI para implementar uma nova estratégia de negócio, e na liderança de negócio, com medidas qualitativas e quantitativas, tais como mercado, crescimento e introdução de novos produtos.

Potencial competitivo

Estratégia de TI → Estratégia do Negócio → Estrutura do Negócio

A escolha da estratégia de negócios decorre de uma nova estratégia de TI adotada, que tem potencial para fazer impacto nos produtos e serviços, influenciando a estratégia de negócio e as relações de mercado. A infraestrutura de TI permanece inalterada. Neste caso, são utilizados os mesmos critérios de desempenho da transformação tecnológica.

Nível de serviço

Estratégia de TI → Estrutura de TI → Estrutura do Negócio

Esta perspectiva visa a um atendimento ao cliente “classe mundial” em serviços de sistemas de informação. O critério de desempenho baseia-se na satisfação do cliente de TI, isto é, satisfação que deve ser avaliada por meio de medidas qualitativas e quantitativas no âmbito interno e externo.

Benefícios de alinhar TI e negócios

Alinhar TI e negócios resulta em inúmeros benefícios:

- Redução das despesas de TI;
- Aumento da colaboração;
- Visibilidade nas áreas problemáticas;
- Melhora do ROI ajustando os investimentos;
- Sincronização de todas as unidades para se tornar ágil;
- Aprimoramento do setor e do conhecimento dos funcionários;
- Alcance da estratégia da empresa;
- Tomada de decisões mais inteligentes em todas as áreas.



Saiba mais

O termo ROI é uma sigla para a expressão em inglês “Return over Investment”, ou “Retorno sobre Investimento”. Por meio desse indicador, é possível saber quanto dinheiro a empresa está ganhando (ou perdendo) com cada investimento realizado.

Todos esses benefícios resultam em melhores experiências para o cliente. Em consequência, o retorno financeiro da empresa aumenta.

Alinhamento TI e negócios: melhores práticas

As grandes e médias empresas, independentemente da área de atuação, precisam contar com uma área de TI bem desenvolvida e eficiente, de forma a garantir soluções em tecnologia para o gerenciamento de processos e projetos no negócio e o bom andamento das atividades. Por isso é importante a utilização de um conjunto de técnicas e ferramentas, que serão descritas a seguir.

ITSM (Information Technology Service Management)

O ITSM é uma sigla que, em tradução literal, significa gerenciamento de serviços de TI. Ela se refere, portanto, a um conjunto de técnicas e ferramentas que são utilizadas para organizar os processos, controlar atividades e monitorar o ciclo de trabalho de todo o setor de TI dentro de uma empresa.

Para entender melhor esse conceito, é importante esclarecer, em primeiro lugar, o que se entende por gerenciamento de serviços. Isso porque tradicionalmente, ao se falar em gestão, o primeiro pensamento que vem à mente de muitos líderes e colaboradores de empresas é o controle dos processos e prazos das atividades a serem realizadas.

Porém, o ITSM vai além disso. Ele envolve todo o ciclo de planejamento e desenvolvimento de uma solução em TI, incluindo os processos de criação, entrega e suporte das ferramentas desenvolvidas ou suportadas pela área de tecnologia. Também inclui o monitoramento de equipamentos e infraestrutura de TI e até mesmo os processos de gestão de pessoas para garantir a produtividade e motivação do time.



O ITSM é responsável por diferentes benefícios e os principais são:

- Redução dos custos operacionais da área;
- Aumento da qualidade dos resultados;
- Melhora da integração entre o setor de TI e as outras áreas da empresa;
- Melhora da gestão do conhecimento;
- Diferencial competitivo para a empresa;
- Melhora dos índices de satisfação e fidelização de clientes.

ITIL

ITIL é a sigla para o termo em inglês *Information Technology Infrastructure Library*, que em tradução livre significa Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação. É uma estrutura ou um conjunto de práticas no gerenciamento e controle de serviços de TI, com foco na medição e melhoria contínua da qualidade do serviço de TI, tanto na perspectiva do negócio quanto na perspectiva do cliente.



Os processos, procedimentos e as tarefas na estrutura do ITIL não são específicos da organização e estão integrados à estratégia da organização. A estrutura do ITIL é dividida em cinco seções, cada uma cobrindo um estágio diferente do ciclo de vida do ITSM e fornecendo instruções abrangentes para o gerenciamento de processos de TI. Essas etapas são:

Estratégia de serviço

Contempla as boas práticas de mercado referentes à concepção do serviço novo ou alterado. O propósito da estratégia é criar valor para os clientes por meio dos serviços, transformando o gerenciamento de serviços em um ativo estratégico.

Projeto de serviço

Esta é a fase em que o serviço de TI é desenhado para que cumpra seu objetivo durante todo o ciclo de vida. Tem como principal objetivo garantir uma abordagem holística em todos os aspectos do desenho de serviço: funcional, gerencial e operacional.

Transição de serviço

A transição visa garantir que grandes volumes de mudanças possam ser tratados com menor impacto, minimizando os riscos envolvidos com implantação de novos serviços e serviços modificados.

Operação de serviço

A operação de serviço coordena e desempenha as atividades e os processos requeridos para entregar e gerenciar serviços em níveis acordados para usuários de negócio e clientes. A principal responsabilidade da operação é garantir a estabilidade dos serviços de TI para que agreguem valor ao negócio.

Melhoria contínua de serviço

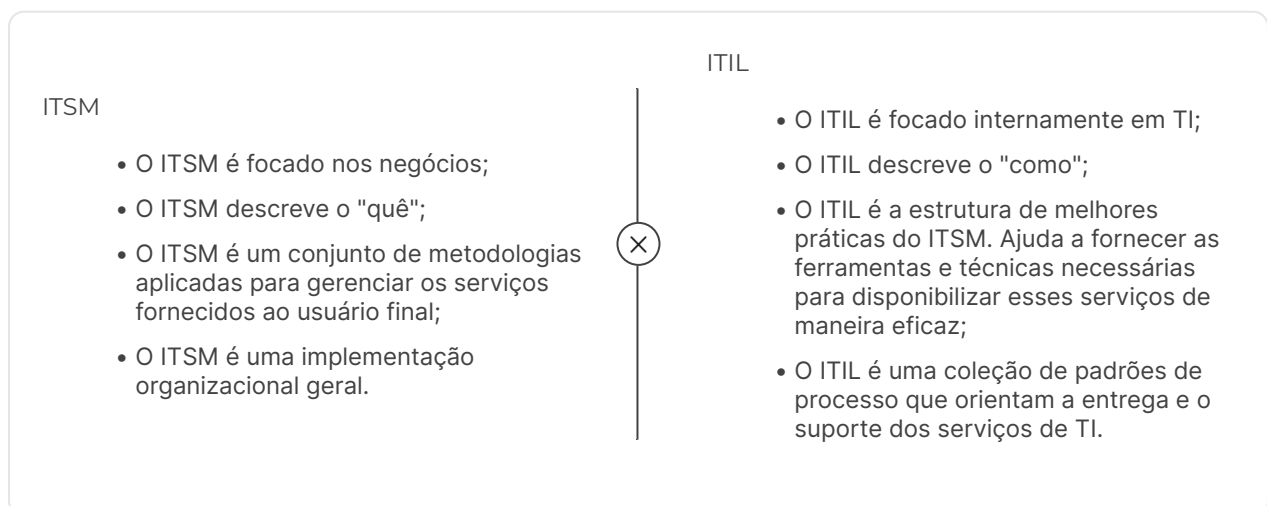
Tem como propósito melhorar a eficácia e a eficiência dos processos e serviços, bem como sua relação custo-benefício. Fornece um método de implementação de um programa de melhoria contínua para que processos e serviços possam ser definidos, implementados e melhorados continuamente.

