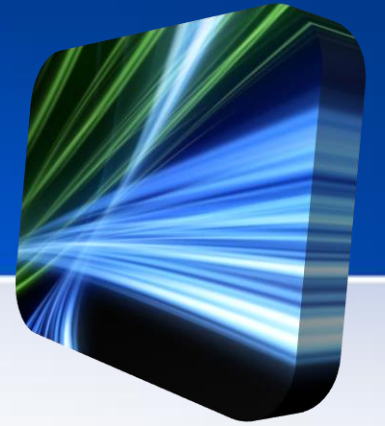


Governança de TI

Introdução ao ITIL

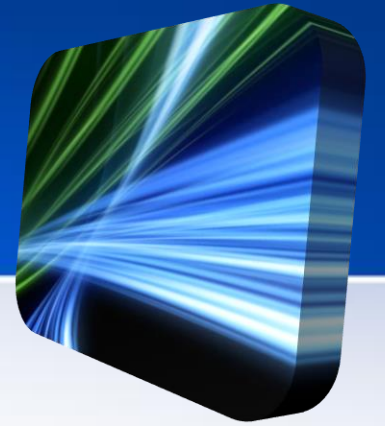
José Osvano da Silva, PMP, PSM I

Sumário



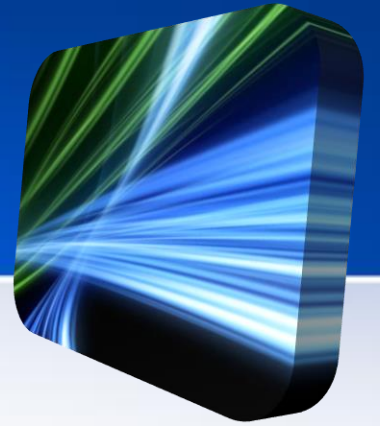
- **O que é ITIL®?**
- **Razões para usá-la**
- **Estrutura da ITIL®**
 - Estratégia de Serviço (Service Strategy)
 - Desenho de Serviço (Service Design)
 - Transição de Serviço (Service Transition)
 - Operação de Serviço (Service Operation)
 - Melhoria contínua do serviço (Continual Service Improvement)
- **Certificações**
- **Considerações Finais**

O que é ITIL®?



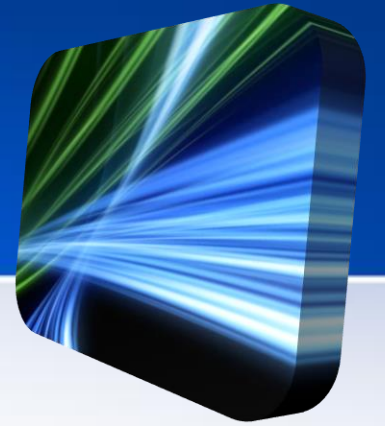
- ITIL é um acrônimo de
Information Technology Infrastructure Library
- Foi criada em 1989 pelo CCTA (Central Computing and Telecommunications Agency), hoje incorporado pelo OGC (Office of Government Commerce), um órgão independente do governo britânico.
- Constitui-se de uma descrição coerente e integrada de práticas de gerenciamento de serviços de TI.
- Estas práticas auxiliam a implantar e manter um gerenciamento de serviço de TI focado em pessoas, processos e recursos que são utilizados na entrega de serviços que atendam às necessidades dos clientes.
- A versão atual, a ITIL V4, foi lançada em 2019.

Razões para usá-la



- É um modelo não-proprietário.
- Não é um modelo que detalha o como fazer.
- Fornece as boas práticas e as melhores práticas.
- Usada por diversas empresas no mundo todo (Referência para o GER. Serviço).
- Ajuda a atender aos requisitos da ISO/IEC 20000.

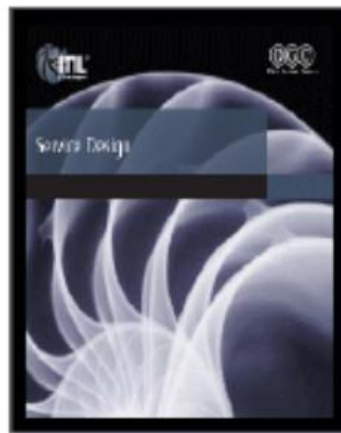
Estrutura da ITIL®



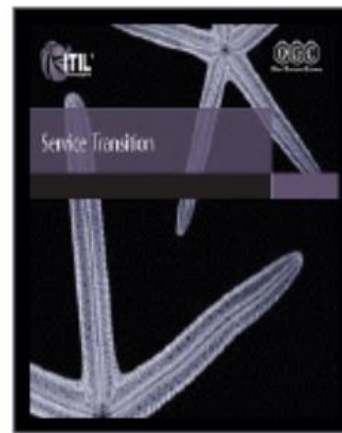
- **A biblioteca é composta por:**
 - Conteúdo principal: 5 publicações do ciclo de vida do serviço;
 - Conteúdo complementar: guia introdutório, guias de bolso, guias complementares com aplicação da ITIL em cenários específicos, estudos de caso, material de treinamento, artigos e serviços de suporte via web.



