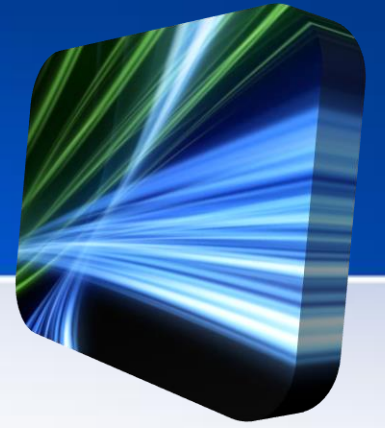


# Governança de TI

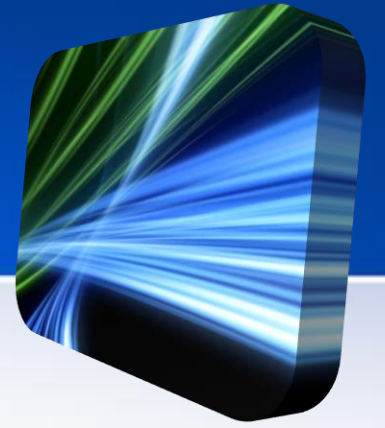
## (Definição de Serviços)

**José Osvano da Silva, PMP, PSM I**

# Sumário



- **O que é um serviço?**
- **Provedor de Serviços X Negócios**
- **Exemplos de Serviços**
- **O que é Gerenciamento de Serviços?**
- **Objetivos do Gerenciamento de Serviços**
- **Desafios do Gerenciamento de Serviços**
- **Gerenciamento de Serviços Atualmente**
- **Maturidade do Gerenciamento de Serviços de TI**
- **Processos, Funções e Papéis**
- **Matriz RACI**
- **Gerenciamento de Ativo de Serviço**

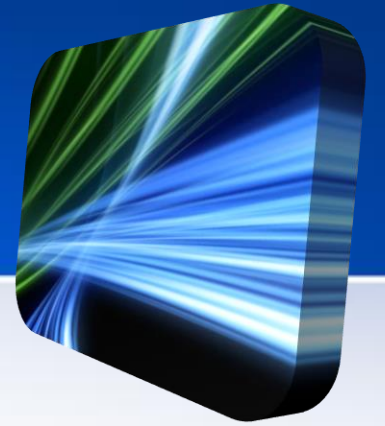


## O que é serviço?

Defina o que vocês acham que seria um serviço prestado.



# O que é um serviço?



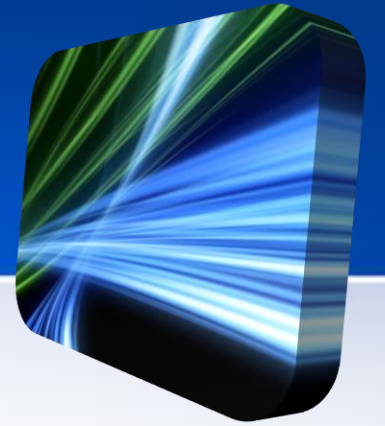
- "Um serviço é um meio de **entregar valor** aos clientes, facilitando os resultados que eles querem alcançar, sem ter que assumir **custos ou riscos**".
- Características de um serviço de TI:
  - É um meio de entregar valor;
  - Facilita os resultados que os clientes querem alcançar:
    - **Satisfazendo** a uma ou mais necessidades dos clientes;
    - Removendo os **riscos** de propriedade;
    - Eliminando o **efeito da restrição** e aumentando o desempenho;
    - Levando ao aumento dos **resultados desejados** pelo cliente.
  - É percebido pelo cliente como um todo coerente.