Dentre todas estas funcionalidades apresentadas sobre o ITIL, podemos observar os seus benefícios:

- Maior alinhamento entre a TI e os negócios;
- Estabelecimento de sistemas para gerenciar a demanda por serviços;
- Gerenciamento de risco comercial e interrupção ou falha de serviço;
- Resultados em melhor utilização de ativos;
- Processos consistentes e repetíveis.

A relação e diferenças entre ITSM e ITIL

A partir da descrição e entendimento sobre o conjunto de técnicas e ferramentas ITSM e ITIL e dos apontamentos dos seus respectivos benefícios, veremos que, apesar de o ITSM e o ITIL terem um relacionamento simbólico, há algumas diferenças entre eles:



O ITIL é uma das várias estruturas que ensinam as melhores práticas para implementar o ITSM, enquanto o ITSM combina o uso dessa estrutura alinhada às várias perspectivas de negócios para fornecer serviços de TI de qualidade.

Benefícios do trabalho conjunto entre ITIL e ITSM

O Gerenciamento de Serviços de TI, ou ITSM, é uma abordagem estratégica que tem como foco projetar e gerenciar a forma como as empresas lidam com a TI. Devido à complexidade das ferramentas, softwares e sistemas atuais, a área de TI passou a impactar diretamente em todos os setores da empresa. O objetivo é melhorar a eficiência durante todo o ciclo de vida do serviço com a utilização de vários processos dedicados, dos quais podemos citar o gerenciamento de mudanças, de serviços, de incidentes etc.

Para conseguir atingir esse objetivo, o gerenciamento de serviços de TI é incorporado ao ITIL, um padrão que rege as boas práticas para a governança de TI. São esses padrões que permitem às empresas permanecerem trabalhando em conformidade e segurança, otimizando sua atuação e reduzindo desperdícios.

Benefícios do Gerenciamento de Serviços de TI

Com essas estratégias e técnicas, podemos identificar alguns benefícios do gerenciamento de serviços de TI. Alguns deles:

1

Aproxima o setor de TI das estratégias de negócio

Foi o tempo em que o TI tinha como foco consertar máquinas, sem qualquer envolvimento com a área de negócios da empresa. Com a transformação digital, a área de TI precisou mudar o seu modelo de atuação, saindo do modo reativo para o proativo. O ITSM permite essa aproximação entre serviços de TI e estratégia de negócios, ou seja, a estruturação dos processos de gestão auxilia na promoção da visão de futuro da empresa. É a área de TI que entrega as soluções que permitem o cumprimento desse objetivo.

2

Melhora a entrega dos serviços

O gerenciamento de serviços de TI tem como foco o entendimento das reais necessidades dos usuários ou clientes. Por meio de um estudo aprofundado, a gestão consegue criar soluções que atinjam alguns dos pontos críticos relacionados aos serviços de TI. O resultado desse trabalho é o aumento da qualidade na entrega desse serviço.

3

Aumenta a satisfação dos clientes

Entre as bases do bom gerenciamento de serviços de TI está o estabelecimento de acordos que definem as condições mínimas que os serviços devem atender para serem considerados satisfatórios.

Esse alinhamento, entre as partes envolvidas, tem como consequência o aumento da satisfação dos clientes e usuários. Isso é resultado de uma sensação de pertencimento, afinal, os clientes estarão cientes das premissas e restrições que farão parte do serviço, evitando a criação de falsas expectativas.

Conclusão

Os serviços de TI devem atender às necessidades de negócios das organizações, que são diferentes umas das outras devido a práticas e ramo de atuação. Porém, a construção de serviços de TI de modo singular possui custos mais elevados de produção que podem tirar a competitividade das organizações.

A origem principal de deficiências das empresas na prestação de serviços de TI parece ser a ausência de um alinhamento entre a visão da TI e a visão do negócio. Por isso, buscar esse alinhamento é um caminho sensato para resolver o problema. A comunicação eficiente e a aplicação das normas, frameworks e demais ferramentas úteis ao gerenciamento de serviços de TI são primordiais para o sucesso de uma organização.

Número de Demandas X Capacidade

No vídeo a seguir, definimos a integração estratégica entre TI e negócio.



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Vem que eu te explico!

Os vídeos a seguir abordam os assuntos mais relevantes do conteúdo que você acabou de estudar.

Alinhamento estratégico segundo Henderson e Venkatraman



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Ciclo de vida dos serviços de TI



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Verificando o aprendizado

Questão 1

(UFCA – 2014 – Administrador) O alinhamento entre negócio e TI é alcançado quando um conjunto de estratégias de TI são derivadas do conjunto estratégico organizacional, adequando assim as competências, estratégias e os objetivos dos negócios com os de TI. Por meio de um quadro estrutural completo, planejar o alinhamento consiste em definir uma sequência, coerentemente combinada, entre ajuste estratégico e integração funcional. Inicialmente, o gestor avalia os domínios externos (em termos de interação entre estratégias de TI e de negócio) e internos (em termos de infraestrutura de TI e de negócios). Posteriormente, o gestor deve conhecer a organização, explorando-a sob o viés do seu domínio de negócio (infraestrutura e estratégia) e do seu domínio de TI (infraestrutura e estratégia). Dessa forma, o alinhamento é concebido a partir de uma estratégia impulsionadora, obedecendo a uma sequência de implementação. O enunciado corresponde ao modelo de alinhamento estratégico denominado:

A

Modelo de Fatores Críticos de Sucesso.

B

Modelo de Henderson & Venkatraman.

C

Estágio de Informatização segundo NOLAN.

D

Níveis de Descentralização segundo Donovan.

E

Matriz de Intensidade da Informação de Porter e Millar.



A alternativa B está correta.

O Modelo de Henderson & Venkatraman é chamado Alinhamento Estratégico e destaca e analisa a importância estratégica do papel desempenhado pela TI dentro das empresas. O modelo baseia-se em fatores internos e externos à empresa. É feita a análise do impacto da TI nos negócios da empresa, como estes afetam a organização e a estratégia de TI, e quais as disponibilidades no mercado em termos de novas tecnologias.