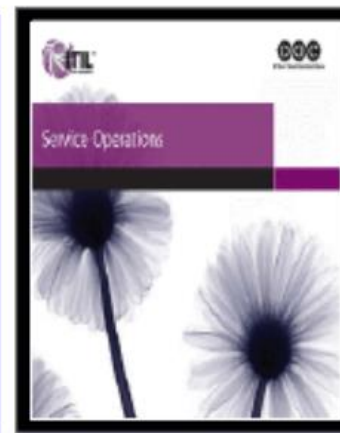
Estratégia de Serviço



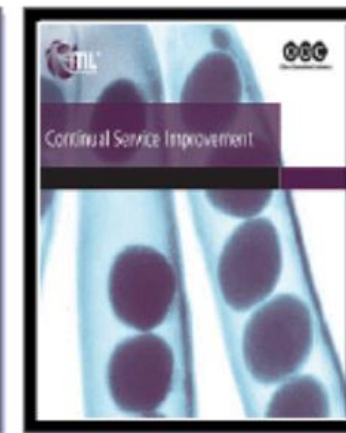
Desenho de Serviço



Transição de Serviço

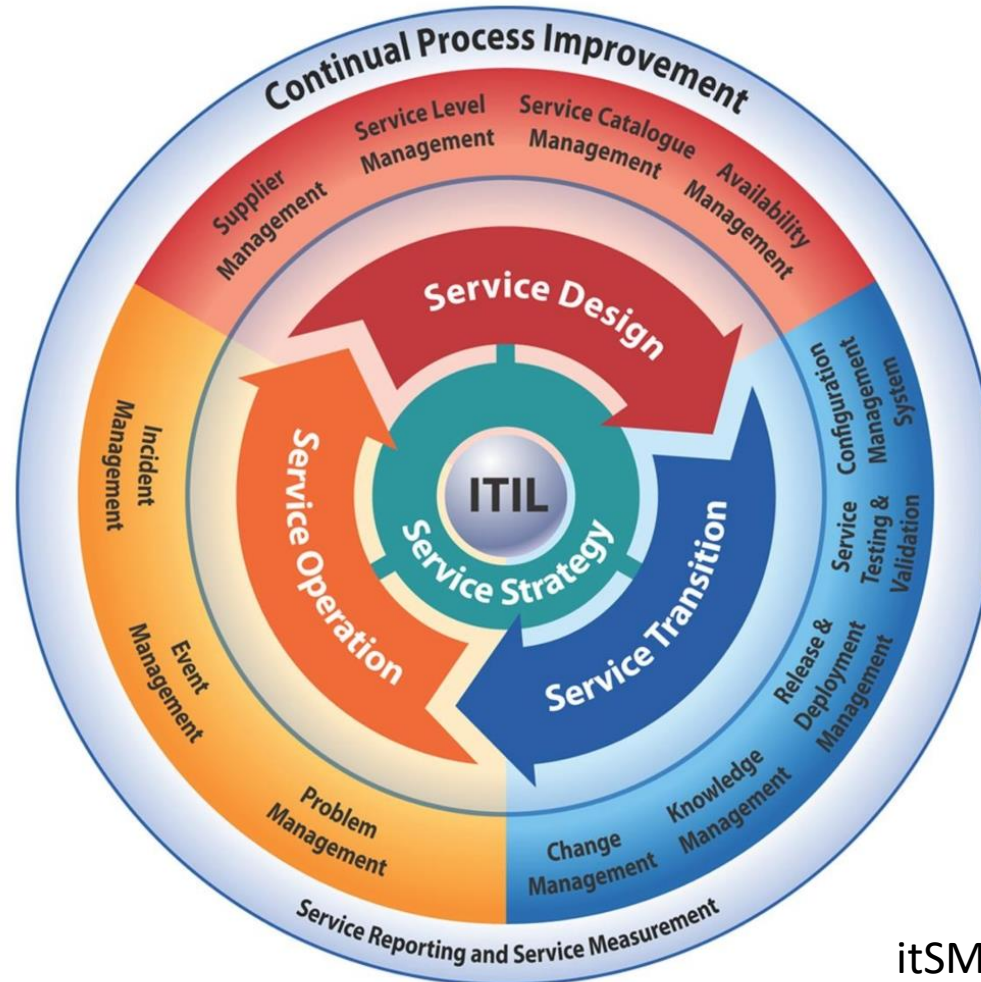
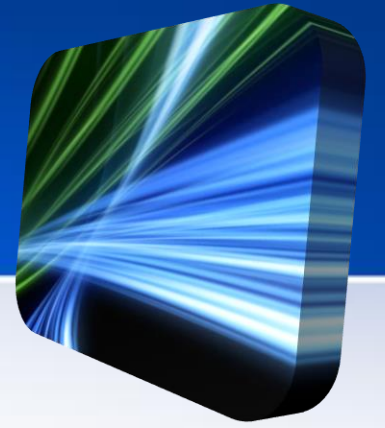


Operação de Serviço



**Melhoria de Serviço
Continuada**

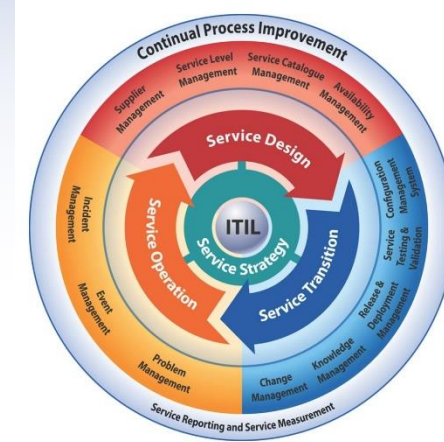
Estrutura da ITIL®



itSMF, 2007

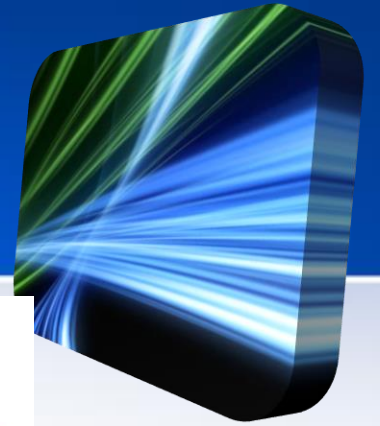
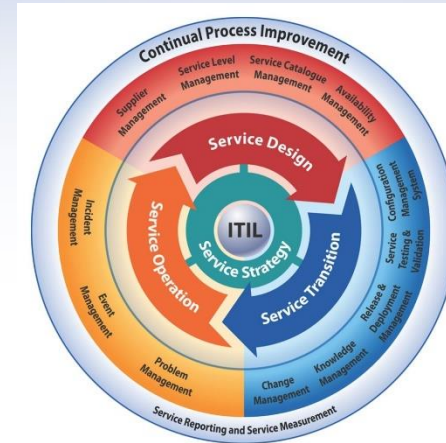
Estrutura da ITIL®

- **Estratégia de Serviço (Service Strategy)**
- Gerenciamento do Portfólio de Serviço*
- Gerenciamento da Demanda*
- Gerenciamento Financeiro para Serviços de TI

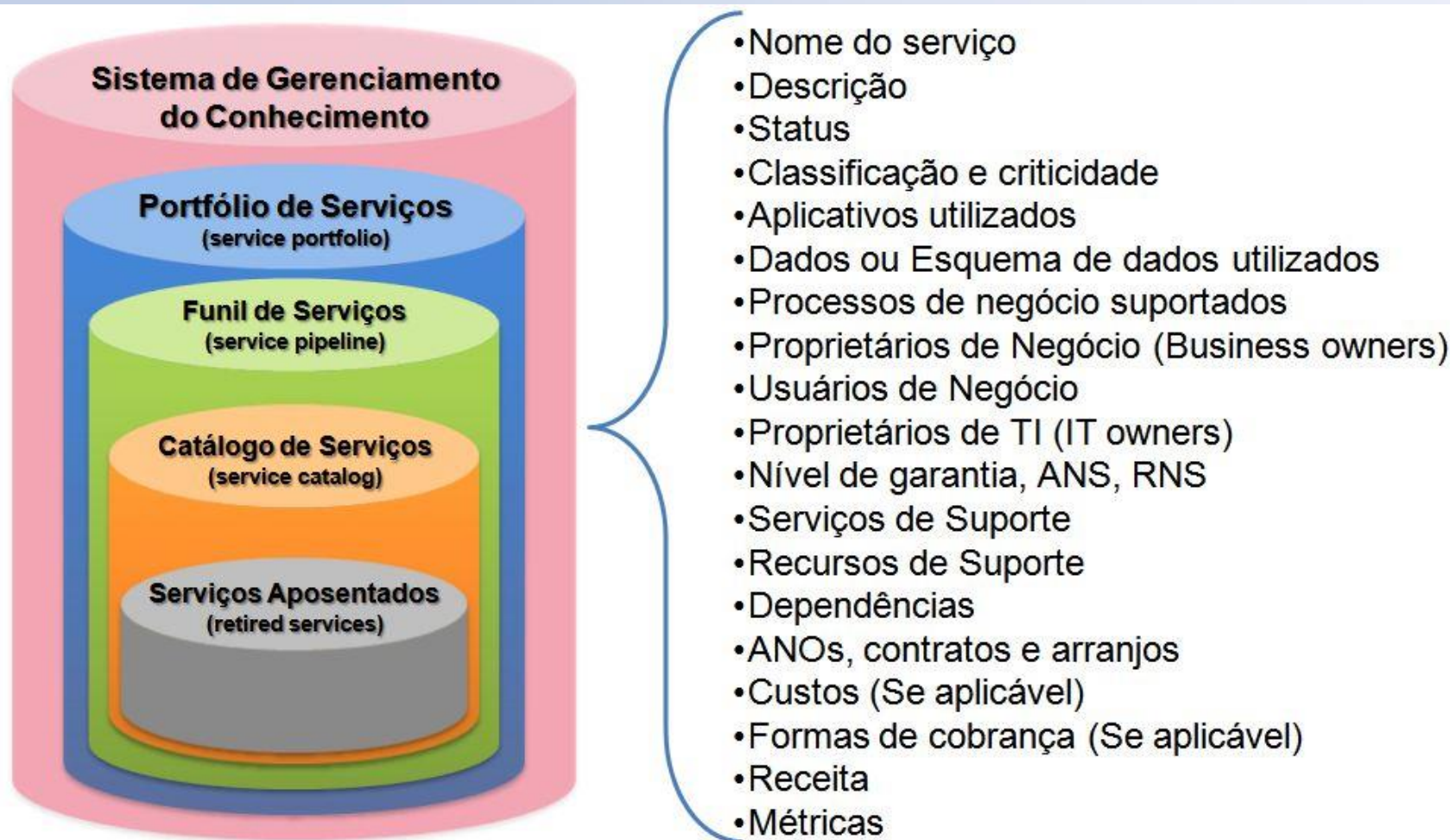
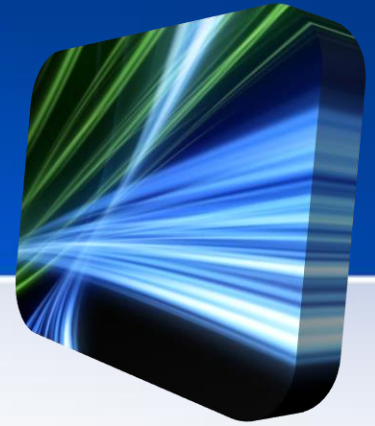