# Provedor de Serviços X Negócios



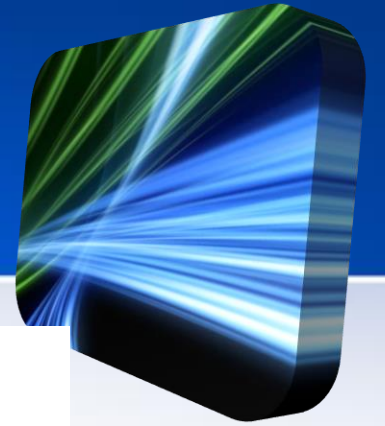
- Provedor de Serviço - É uma organização que fornece serviços para um ou mais clientes (pode ser externo ou interno)
  - Provedor de Serviço é freqüentemente usado como uma abreviação de **provedor de serviços de TI**.
- **Cliente - Alguém que compra bens ou serviços.**
  - Cliente de um provedor de serviços de TI pode ser representado por uma pessoa ou um grupo que define e acorda metas para os níveis de serviço.
- **Negócio - Uma unidade corporativa ou organização constituída por um determinado número de unidades de negócio.**
  - O provedor de Serviços de TI fornece serviços para um cliente que está dentro do negócio

# Provedor de Serviços X Negócios

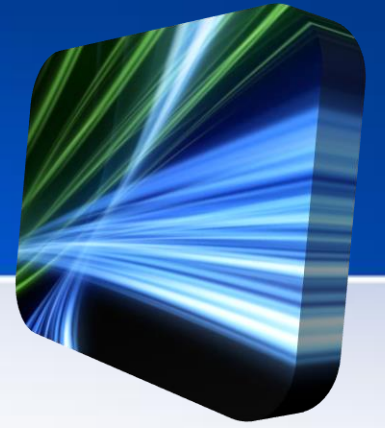




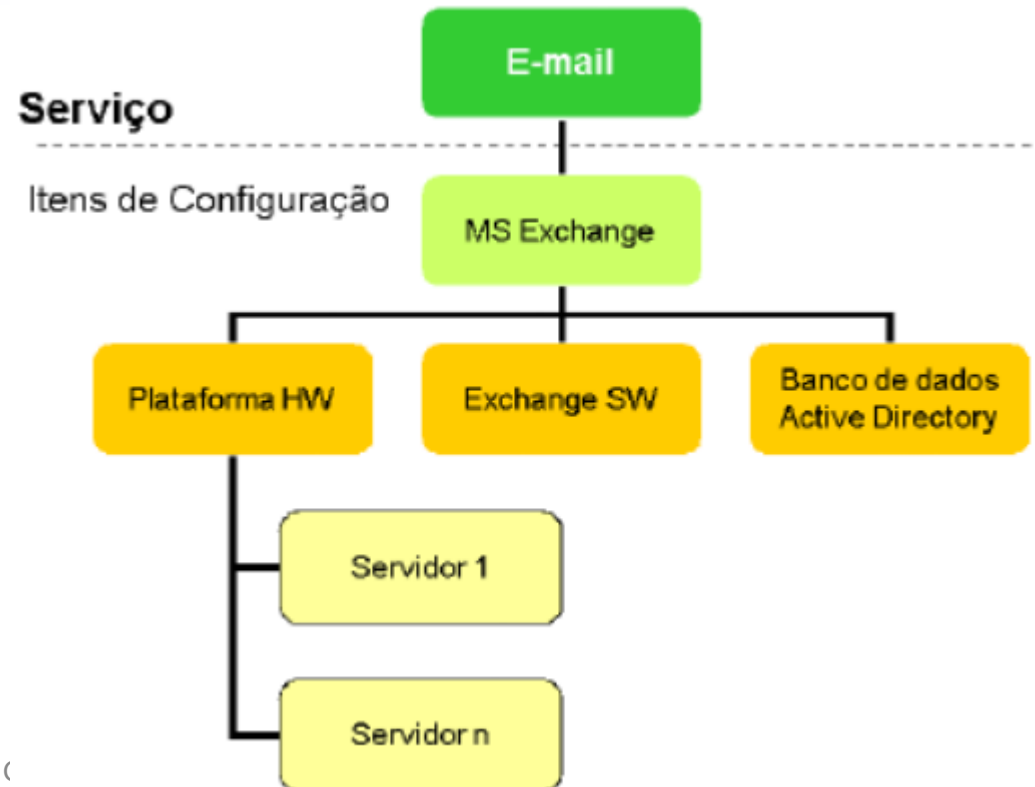
# Exemplos de Serviços



# Exemplos de Serviços

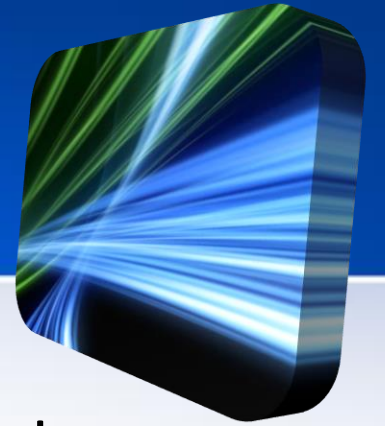


- Serviço acessível 24x7 em todo o globo
- Indisponibilidade máxima de 30 min por mês
- Envio de até 10 MB e espaço de armazenamento de 200 MB
- Suporte à produção de informação confidencial
- Serviço de Backup Diário



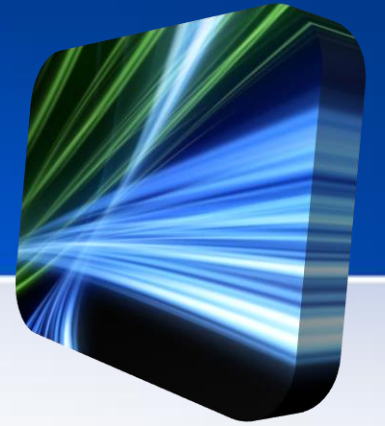


# O que é Gerenciamento de Serviços?



- Gerenciamento de serviços é um conjunto especializado de **habilidades organizacionais** para oferecer valor para o cliente em forma de serviços.