Questão 2

(Mapa da Prova – Cietec – Centro Integrado de Estudos Tecnológicos – 2012 – FUNRIO). Alinhar e realinhar continuamente os serviços de TI com o negócio e com os requerimentos de mudanças do negócio são objetivos, segundo o ITIL V3, do seguinte ciclo de vida dos serviços de TI:

A

Desenho do serviço.

B

Melhoria continuada de serviço.

C

Suporte a serviço.

D

Entrega de serviço.

E

Estratégia de serviço.



A alternativa B está correta.

A estrutura do ITIL é dividida em 5 seções, cada uma cobrindo um ciclo de vida do gerenciamento dos serviços de TI. A Melhoria continuada de serviço é uma das etapas do gerenciamento de processos de TI. Ela documenta as melhores práticas requeridas para melhorar a eficácia e a eficiência dos processos e serviços, além de qualquer mudança necessária ao processo, considerando a relação custo-benefício.

Suporte na área de Tecnologia da Informação

A área de TI tem um papel importante no dia a dia das organizações e é um dos alicerces para o seu sucesso, seja apoiando a realização de tarefas de seus colaboradores, ou otimizando e automatizando processos. Existe a necessidade de soluções adequadas e em pleno funcionamento. Nesse sentido, contar com um suporte técnico em TI já não é apenas uma opção, mas uma necessidade para as empresas.

O suporte da área de TI abrange todos os serviços que oferecem assistência para o uso correto, a manutenção e implementação dos recursos tecnológicos de uma empresa. É um setor essencial para o funcionamento ideal de qualquer tipo de organização que possua, ao menos, uma simples rede de computadores.

Portanto, até as menores empresas precisam de uma equipe de suporte de TI disponível. Muitas vezes uma empresa pequena não possui orçamento para manter um setor próprio de Tecnologia da Informação.

Existem inúmeras opções de terceirização do suporte de TI. São alternativas escaláveis e altamente eficazes para garantir o bom funcionamento e o crescimento de empresas de todos os portes.



Comentário

Atualmente, com a internet, é possível realizar acessos remotos e configurar máquinas, dispositivos, sistemas operacionais e softwares mesmo a distância. Além disso, quando necessário, um técnico pode ser enviado até a empresa para realizar manutenções ou configurações de forma presencial. Em um mercado competitivo, no qual é preciso reduzir custos sem perder desempenho, a terceirização de TI é uma importante aliada das pequenas e médias empresas.

A busca pela máxima produtividade dos funcionários de uma empresa passa pela adequação das ferramentas de trabalho. Não adianta ter talentos se eles não tiverem os recursos necessários para utilizar suas habilidades. É aqui que entra o primeiro aspecto que torna o suporte de TI relevante para a sua empresa. Uma das obrigações primárias do setor é garantir o bom funcionamento dos equipamentos por meio da manutenção preventiva. Essa, por sua vez, não é restrita aos componentes físicos e dispositivos, mas também ao licenciamento e atualização de softwares e sistemas operacionais.

Podemos atribuir três funções básicas ao time de suporte de TI:

1

Corrigir problemas de infraestrutura

Como a configuração de servidores e estações de trabalho, definição de um plano de backup e recuperação de dados, configuração de rede e outros.

2

Atender aos chamados dos usuários

Em muitos casos, os chamados não estão relacionados a um problema, mas sim a dúvidas sobre o uso de aplicativos, recuperação de senhas de acesso aos sistemas, entre outras questões atreladas às suas atividades.

3Garantir a disponibilidade, estabilidade e atualização constante do ambiente de TI

Alta disponibilidade refere-se a sistemas que são duráveis e passíveis de operar continuamente sem falhas por um longo tempo. Caso um nobreak enfrente alguma falha durante o seu funcionamento, o segundo equipamento vai garantir a estabilidade do ambiente de TI sem que os clientes internos ou externos tenham a operação interrompida.

Suporte de TI remoto e presencial

O profissional em suporte de TI é quem auxilia a implementar processos de tecnologia. Ou seja, é o profissional responsável pelo treinamento e orientação dos colaboradores que utilizam os recursos de tecnologia. Assim, é possível garantir a segurança de dados e a utilização eficaz de todas as ferramentas na empresa por seus colaboradores. Cabe ressaltar que o suporte de TI pode ser realizado remotamente ou presencialmente.

No caso de problemas mais simples, o suporte remoto normalmente é suficiente. É muito mais barato e prático resolver pequenos problemas dessa forma. A área de TI que faz esse tipo de atendimento é chamada de Help Desk, termo em inglês que pode ser traduzido como “balcão de ajuda”.



Saiba mais

O Help Desk é o primeiro nível de atendimento em suporte, sendo o serviço voltado ao atendimento a usuários para problemas técnicos. Isso significa que é comum atender chamados mais simples ou focados em uma única plataforma, como problemas com acesso à internet, dificuldade de uso de dispositivos e problemas com algum software em específico.

Apesar disso, o profissional também pode ser acionado remotamente, dependendo da situação. É o caso, por exemplo, de problemas de configuração em softwares que, com frequência, podem ser resolvidos de um terminal remoto.

O suporte de TI presencial normalmente está associado aos problemas mais complexos do setor. Em especial àqueles que têm origem no hardware – ou seja, nas máquinas e computadores. É um tipo de serviço mais especializado e que demanda mais tempo, já que o profissional precisa se deslocar até a área ou empresa. A área de TI que faz esse tipo de atendimento é chamada de Service Desk, termo em inglês que pode ser traduzido como “central de ajuda”.



Saiba mais

O Service Desk é o segundo nível de atendimento em suporte, sendo direcionadas a essa área as demandas mais complexas. Trata-se de uma área equipada com os recursos para a resolução de solicitações de serviço e problemas de hardware ou softwares.

Uma empresa que esteja implementando ou atualizando algum tipo de software ou hardware provavelmente precisará contar com um técnico presencial. Somente assim será possível realizar a instalação de máquinas ou determinados softwares.

Vejamos as principais vantagens do suporte de TI remoto e presencial:

Suporte de TI remoto			Suporte de TI presencial		
· economiza tempo, uma vez que é possível resolver o problema assim que a área de TI é acionada;	· solução muito mais ágil, diminuindo o tempo de atendimento e preservando a produtividade das equipes;	· oferece excelente custo/benefício, em especial para empresas menores.	X	· a garantia da identificação específica do problema, já que o técnico não depende do relato de terceiros;	· maiores chances de assertividade na resolução do problema, visto que o serviço é prestado a partir da avaliação do próprio profissional;
				· o profissional conseguir avaliar melhor as reais necessidades relacionadas à infraestrutura.	

A escolha entre o suporte de TI presencial ou remoto depende muito das necessidades de sua empresa. No entanto, vale lembrar que a maioria das organizações podem necessitar de ambas as soluções, dependendo de suas demandas.