Estratégia de Serviço (Service Strategy)

- Por que ter uma estratégia de serviço?
- Sobrevivência a longo prazo
- Foco de mercado
- Decidir onde e como competir
- Desenvolver Ativos de Serviço
- Questões importantes:
 - Qual é o propósito da organização?
 - Quais serviços a organização de TI deve oferecer e para quem?
 - Como criamos valor para os nossos clientes?
 - Como posso me assegurar no longo prazo?

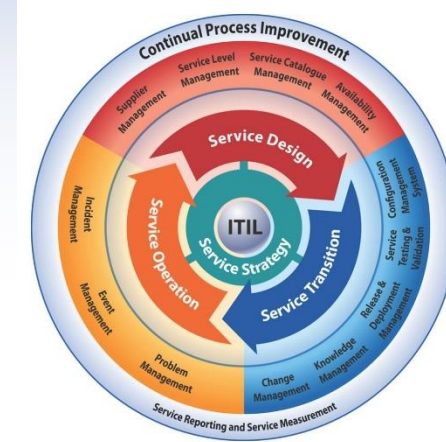


Portfólio de Serviços



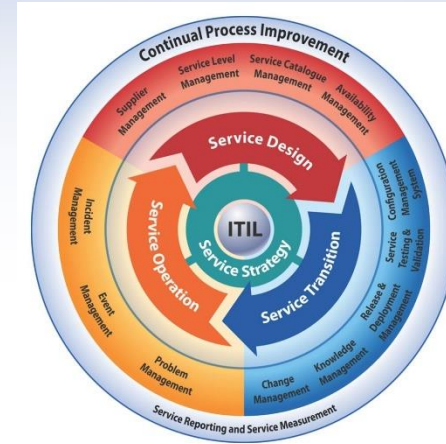
Estrutura da ITIL®

- **Desenho de Serviço (Service Design) 4P's**
- Gerenciamento do Nível de Serviço
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços*
- Gerenciamento de Capacidade
- Gerenciamento de Disponibilidade
- Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI
- Gerenciamento de Segurança da Informação*
- Gerenciamento de Fornecedor*

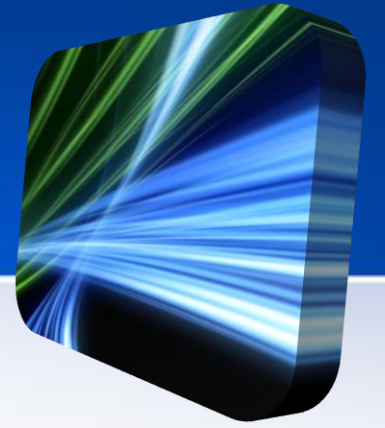


Desenho de Serviço (Service Design)

- Para que desenhar o serviço?
- Projetar serviços para entrega mais efetiva e eficiente de soluções de TI e de negócio para satisfazer os objetivos de negócio (itSMF, 2007)
- Objetivos:
 - Desenhar **serviços** novos ou modificados para a introdução no ambiente de produção
 - Desenhar **processos** novos ou modificados necessários para entregar e dar suporte a esses serviços

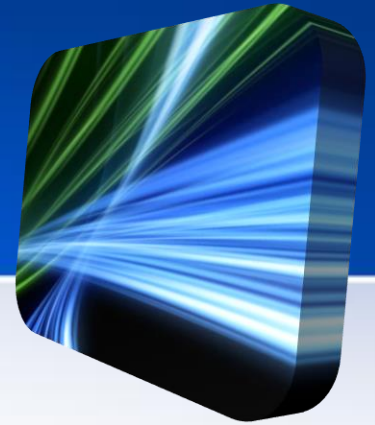


Gerenciamento do Nível de Serviço



- Garantir os níveis de entrega dos serviços de TI sejam alcançados, tanto para Serviços existentes quanto para serviços novos em conformidade com os objetivos acordados (itSMF, 2007)
- Objetivos:
 - Implementar medidas de aprimoramento para os níveis de serviço entregues
 - Foco no relacionamento e comunicação com o negócio e clientes

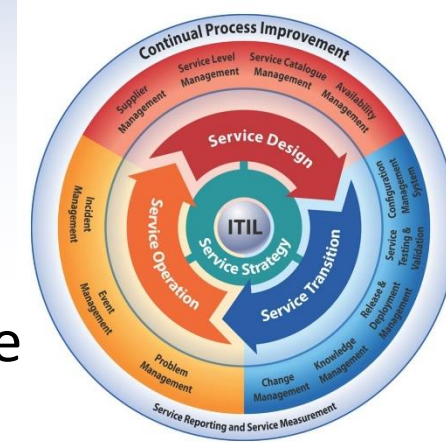
ANS – Cliente, Corporativo e de Serviço



(Quint, 2009)

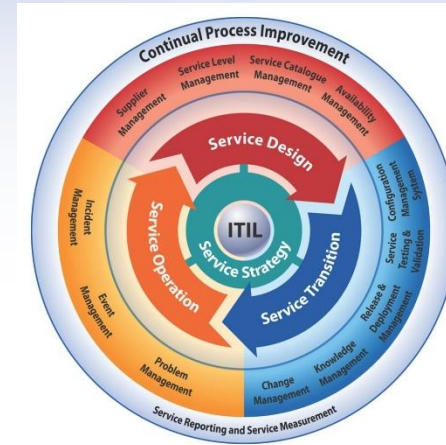
Estrutura da ITIL®

- **Transição de Serviço (Service Transition)**
- Gerenciamento de Mudança (p)
- Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço (p)
- Gerenciamento de Liberação e Implantação (p)
- Gerenciamento do Conhecimento* (p)
- Avaliação*
- Validação e testes do Serviço*
- Planejamento e suporte da transição*



Transição de Serviço (Service Transition)

- Por que existe essa fase?
- Como introduzir novos Serviços (ou modificar Serviços existentes) com equilíbrio apropriado de:
- Velocidade
- Custo
- Segurança
- Foco nos requisitos e expectativas dos clientes