- Estas habilidades tomam a forma de um conjunto de funções e processos para gerenciar os serviços durante o seu ciclo de vida.
- Encontramos nestes processos distribuídos no ciclo de vida (estratégia, desenho, transição, operação, melhoria de serviço continuada)

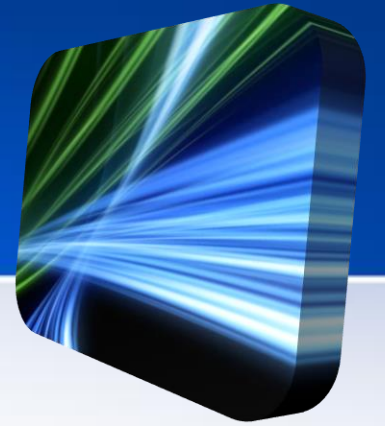
# O que é Gerenciamento de Serviços?



- O ato de transformar recursos em serviços de valor está no cerne do gerenciamento de serviços.
- Sem habilidades a organização é meramente um conjunto de recursos sem valor.



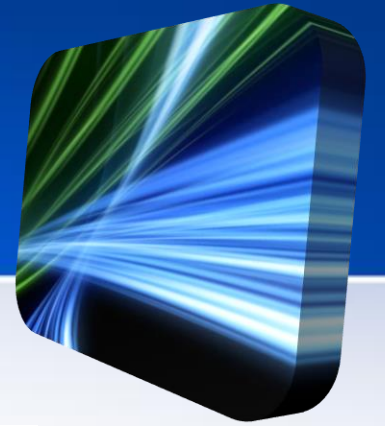
# Objetivos do Gerenciamento de Serviços



- **O gerenciamento de serviços é o que possibilita o provedor de serviços a:**
  - Entender os serviços que estão sendo fornecidos;
  - Garantir que os serviços realmente facilitam os resultados que seus clientes querem alcançar (alinhamento entre negócio e TI);
  - Entender o valor do serviço para seus clientes;
  - Entender e gerenciar todos os custos e riscos associados com estes serviços.



# Desafios do Gerenciamento de Serviços



- **No Gerenciamento de Serviços temos alguns desafios:**
  - O serviço por natureza é intangível
  - A demanda está intimamente ligada com os ativos do cliente (usuários, processos, aplicações, documentos, transações)
  - Alto nível de contato entre os produtores e consumidores do serviço
  - A natureza perecível da saída do serviço e capacidade do serviço (Não conseguimos estocar serviços).