O mais importante é contar com uma plataforma eficaz e completa para gerenciar as ações de suas equipes e, preferencialmente, uma que ofereça opções de automatização inteligente. Assim, seus gestores passarão menos tempo realizando tarefas repetitivas, ficando livres para focar no que eles fazem de melhor. E, claro, otimizando também o trabalho do restante de sua equipe.



Evolução do Suporte de TI

Primeiro modelo de suporte técnico

Como uma central de atendimento que recebe e gerencia o controle dos chamados dos usuários de TI, o Help Desk é considerado o primeiro modelo organizado de suporte técnico. O atendimento das empresas, antes, era informal e sem registros. Com o desenvolvimento de uma estrutura de TI, ele passou a responder os chamados de forma sistemática, com utilização de software específico, que possibilita a abertura, o acompanhamento e fechamento de chamados, além do controle dos equipamentos. O Help Desk também verifica e analisa se o nível de serviço proposto está sendo cumprido pela área de atendimento técnico.



Atenção

Problemas como contratempos relacionados aos sistemas e equipamentos operacionais passaram a ser solucionados por Help Desk. Como não havia uma abordagem de gerenciamento de serviços, o Help Desk permaneceu no modo reativo de atendimento.

Ou seja, simplesmente respondendo aos problemas reportados pelos usuários de tecnologia. Porém, por não ser tão eficiente quanto era preciso, esse tipo de suporte ainda não era o modelo ideal.

Modelo de suporte técnico mais proativo

Com a maturidade e a introdução de melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI, que passaram a ajudar as organizações a atingirem seus objetivos de negócios utilizando de forma apropriada os serviços de tecnologia da informação, o setor de suporte técnico conseguiu dar mais alguns passos e evoluiu para um modelo mais proativo de atendimento. Foi possível então desenvolver uma abordagem holística para a gestão de serviços, além de simplesmente resolver o problema imediato de TI, e ter impacto real sobre as operações do negócio como um todo.



Resumindo

O conceito de Service Desk ganhou força e tornou-se uma importante solução para a construção de um conceito de gerenciamento de serviços. Além de ser o principal responsável por administrar todos os incidentes e requisições de serviços, ele também passou a ajudar os times de inteligência a entenderem quais eram os problemas e demandas mais comuns nos atendimentos de seus clientes e se estabeleceu como um ponto importante de interação entre os usuários de TI e as equipes de suporte técnico para a resolução dos incidentes identificados.

Modelo de suporte técnico preditivo

Com as novas necessidades, devido a uma era marcada pela digitalização dos negócios, o atendimento proativo passou a ser aperfeiçoado. O novo modelo de atendimento agora é preditivo. Preditivo significa deduzido ou entendido a partir de informações, dados ou ações anteriores à finalização/conclusão de alguma situação. A transformação digital e as melhorias de processos internos são consideradas os principais impulsionadores dessa mudança de abordagem no mercado de Service Desk.

Modelo de suporte técnico (cloud computing)

Já faz algum tempo que a computação em nuvem deixou de ser uma tendência e se tornou parte do dia a dia de pessoas e empresas, principalmente dos que atuam com suporte de TI. A tecnologia transformou as relações pessoais e profissionais e virou uma das protagonistas da transformação digital nas corporações, junto com o aumento da capacidade da internet.

Esse crescimento iniciou uma nova era para a gestão de TI com uma simplificação das



infraestruturas físicas e redução nos quadros de funcionários. Desse modo, a mudança obrigou profissionais e prestadores de serviço de TI a se adaptarem, saírem da zona de conforto do suporte clássico e entenderem a necessidade de encarar essa nova realidade para não serem absorvidos pelos concorrentes.



Curiosidade

Cloud computing significa computação em nuvem, e é definido como uma forma de distribuição de serviços computacionais de forma remota, com hospedagem descentralizada. Por isso, a nomenclatura “nuvem”. Os contratantes podem acessar os serviços por meio de uma interface web ou software, com qualquer dispositivo conectado à internet.

Basicamente, todo serviço de TI pode ser virtualizado na nuvem — servidores, banco de dados, redes, softwares, análises armazenamento, entre outros. Sendo assim, a tecnologia propicia recursos flexíveis, economia e possibilidade de manter os dados e sistemas de uma empresa em uma infraestrutura atualizada e moderna.



Curiosidade

Uma das grandes vantagens da computação em nuvem para as empresas é a possibilidade de pagar pelo que realmente é utilizado.

Outro benefício é ter a possibilidade de escalar de forma simples, apenas com um plano maior e sem a necessidade de replanejamento de estrutura, compra de equipamentos e contratação de pessoal. A redução de custos com manutenção predial, como energia elétrica, água, equipamentos e outros itens relacionados à infraestrutura predial é uma das consequências da utilização da computação em nuvem.

Existem três tipos de nuvem:

Pública

Pertence a um provedor comercial que administra e fornece os serviços de computação, como armazenamento e servidores.

Privada

Como o próprio nome sugere, os recursos do cloud computing são de propriedade de uma empresa e utilizados exclusivamente por ela. Pode ser interna, ou seja, estar localizada no datacenter da empresa.

Híbrida

É a combinação das duas soluções citadas e permite o compartilhamento de dados entre elas.

A computação em nuvem tem como uma das principais características a capacidade de se adaptar aos mais variados tipos de negócios. As soluções são extremamente versáteis, com alta performance e flexibilidade, o que favorece essa adaptação e integração.



Dica

Na TI, a cloud computing aparece como uma possibilidade de reduzir custos com infraestrutura e manutenção. Nesse sentido, mobilidade e acessibilidade é outro fator que ajuda na adoção da cloud computing. A possibilidade de acessar sistemas de qualquer local e em qualquer dispositivo abre uma janela para a produtividade e possibilidade de trabalho remoto.

O trabalho de suporte e de atualização da infraestrutura fica a cargo do provedor, e o serviço passa a ser mais específico. Isso vai atender a demandas pontuais, como disponibilidade de conexão — a locomotiva para o bom funcionamento da computação em nuvem na empresa — e, é claro, a segurança da informação.

Cabe ao fornecedor de TI garantir que todas as unidades envolvidas no processo corporativo — filiais, terceirizadas, departamentos etc. — possam acessar a infraestrutura hospedada na nuvem sem entraves, e que os dados sejam transferidos de forma segura. Na maioria das vezes, isso se dará por meio de uma rede híbrida.



Atenção

A segurança de dados precisa de uma atenção especial. É necessário haver uma definição precisa dos profissionais com a chave de acesso aos sistemas. Com a facilidade de mobilidade e acessibilidade e hospedagem externa, é necessário um controle rigoroso em relação de autorizações de imputação, de modificações e de transporte das informações.