Estrutura da ITIL®

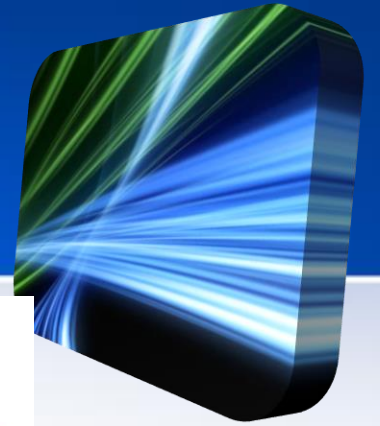
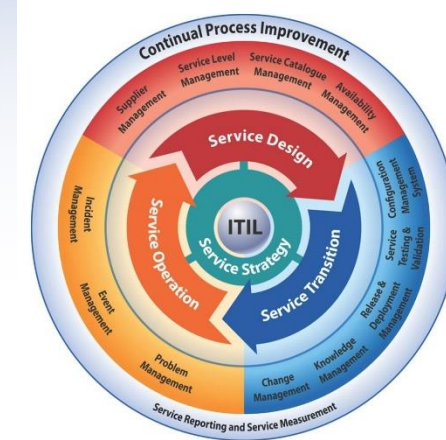
- **Operação de Serviço (Service Operation)**

- ***Processos:***

- Gerenciamento de Problemas
- Gerenciamento de Acesso*
- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento de Evento*
- Cumprimento de Requisição*

- ***Funções:***

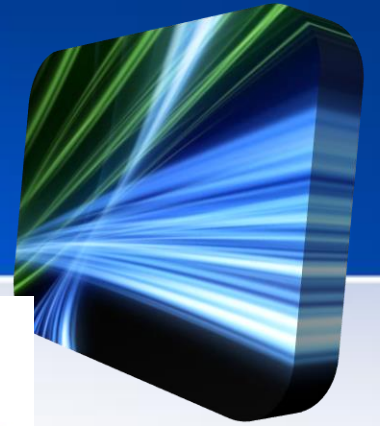
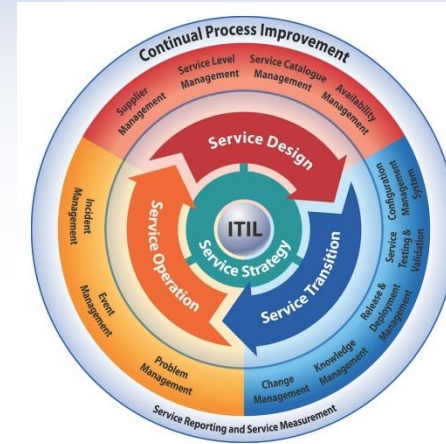
- **Central de Serviço**
- Gerenciamento Técnico
- Gerenciamento de Operações de TI
- Gerenciamento de Aplicativo



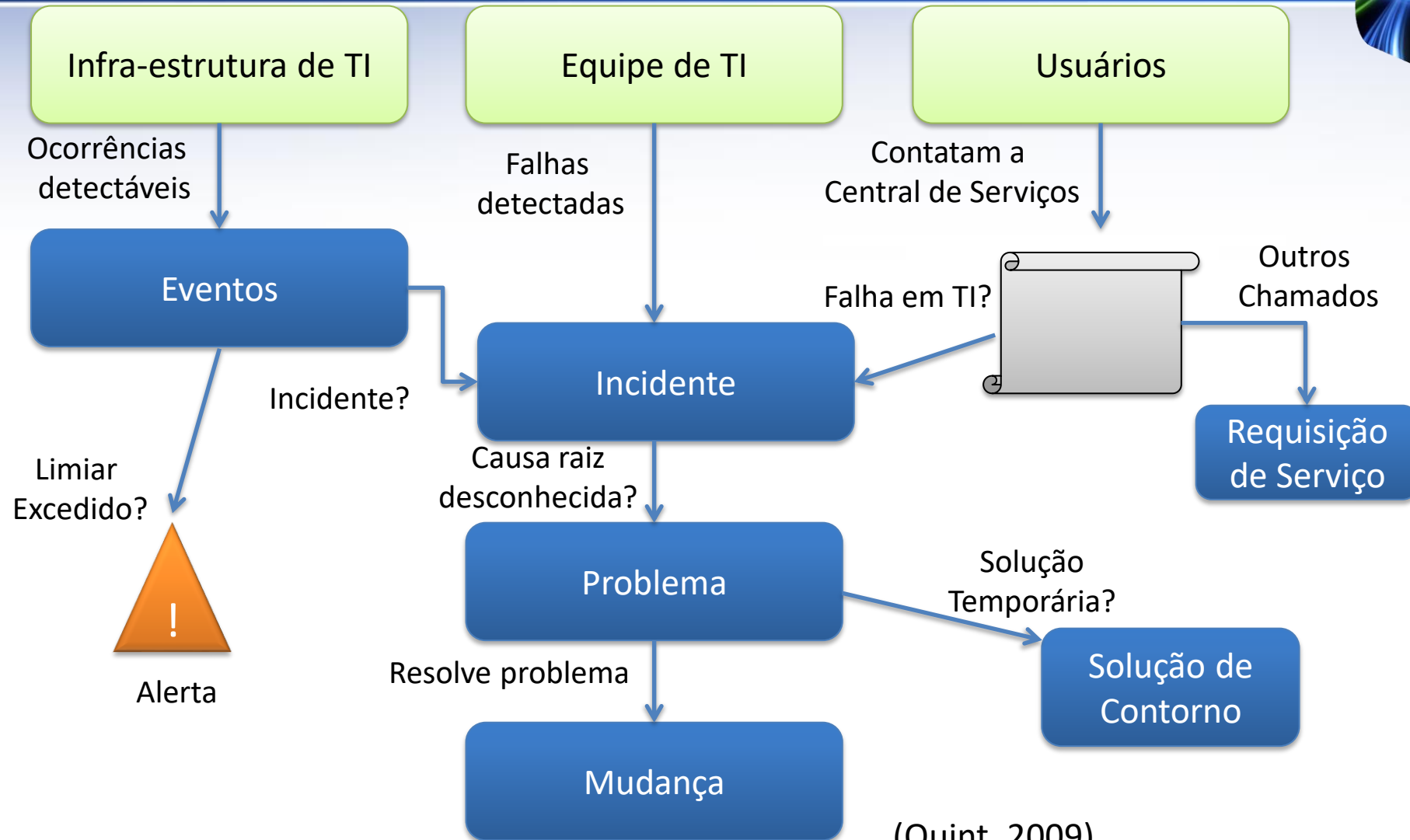
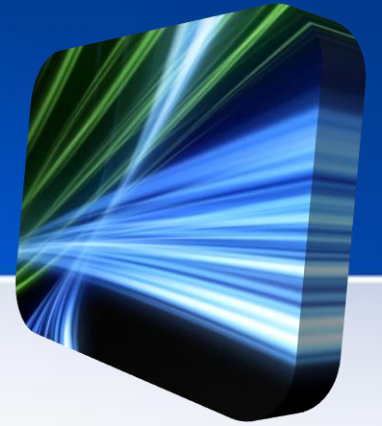
Operação de Serviço (Service Operation)

- O propósito desta fase:
- Coordenar e executar as atividades e os processos requeridos para entregar e gerenciar os serviços nos níveis acordados para usuários e clientes do negócio (itSMF, 2007)

- Objetivos
 - Entrega real de serviços
 - O relacionamento e a satisfação dos clientes são melhorados
 - Do ponto de vista do cliente, é onde o valor real é sentido

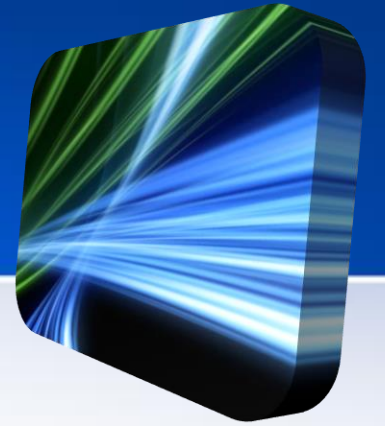


Operação de Serviço (Service Operation)



(Quint, 2009)

Operação de Serviço (Service Operation)



Call Center

X

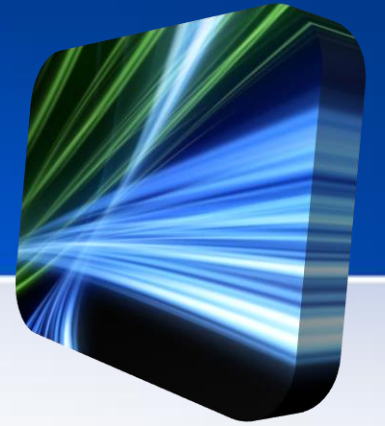
Help Desk

X

Service Desk



Operação de Serviço (Service Operation)



Call Center

Vendas...