**OBS: Controlar um produto de natureza intangível é um grande desafio pois as medições criadas sobre o produto não conseguem ser precisas como em outros tipos de produtos.**

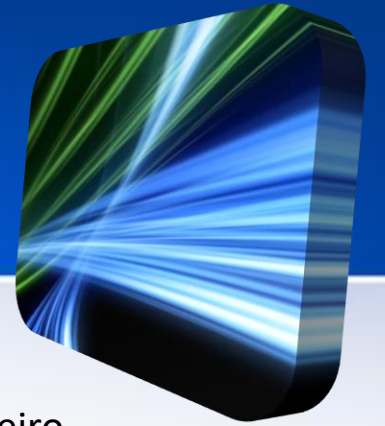
# Gerenciamento de Serviços Atualmente



- O Gerenciamento de Serviços hoje é uma disciplina **madura** suportada por conhecimento, experiência e habilidades.
- O Gerenciamento de Serviços sempre foi uma preocupação básica em empresas da indústria de serviços, como:
  - hotéis;
  - transportadores aéreos;
  - bancos;
  - restaurantes;
  - lavanderias.
- Onde o negócio já sabe que seu principal foco é fornecer serviços ao cliente.
- Recentemente a TI tem aderido à esta abordagem de orientação ao serviço no gerenciamento de seus processos.

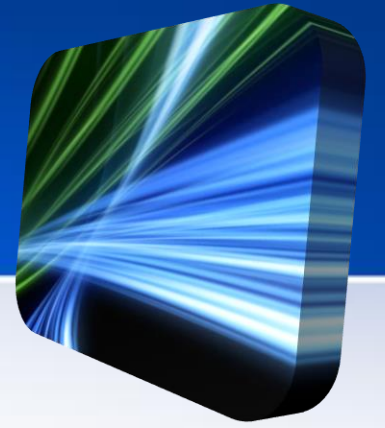


# Maturidade do Gerenciamento de Serviços de TI

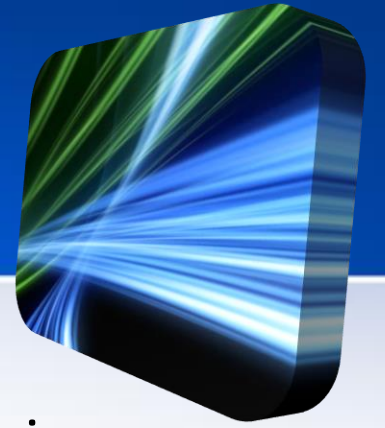




# Processos, Funções e Papéis

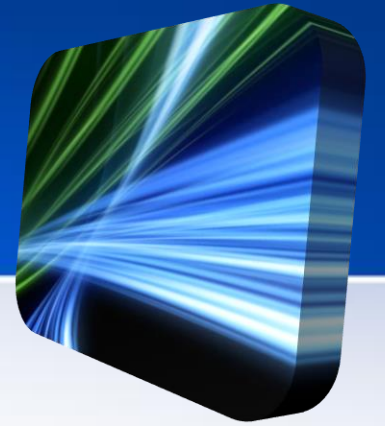


- No Gerenciamento de Serviços de TI existem várias atividades.
- A ITIL agrupa as atividade sem processos.
- Os processos estão distribuídos ao longo do ciclo de vida do serviço, onde vamos encontrar também funções e papéis.



- É um time ou grupo de pessoas especializadas e recursos necessários para realizar um ou mais processos ou atividades.
- Em uma organização maior, uma função pode ser quebrada em vários departamentos ou grupos. Entretanto, podemos também encontrar uma pessoa ou grupo desempenhando várias funções.
- Cada função tem o seu próprio corpo de conhecimento (unidade especializada em determinados assuntos técnicos).
- Focam em otimizar seu trabalho e gerar resultados específicos.
- Um bom exemplo de uma função é a Central de Serviços, que é composta por um número de atendentes de suporte.
- A Central de Serviço executa várias atividades no processo de Gerenciamento de Incidente

# Dúvidas



**José Osvano da Silva**  
**[joseosvano@unipac.br](mailto:joseosvano@unipac.br)**