Conclusão

Soluções modernas de gerenciamento de serviços de TI são estratégicas. Em vez de serem simplesmente focadas em resolução, as práticas de TI são investidas do papel maior que desempenham em proporcionar uma experiência de cliente excelente. Ao se tornarem um único ponto de contato focado em conformidade, autoatendimento e na integração completa de todas as áreas de uma empresa, elas trabalham para a meta maior de melhorar os processos de TI, de comunicação e empresariais em toda a organização.

A Evolução do Setor de Suporte a Campo

No vídeo a seguir, apresentaremos a evolução do setor de suporte a campo.



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Vem que eu te explico!

Os vídeos a seguir abordam os assuntos mais relevantes do conteúdo que você acabou de estudar.

Computação na Nuvem (Cloud Computing)



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Tipos de Nuvem (Cloud Computing)



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Verificando o aprendizado

Questão 1

(2020 - CPCON - Prefeitura de Sapé – PB). No que se refere à computação em nuvem, é correto o que se afirma em:

A

Uma desvantagem para a empresa que utiliza os serviços em nuvem é o aumento da complexidade da manutenção da infraestrutura de hardware necessária ao armazenamento e acesso aos dados da empresa que estão armazenados na nuvem.

O usuário é sempre responsável pela realização de backup e de armazenamento seguro de seus dados.

B

Toda nuvem é obrigada a disponibilizar para os usuários o acesso ao hardware físico.

C

Uma das vantagens para a empresa que utiliza os serviços em nuvem é a redução de custos com manutenção e com consumo de energia elétrica.

D

Nesse modelo de computação, a empresa que utiliza os serviços em nuvem deve ser sempre informada sobre a localização geográfica exata de armazenamento dos seus dados.



A alternativa D está correta.

A computação na nuvem traz inúmeras vantagens para uma empresa, considerando o fato de não ser necessário ter uma infraestrutura física, com mesas, cadeiras, equipamentos, ar-condicionado, ou seja, tudo que se deve ter para uma empresa nos padrões tradicionais funcionar. Como resultado, a computação na nuvem traz uma grande redução de custos, entre os quais, manutenção e energia elétrica.

Questão 2

(IFPI – 2016 – Assistente de Laboratório Química) A possibilidade de se utilizar várias aplicações, através da internet, independente do lugar em que se esteja e da plataforma que se use, com a mesma praticidade e comodidade de estar usando em sua própria máquina, pode ser entendido como o conceito de:

A

cloud computing.

B

cluster computing.

C

data warehouse.

D

data mining.

E

data computing.



A alternativa A está correta.

O *cloud computing* traz diversos benefícios para uma empresa, entre eles, está a redução de custos com infraestrutura e manutenção, mobilidade, acessibilidade e produtividade, já que é possível o acesso aos sistemas de qualquer local e em qualquer dispositivo.

Definição do mapeamento de fluxo de valor do serviço

O mapeamento de fluxo de valor teve origem no fabricante de automóveis Toyota, que utilizou uma técnica chamada VSM para melhorar os processos de manufatura da empresa. É a sigla para *value stream mapping* ou mapeamento do fluxo de valor. Trata-se de um método de fluxograma para ilustrar, analisar e melhorar os passos necessários para entregar um produto ou serviço. Fundamental na metodologia enxuta (ou *Lean*), o VSM é a ferramenta empregada na análise do fluxo das etapas e informações do processo, desde o início da criação até a entrega ao cliente.

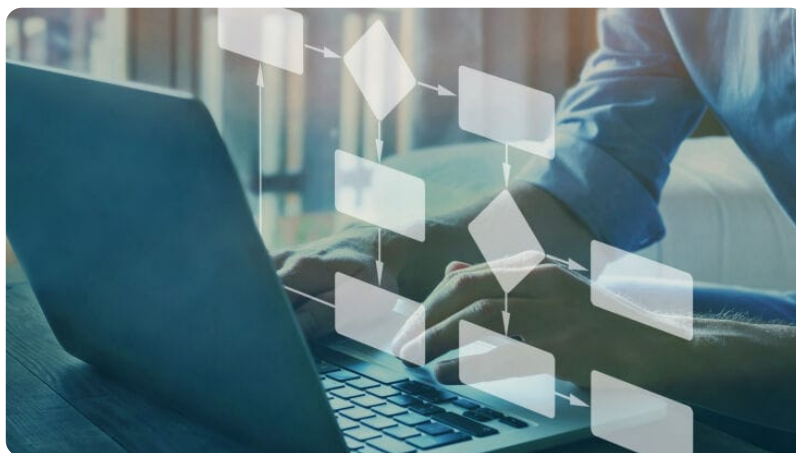
O mapeamento do fluxo de valor (VSM) utiliza um sistema de símbolos próprios para representar as atividades de trabalho e os fluxos específicos de informação. O VSM é especialmente útil para encontrar e eliminar os desperdícios, sendo que os itens são mapeados de acordo com a respectiva agregação de valor ao cliente — nesse caso, tudo que não adiciona melhorias é descartado.



Comentário

A ideia básica por trás do VSM é a seguinte: se o processo subjacente estiver correto, o resultado será confiável. Entenda-se por subjacente algo que faz referência ao que está implícito, oculto ou que não se manifesta claramente. Para acertar o processo, você precisa entender a sequência de atividades que agrega valor a seus clientes.

Observe que o mapa é tão detalhado quanto necessário. Os mapas do fluxo de valor analisam os processos em um nível mais alto do que os mapas de fluxo ou fluxogramas típicos do processo. Fluxogramas de processo tradicionais são normalmente usados para examinar um processo específico em detalhes. Produzir um VSM ajuda a identificar quais são as principais atividades de valor agregado para que você possa eliminar as atividades que não agregam valor.



Benefícios do mapeamento do fluxo de valor do serviço

O objetivo do VSM é enxergar mais do que os processos separadamente, observando como o fluxo acontece e quais atividades agregam e não agregam valor ao cliente. Identificando, assim, as fontes dos desperdícios que ocorrem durante todo o fluxo do processo, criando ações para eliminá-las ou minimizá-las. A seguir estão relacionados os benefícios do VSM.

Facilita a identificação dos processos mais significativos do setor e da empresa

Uma empresa apresenta diversos níveis de variação dentro da capacidade de produção. Em cada processo, o VSM ajuda a identificar os elementos mais críticos e seu devido impacto no resultado. Esse conjunto de procedimentos vai proporcionar toda a informação necessária para gerenciar cada setor da empresa ou, até mesmo, a organização como um todo.

Agrega valor ao negócio e reforça a cultura organizacional

Com o VSM, é possível detalhar cada etapa importante do processo e mensurar como cada atividade está agregando valor do ponto de vista do cliente. Esse tipo de foco ajuda a manter a análise orientada para o que realmente importa — as diretrizes do negócio.