X

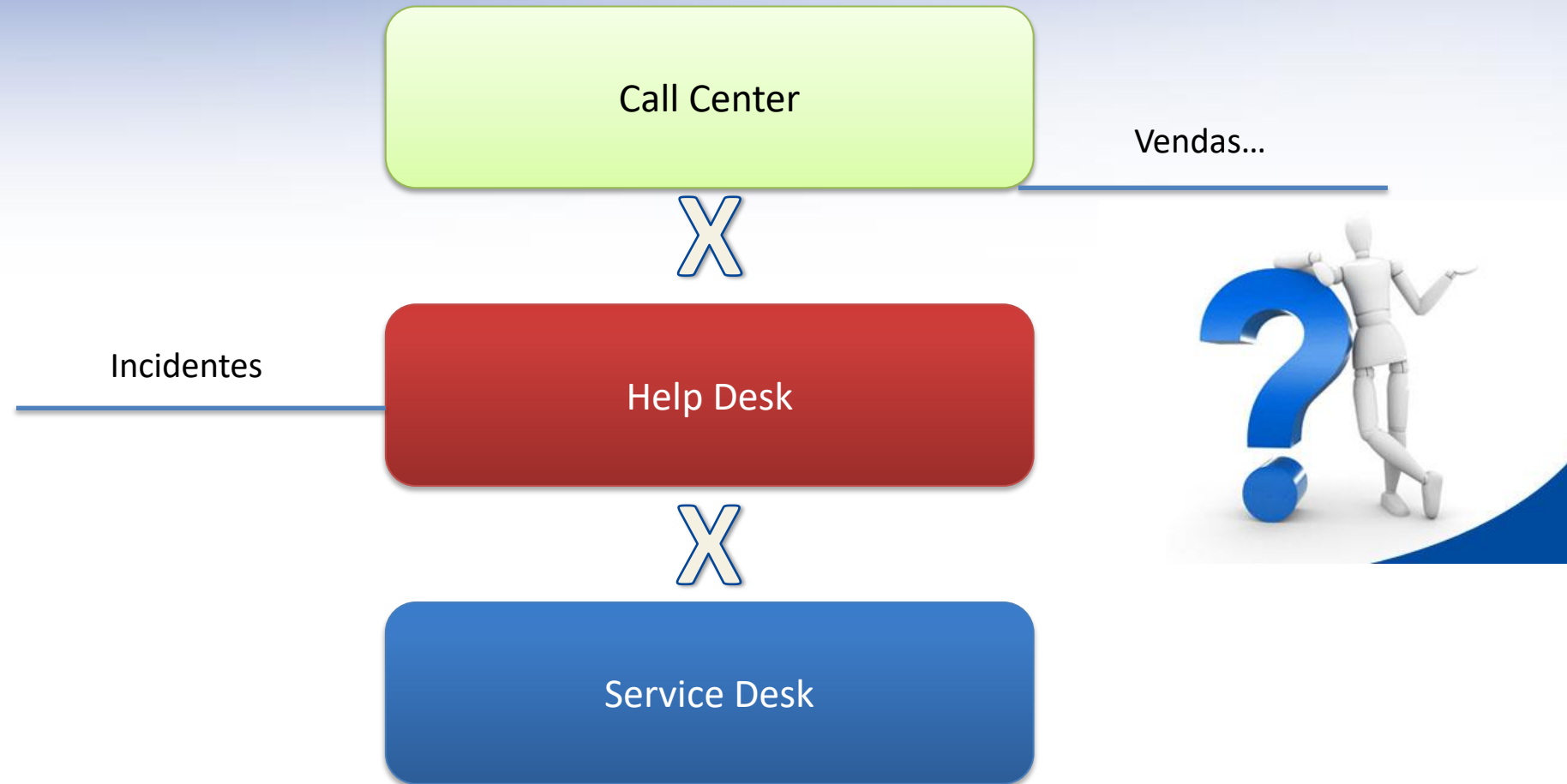
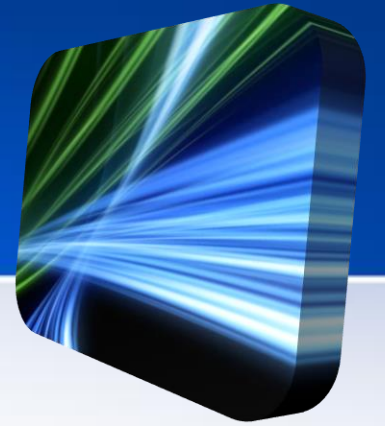
Help Desk

X

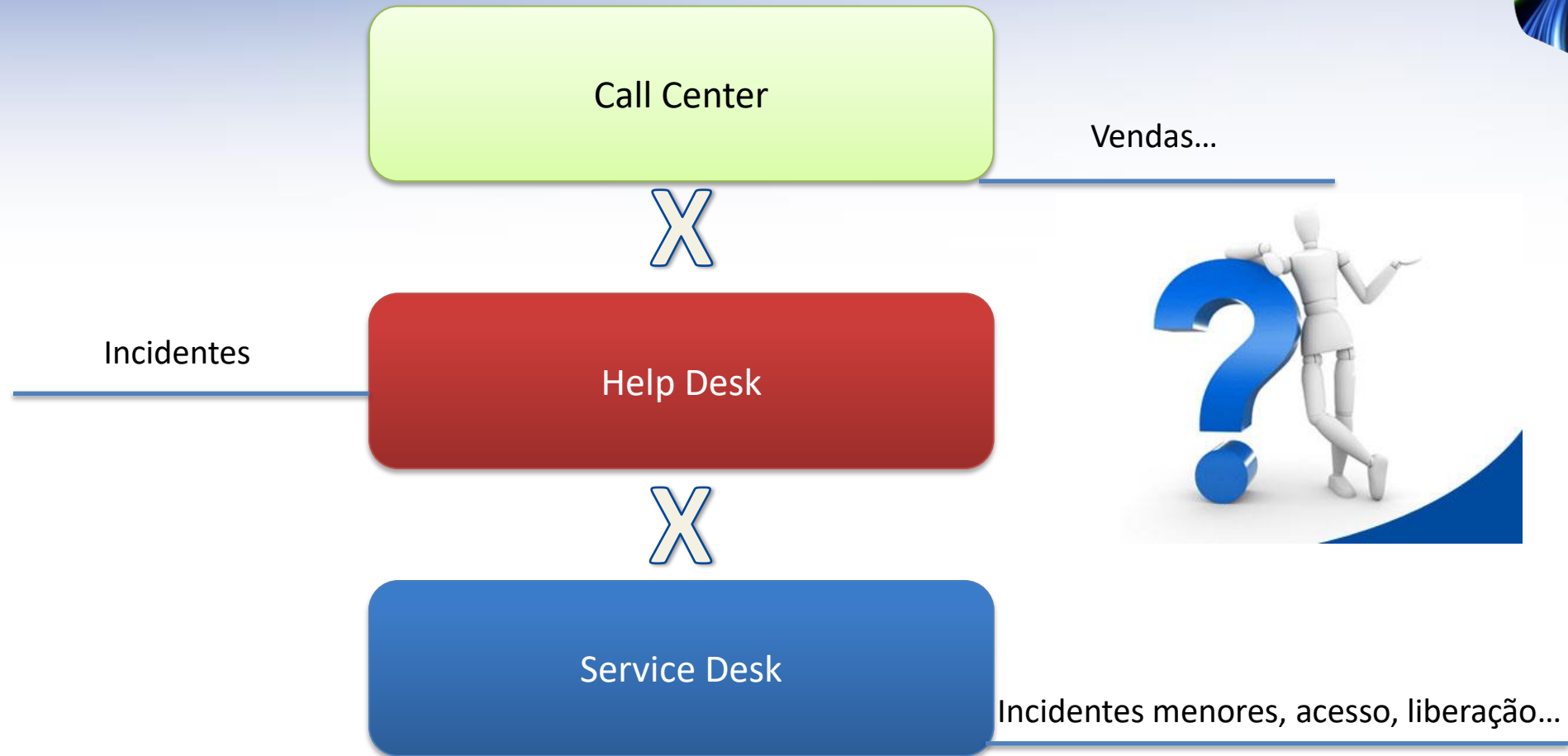
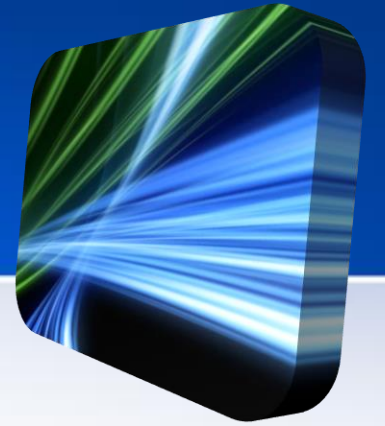
Service Desk



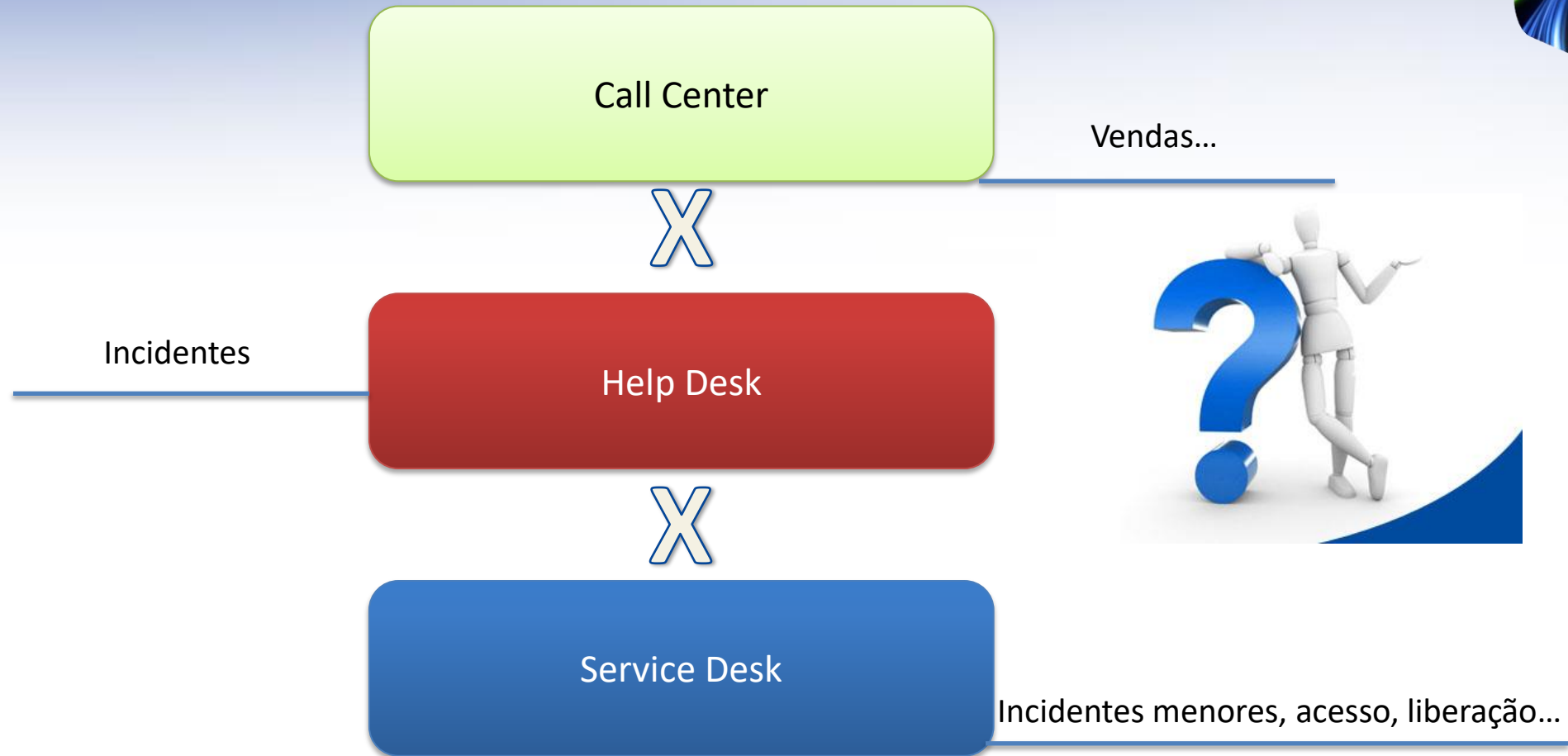
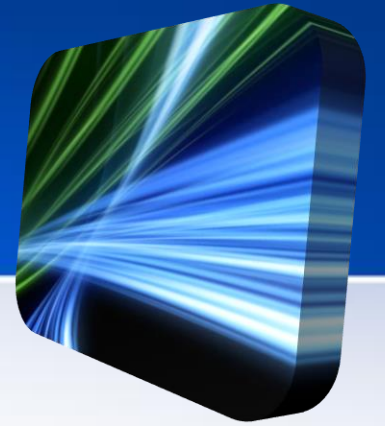
Operação de Serviço (Service Operation)



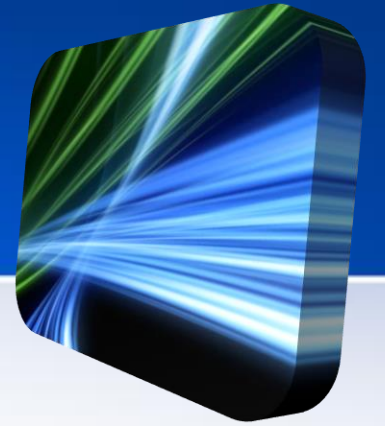
Operação de Serviço (Service Operation)



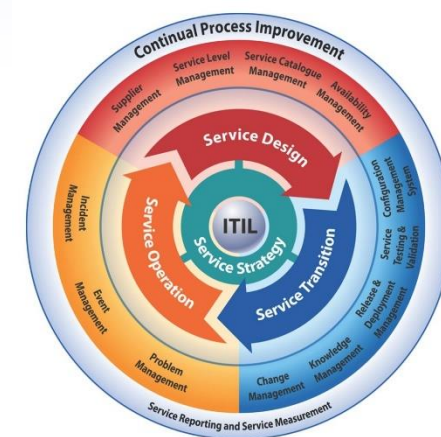
Operação de Serviço (Service Operation)