Motiva a redução drástica dos desperdícios que comprometem o processo

Uma das mudanças proporcionadas pela adoção direta do VSM é poder visualizar, com maior precisão, as inúmeras atividades e rotinas empresariais que não estejam agregando valor às atividades-fim da companhia. Dessa forma, os tomadores de decisão identificarão, de maneira mais clara, o estado atual dos processos e os desperdícios que comprometem todo o negócio.

Auxilia a utilização de um sistema de indicadores de desempenho

Os elementos conhecidos como Key Performance Indicators (KPIs, ou indicadores-chave de desempenho) são usados para mensurar a performance dos aspectos críticos dentro de uma empresa. Eles são definidos pelos gestores que desejam avaliar, com mais precisão, a execução geral dos projetos da companhia.

Eleva a sustentabilidade geral do negócio

O crescimento sustentável pode ser definido como a iniciativa que possibilita à instituição expandir suas oportunidades de negócio ao mesmo tempo em que fornece capacitação aos seus colaboradores e melhora a sua infraestrutura.



Saiba mais

Diante da concorrência em mercados acirrados, profissionais bem treinados podem utilizar o VSM para gerar melhoria contínua nas atividades, implementando etapas cada vez mais precisas. Nesse sentido, o VSM não é um instrumento para apenas apontar as deficiências, mas também para indicar as soluções para resolver esses gargalos. Além disso, até por conta da sua natureza dinâmica, todo o processo de implantação e condução do VSM reforça a comunicação dentro da companhia, estabelecendo uma cultura organizacional de cooperação. O VSM pode potencializar o alcance desses indicadores. A combinação de ambos vai otimizar todos os procedimentos de avaliação das rotinas produtivas e a verificação do cumprimento das metas estabelecidas, propiciando eficiência e eficácia nos processos e rotinas.

Como desenhar um VSM

Para desenvolver o VSM de uma organização, é importante destacar que o processo de realização e condução desse diagrama deve envolver um amplo número de colaboradores, associados ao setor que os gestores desejam avaliar. Dessa forma, fica mais fácil identificar lacunas e gargalos em cada setor. Será necessário seguir as seguintes etapas:

Identificar a família de produtos ou serviços.

Desenhar o processo atual.

Avaliar o fluxo de valor.

Definir o estado futuro.

Criar um plano de ação.

O processo de criação de um VSM pode ser bastante desgastante. Apesar das diversas etapas e particularidades, o retorno final é extremamente positivo. Uma empresa já pode reduzir, de forma significativa, os principais problemas que estejam mitigando seus lucros e o valor de mercado. Com a concentração no fluxo de valor, é possível realizar uma gestão mais eficiente de projetos.

Princípios de um VSM (ou Lean)

Com raízes no sistema de produção da Toyota, a TI enxuta é uma abordagem integrada, baseada no fortalecimento da linha de frente, para melhorar as operações. *Lean IT* ou *TI Lean* pode, portanto, ajudar a agilizar as operações de TI diárias e, assim, liberar os recursos necessários para a criação da empresa digital. *Lean* significa magro, enxuto. Conhecer e saber aplicar os princípios do *Lean IT* é essencial para ter resultados cada vez melhores e se manter competitivo no mercado.

A filosofia do *Lean* estabelece alguns princípios básicos para sua implementação, como os princípios de valor, fluxo de valor, fluxo contínuo, produção puxada e melhoria contínua. Se bem observados e seguidos, sua implementação permite reduzir os desperdícios, aumentar a produtividade e a qualidade da produção como um todo.

Fluxo de valor do serviço de suporte de TI

O mapeamento de processos de TI é uma atividade que pode trazer muitos benefícios para quem presta serviços gerenciados de tecnologia. É uma atividade que visa atingir a governança total, ou seja, uma gestão eficaz sobre o uso da tecnologia.

O VSM do serviço de suporte da TI pode ser eficaz, seja de forma interna, seja em seus clientes, quando são abordados os seguintes passos:

Definir objetivos

A tecnologia deixou de ser apenas um setor de apoio para se tornar uma área estratégica dentro da empresa. Dessa forma, é preciso que o departamento e todas as suas ações estejam voltadas para o mesmo objetivo da organização como um todo.

Definir entradas e saídas

As entregas de um processo, também chamadas de saídas, são os elementos, palpáveis ou não, úteis para quem faz uso daquela atividade, sejam clientes internos ou externos. Dessa forma, gerando valor para a cadeia de trabalho dentro da empresa e para o negócio. Já as entradas são os itens, da mesma maneira, palpáveis ou não, que passarão por uma transformação até a obtenção da entrega.

Identificar as atividades e componentes

As atividades envolvidas em um processo são as que definem como as entradas serão trabalhadas até a geração das entregas esperadas. Já os componentes são os recursos aplicados em cada uma das atividades.

Elencar os riscos

Outra grande responsabilidade de quem presta serviços gerenciados de TI é fornecer segurança da informação aos seus clientes. Por conta disso, elencar os riscos dentro dos processos realizados é fundamental. Verificar as vulnerabilidades de um processo permite a prevenção de riscos.

Definir os indicadores para monitoramento

Os indicadores de monitoramento são responsáveis por demonstrar o desempenho de cada um dos processos mapeados. Sendo assim, permitindo que se verifique se eles estão funcionando conforme o esperado e planejado.

Na área do suporte de tecnologia da informação, o VSM pode ser utilizado não só para entender todo o funcionamento da empresa. Isso porque é importante saber do usuário quais são as funcionalidades que estão agregando valor ou não, e quais podem ser as oportunidades de melhoria.



Dica

Para a criação desse fluxo, vale identificar, demonstrar e quantificar os momentos em que essas funcionalidades passam por processos semelhantes e necessitam de mesmas ferramentas ou plugins para funcionarem, separando então por grupos.

As informações podem se dar por meio das análises de tempo do ciclo (funcionamento) e consequentemente, pelo tempo da necessidade de manutenção. Esses pontos podem ser a base para entender o funcionamento atual e planejar um estado futuro e ideal de usabilidade, comparando-os, levando também a outros questionamentos e pontos de análises, promovendo a melhoria contínua da ferramenta e/ou do serviço a fim de atender a real demanda e as prioridades, possibilitando a maximização de lucros.



Conclusão

Os líderes de TI devem, deliberadamente, selecionar os métodos e ferramentas que irão construir a cultura *Lean* por meio de pequenas vitórias, principalmente pelo incremento do envolvimento da equipe de suporte com os desafios encaminhados pelo negócio. A adoção deve ser feita de maneira gradativa. Conceitos e técnicas de TI *Lean* podem ser instrumento na condução de melhorias incrementais e radicais na cadeia de valor da TI.

A gestão de serviços, quando combinada com os principais pilares do *Lean* incentivam as equipes a um melhor envolvimento com as partes interessadas, principalmente clientes, a melhorarem o seu vocabulário de negócios, maximizarem o tempo gasto para trabalhar nas questões de maior prioridade e abordarem as principais preocupações da gestão da empresa.