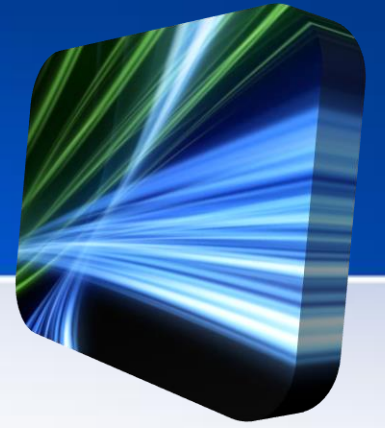
Estrutura da ITIL®



- **Melhoria contínua do serviço (Continual Service Improvement)**
- A meta do CSI (*Continual Service Improvement*) é ajustar e reajustar serviços de TI às mudanças contínuas do negócio através da identificação e implementação de melhorias aos serviços de TI que apoiam processos de negócio (itSMF, 2007).
- Para gerenciar melhorias, o CSI deve definir claramente o que deve ser controlado e medido.



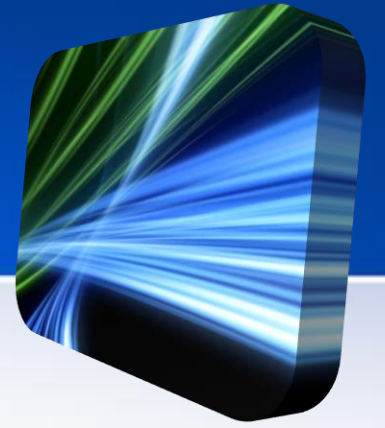
Enfim... os desafios



- Aproveitar a capacidade da TI de impulsionar e transformar as práticas de negócios
- Garantir o retorno dos investimentos em TI, por meio do equilíbrio entre o valor da informação e os custos de TI
- Gerenciar os riscos gerados pela dependência de elementos fora do controle direto da organização
- Evitar as falhas de TI, que cada vez mais prejudicam o valor e a reputação da organização

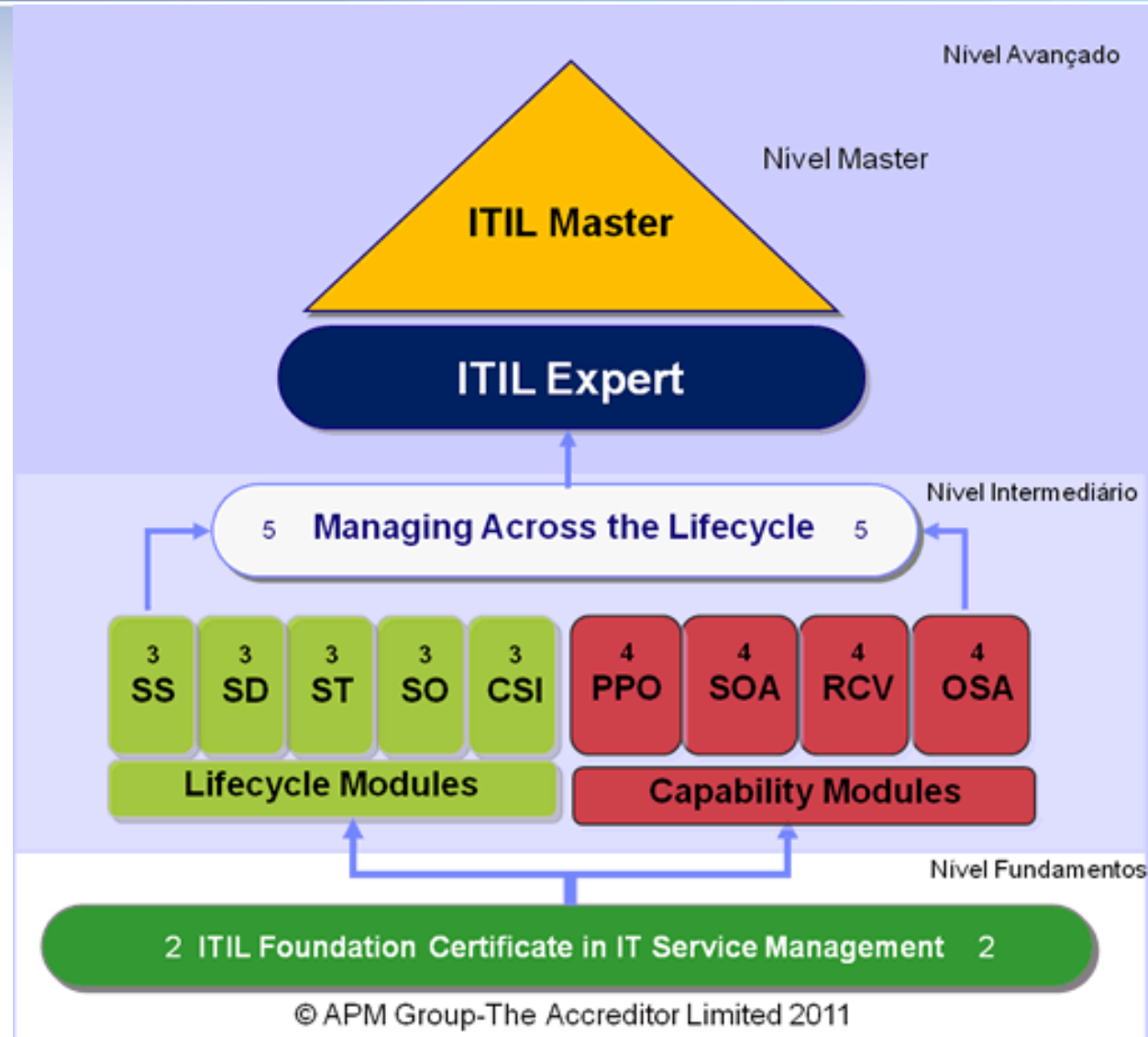
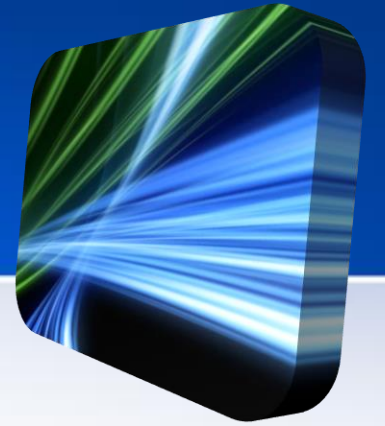
(IT Governance Institute, 2003)

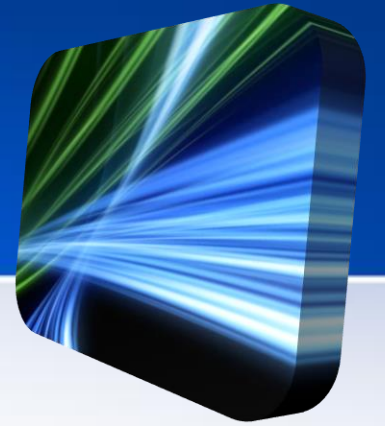
Certificação ITIL



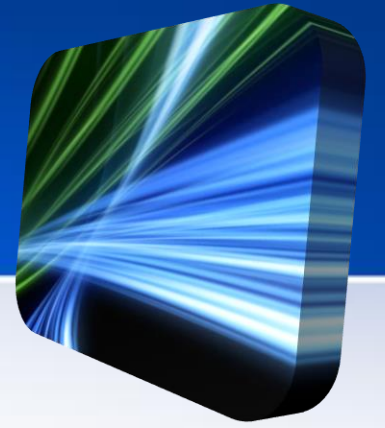
- Existem 04 níveis de certificações na ITIL.
- Estes níveis e requisitos são administrados hoje pela Axelos.
- Alguns centros de Exames tem direito de distribuir estas certificações, pois são conveniadas ao Axelos. No Brasil, as principais são Exin e Peoplecert.