Mapeamento de Fluxo de Valor do Serviço de Suporte

Descrevemos o mapeamento de fluxo de valor do serviço de suporte no vídeo a seguir.



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Vem que eu te explico!

Os vídeos a seguir abordam os assuntos mais relevantes do conteúdo que você acabou de estudar.

Mapeamento do Fluxo de Valor



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Produção Enxuta (Lean Production)



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Verificando o aprendizado

Questão 1

Os benefícios que o mapeamento de fluxo de valor pode trazer para uma empresa são:

A

Aumento na venda de produtos.

B

Identificação dos processos mais significativos de uma empresa.

C

Reforço da cultura tradicional.

D

Redução dos projetos de uma empresa.

E

Utilização de um sistema de segurança lógica.



A alternativa B está correta.

O mapeamento do fluxo de valor do serviço é um instrumento que agrega muito valor a uma empresa, pois auxilia na identificação dos processos mais significativos para a empresa, o que pode ser melhorado, e o fato de o trabalho permear toda a empresa traz o envolvimento de todos, reforçando a cultura organizacional e, como consequência, agrega valor ao produto/serviço final que é direcionado ao cliente.

Questão 2

(Concurso Universidade Federal do Espírito Santo – Engenheiro de Produção – 2017) A Produção Enxuta (*Lean Production*)

A

é direcionada a sistemas automatizados que eliminam ou diminuem a necessidade de intensidade de mão de obra.

B

objetiva eliminar os desperdícios.

C

serve de referência para a produção mensal, tornando enxuto o estoque necessário.

D

reduz o número de máquinas em uma linha de produção, recorrendo, para isso, à produção máxima de cada máquina em uso.

E

objetiva reduzir o número de pessoas envolvidas no processo produtivo.



A alternativa B está correta.

A produção enxuta ou Lean, tem uma abordagem integrada, estabelecendo o foco de fazer mais com menos equipamentos, recursos humanos e tempo, ou seja, reduzir desperdícios. As demais alternativas não estão diretamente ligadas a esta metodologia, que não está direcionada a sistemas automatizados, nem a produção mensal, nem a redução do número de máquinas de uma linha de produção, ou mesmo reduzir pessoas. O objetivo é um fluxo enxuto e, conseqüentemente, sem desperdícios.

Definição de catálogo de serviços

O portfólio é toda a estrutura de serviços prestados pela TI com seus respectivos status. O catálogo se refere a um cliente específico, todos os serviços aprovados para ele. Para facilitar o entendimento, o portfólio é o livro, e o catálogo é o capítulo.



Resumindo

O catálogo de serviços, conforme definido pelo ITIL, é um subconjunto do portfólio de serviços da organização, que consiste em todos os serviços ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes da organização. É, ainda, uma virtual projeção da capacidade do provedor de serviços de TI de entregar valor para seus clientes.

O catálogo de serviços de TI é uma ferramenta que pode oferecer as informações desses serviços. Por isso, o objetivo sempre deve ser a simplificação, mas sem perder a qualidade do serviço, e entregar o que o cliente realmente necessita. Em geral, esse documento traz:

- descrição do serviço;
- como solicitar;
- quem pode solicitar;
- prazo para o restabelecimento do serviço;
- custos;
- níveis de qualidade e disponibilidade acordados (SLA – *Service Level Agree*);
- entre outros.

Importância do catálogo de serviços

O primeiro objetivo de um catálogo de serviços eficiente é deixar clara a atuação do setor de TI para os clientes. O alinhamento das expectativas dá à equipe técnica um caminho a seguir, com a descrição dos trabalhos que estão autorizados a efetuar. Alguns dos benefícios que a elaboração de um catálogo pode trazer, além do alinhamento de expectativas, são:

Transparência em relação aos serviços que serão prestados.

Maior conhecimento dos serviços.

Facilidade em gerenciar o desempenho, a qualidade e a eficiência dos processos.

Melhor orientação da equipe sobre a resolução dos chamados.

Confiança e credibilidade para o cliente.

Desse modo, a gestão ganha com mais organização e melhores métricas para análises de serviços, e o cliente ganha em saber exatamente o que pode solicitar e que está trabalhando com uma área/empresa que tem os processos bem delineados.

Como elaborar catálogo de serviços de TI

Para criar um catálogo de serviços de TI bem estruturado, é necessário que sejam seguidas algumas etapas. Do conhecimento dos serviços prestados até o monitoramento dos resultados, a estruturação de um catálogo é um processo de melhoria contínua que visa sempre à eficiência dos serviços.

O catálogo de serviços tem duas visões:

Catálogo de serviços de negócio

Contém detalhes de todos os serviços entregues ao cliente, junto com a relação das unidades e processos de negócio que usam os serviços de TI.



Catálogo de serviços de TI

Contém detalhes de todos os serviços entregues ao cliente, junto com a relação dos serviços de suporte, serviços compartilhados, devendo apoiar o catálogo de serviços de negócio e não fazer parte da visão do cliente.



Gerenciamento do catálogo de serviços

O objetivo do gerenciamento de catálogo de serviço é fornecer uma única fonte de informações consistentes sobre todos os serviços que estão acordados para serem entregues a um ou mais clientes.

O gerenciamento de catálogo de serviços é uma das práticas recomendadas pelo ITIL e faz parte do desenho de serviço, uma das etapas do ciclo de vida que liga a estratégia de serviços a entrega dos objetivos dos negócios.

As principais atividades incluídas no gerenciamento do catálogo de serviços são as seguintes:

- Documentar uma definição de serviço com todas as partes relevantes;
- Realizar interface e gerenciamento de portfólio de serviços e catálogo de serviços;
- Realizar interface com os negócios e com os serviços de TI de suporte contidos no catálogo de serviços de negócios;
- Produzir e manter um catálogo de serviços e seu conteúdo, em conjunto com o portfólio de serviços.

Processo de gerenciamento do catálogo de serviços

O processo gerenciamento do catálogo de serviço consiste em dois subprocessos:

Revisar o catálogo de serviços

Visa identificar inconsistência no catálogo de serviços. Executado periodicamente, produz resultado, que é a entrada para o processo seguinte.

Alterar o catálogo de serviços

Descreve as atividades para incluir, remover ou alterar itens do catálogo de serviços.

No que tange à inclusão ou remoção de um serviço de TI do catálogo de serviços, deverá ser elaborado um Termo de Abertura de Serviço, ressaltando que pode ser requisitada somente pelo respectivo dono de serviço. O gerente do processo gerenciamento de catálogo de serviços encaminhará esse tipo de solicitação diretamente ao comitê consultivo do catálogo de serviços. Nesse documento, devem constar as informações da etapa do ciclo de vida do desenho do serviço. Trata-se do gerenciamento da continuidade dos serviços prestados pela TI.



Saiba mais

O catálogo de serviços é fonte de informação que contém o acordo de níveis de serviços (ANS), que nada mais é que um contrato entre duas partes: a entidade que pretende fornecer o serviço e o usuário que utiliza o serviço. No acordo de nível de serviço estão presentes os detalhes dos serviços de TI, as metas e as responsabilidades das partes, e ele faz parte do processo de gerenciamento de nível de serviço.

Segundo o ITIL, o ANS é um acordo entre o provedor de serviços de TI e um cliente. O acordo descreve o serviço de TI, documenta metas tangíveis de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviços de TI e do cliente.

Conclusão

A tecnologia da informação se faz presente na grande maioria das empresas e caminha evoluindo rapidamente. A globalização tem assumido um papel fundamental nessa evolução, produzindo mudanças

significativas na gestão dos negócios com novas práticas administrativas e gerenciais na busca incessante pela produtividade, qualidade e satisfação do cliente.

A elaboração de um catálogo de serviços é um dos passos mais importantes na implantação de uma estratégia de gestão de serviços de TI. Ele resulta na elevação da maturidade na entrega dos serviços por meio do alinhamento do negócio com a Tecnologia da Informação. Mediante o catálogo de serviços é possível identificar e classificar as atividades que são executadas e construir uma visão geral da área de TI. As melhores práticas do ITIL orientam as empresas a como implementar e utilizar o catálogo de serviços de TI. A utilização do catálogo de serviços de TI traz valor para o negócio e transparência do custo/benefício dos serviços da TI.

Catálogo de Serviços

Listaremos a seguir o catálogo de serviços de TI.



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Vem que eu te explico!

Os vídeos a seguir abordam os assuntos mais relevantes do conteúdo que você acabou de estudar.

Elaboração de um Catálogo de Serviços



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Gerenciamento de um Catálogo de Serviços



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Verificando o aprendizado

Questão 1

(FCC– 2016 – TRT-14ª Região (RO e AC) – Analista Judiciário – Tecnologia da Informação). De acordo com a ITIL v3, atualizada em 2011, o catálogo de serviços é

A

parte do portfólio de serviço e contém informações sobre serviços de TI: (1) voltados para o cliente, que são visíveis para o negócio, e (2) de suporte, requeridos pelo provedor de serviço para entregar serviços voltados para o cliente.

B

estruturado por um banco de dados com informações sobre todos os serviços de TI já implantados, em produção e obsoletos, sem incluir serviços disponíveis para implantação.

C

o responsável por fornecer e manter o portfólio de serviços e por garantir que esteja disponível àqueles autorizados.

D

um documento que contém detalhes de um serviço novo ou modificado recentemente.

E

usado para gerenciar o ciclo de vida completo de todos os serviços de TI, incluindo duas categorias: (1) Funil de Serviço (proposto ou em desenvolvimento) e (2) Portfólio de Serviço (em produção ou disponível para implantação).



A alternativa A está correta.

O catálogo de serviços deverá ter duas visões, uma voltada para os negócios, que usam os serviços da TI, e outra para a área de suporte TI, que precisa de todos os detalhes dos serviços que serão entregues ao cliente.

Questão 2

(INSTITUTO AOCP – 2018 – PRODEB – Especialista de TIC-BI). Um catálogo de serviço contém informações precisas sobre todos os serviços em operação e os serviços que estão sendo preparados para entrar em produção. Sobre gestão de ciclo de vida de serviço, é correto afirmar que

A

o SLA não fornece orientações para a construção e manutenção de um catálogo de serviços.

B

os SLA descrevem o termo acordado de serviço que será prestado ao cliente, incluindo metas, tais como horas de serviço e data precisa de entrega.

C

o processo de gerenciamento de nível de serviço é o processo responsável por acordar, monitorar, reportar e revisar as metas contidas nos SLA.

D

a partir do momento em que o serviço entrar em operação, os SLA são monitorados por meio de vídeo conferência.

E

o catálogo de serviço operacional fornece detalhes sobre os serviços de recursos humanos.



A alternativa C está correta.

No catálogo de serviços, consta os detalhes dos serviços de TI que atenderão a área de negócios, porém também é preciso ter um acordo do nível de serviço que será prestado, que define os serviços, as metas e as responsabilidades entre as partes. Esta etapa do ciclo de vida faz parte do Gerenciamento do Nível de Serviços. As demais alternativas estão incompletas.

Considerações finais

Durante muito tempo nas organizações, a área de TI foi tratada de forma centralizada e fechada, independente das áreas de negócios e percebida como uma provedora de infraestrutura. Atualmente, a TI está cada vez mais integrada ao ambiente organizacional, sendo condutora da estratégia de negócio. As organizações compreendem a importância da TI e do seu valor agregado. Entendem que os recursos de infraestrutura de TI precisam estar alinhados à estratégia de negócio.

Atualmente, a TI foca em redução de custos, segurança, computação em nuvem e mercado mobile. A computação em nuvem pode ser citada como uma das tecnologias com foco no auxílio na redução de custos e complexidade para as mais diversas categorias de negócio. O mapeamento de fluxo de valor (VSM) de suporte de TI proporciona uma análise e a melhoria dos passos necessários para entregar um produto ou serviço.

É essencial para uma empresa ter o catálogo de serviços de TI, porque traz transparência para os serviços, alinhando as expectativas dos clientes e usuários. Dessa forma, os responsáveis certos também atendem suas demandas, entregando um maior nível de qualidade.

O suporte em TI é eficaz para trazer mais aprendizado à empresa. Com ele, é possível melhorar a cultura interna em torno da tecnologia e proporcionar um ambiente mais propício para a escalabilidade tecnológica. Com a tecnologia assumindo uma faceta importante dentro do negócio, a empresa tende a ser mais inteligente e competitiva.

Podcast

Ouçá um resumo do cenário de serviços de TI.



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para ouvir o áudio.

Explore +

Para aprofundar seu conhecimento, leia os seguintes livros:

ITIL – Guia de Implantação – Complementação da formação em ITIL Foundations, de Paulo Sérgio Gougo, editora Elsevier.

Transformação Digital: repensando o seu negócio para a era digital, de David L. Rogers.

VSM – Value Stream Mapping: como fazer, passo a passo, de Markus Hofrichter.

Aprendendo a Enxergar – Mapeamento o Fluxo de Valor para agregar valor e eliminar o desperdício, de Mike Rother e John Shook.

Referências

FREITAS, M. A. S. **Fundamentos do gerenciamento de serviços de TI**. 2. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2013.

HENDERSON, J.; VENKATRAMAN, N. **Strategic Alignment**: Leveraging Information Technology for Transforming Organizations. IBM Systems Journal, 32(1), p. 4-16, 1993.

MAGALHÃES, I. L.; PINHEIRO, W. B. **Gerenciamento de serviços de TI na prática**: uma abordagem com base na ITIL: inclui ISO/IEC 20.000 e IT Flex. São Paulo: Novatec, 2007.