Certificação ITIL

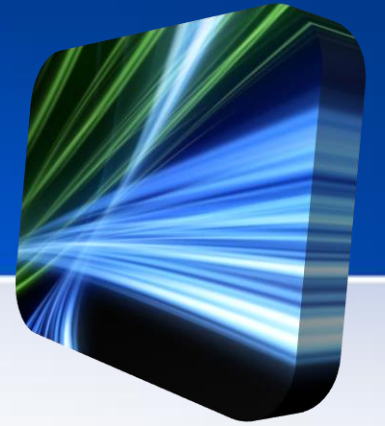




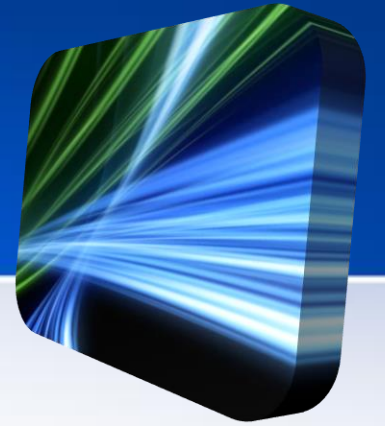
- **Certificação ITIL Foundation (Nível Fundamentos)**
 - Esta é uma prova que certifica o profissional para conhecimentos básico dos conceitos de Gestão de Serviços de TI segundo a biblioteca ITIL. A prova é teórica e contém questões com múltipla escolha.
 - Para ser aprovado, o candidato deve acertar 65% das 40 questões, ou seja: 26 questões. O candidato tem o prazo de uma hora para fazer a prova.
 - Pode ser realizada online, em casa, no idioma português. Saiba mais aqui: [Prova da certificação ITIL](#) em casa.
 - Não há pré-requisitos para candidatar-se a este nível de certificação.



- **Certificação ITIL Intermediate (nível intermediário)**
 - Este é um conjunto de 10 certificações de nível intermediário, para profissionais que desejam progredir em sua carreira dentro das práticas de gestão de serviços de TI. Veja a lista destas certificações a seguir:
 - [OSA = Operational Support & Analysis](#)
 - [PPO = Planning, Protection & Optimization](#)
 - [RCV = Release, Control & Validation](#)
 - [SOA = Service Offerings & Agreements](#)
 - [SS = Service Strategy](#)

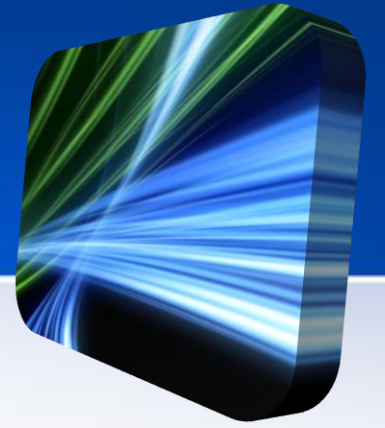


- **Certificação ITIL Intermediate (nível intermediário)**
 - [SD = Service Design](#)
 - [ST = Service Transition](#)
 - [SO = Service Operation](#)
 - [CSI = Continual Service Improvement](#)
 - [Managing Across the Lifecycle Certificate](#)
 - Provas Intermediárias do esquema de Certificações da ITIL:
As provas Intermediárias focam em conteúdos específicos que combinam uma ou mais etapas do ciclo de vida do serviço de TI.

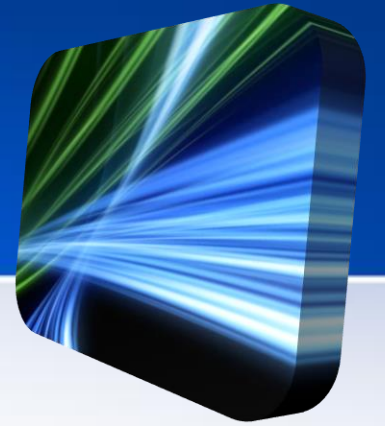


- **Certificação ITIL Intermediate (nível intermediário)**
 - As questões são baseadas em estudos de caso.
Existem dois pré requisitos para o candidato submeter-se a estas provas: ser certificado ITIL Foundation e ter participado de um treinamento oficial de ITIL Intermediate. Ou seja: treinamento acreditado pelo Exin ou Peoplecert.

A prova pode ser realizada online, em idioma português, de qualquer lugar, inclusive em casa.

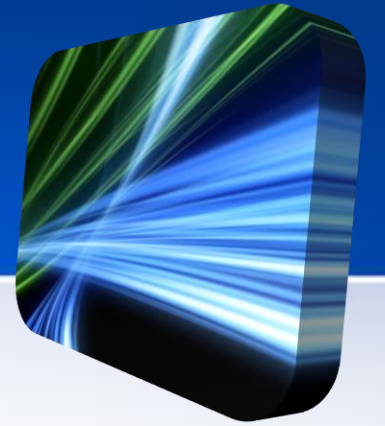


- **Certificação ITIL Expert (nível Expert)**
 - O profissional torna-se um ITIL Expert ao acumular 21 créditos nas certificações intermediárias. Existem certificações que fornecem ao aprovado 3 créditos, 4 créditos ou 5 créditos (que é o caso somente da prova Managing Across the Lifecycle Certificate).
 - Profissionais que já tinham o nível Manager da ITIL v2, entretanto, não precisaram se submeter a todas estas certificações intermediárias para obter o título de Expert.
 - Eles precisaram apenas fazer um curso oficial chamado **Manager Bridge** e fazer uma prova para atualizar sua certificação.



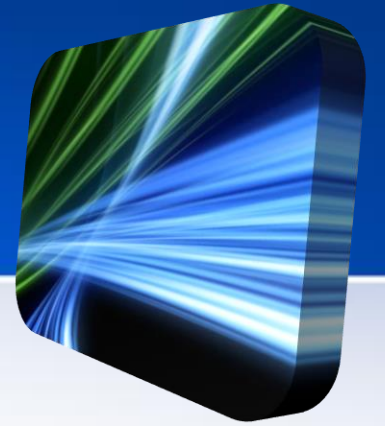
- **Certificação ITIL Master**
 - Este nível de certificação foi lançado desde 2007, mas só foi liberado, para um teste piloto, no ano de 2012.
 - Para obter aprovação - neste que é o maior nível das certificações da ITIL -, o candidato deve realizar apresentação de casos reais para uma banca que avaliará o seu conhecimento prático aprovando ou não o candidato ao nível ITIL Master.
 - A avaliação está disponível apenas em idioma inglês.
 - Poucos brasileiros possuem a certificação ITIL Master.

Considerações finais...



Governança é o **conjunto de estruturas** organizacionais e processos que **envolvem** a alta gestão, gerentes de **TI** e gerentes de **negócio** na tomada de decisões sobre o **uso de TI**, na **coordenação** das ações decorrentes de tais **decisões** e no **monitoramento** de seus **resultados**, com o **objetivo** de promover o **alinhamento** entre estratégias e operações das áreas de **TI** e de **negócios**.

Dúvidas



José Osvano da Silva
joseosvano@unipac.br