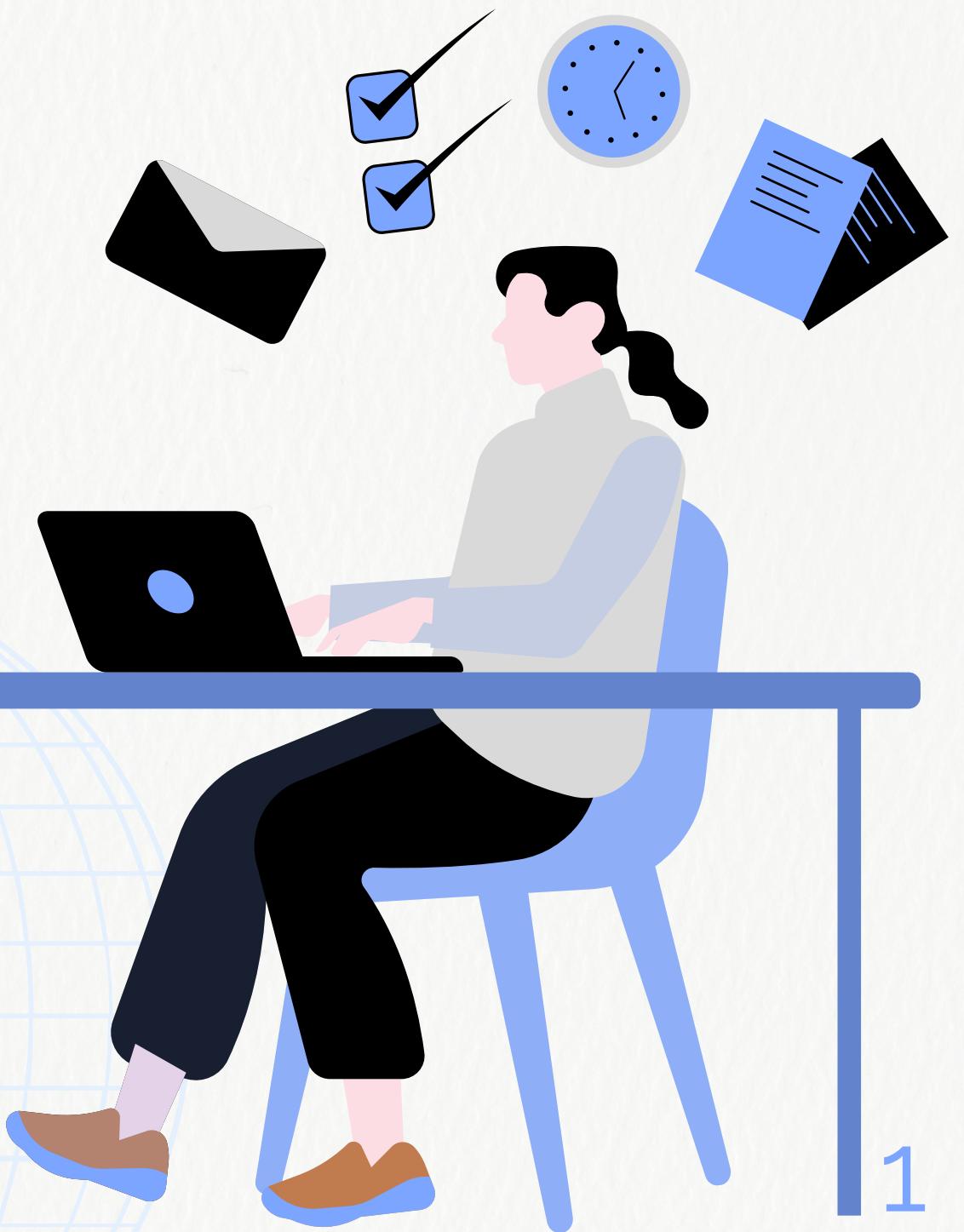


# GOVERNANÇA DE TI

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)



# Introdução

- Diante dos avanços tecnológicos e o crescimento do uso da informação, foi essencial aplicar a Tecnologia da Informação (TI) nas organizações, com o propósito de trazer estratégia e produtividade para as empresas (Borges; Parisi; Gil, 2005).
- Seguindo esse viés, foi essencial buscar meios de organizar a TI para que cumprisse seu objetivo. Assim, nasce o conceito de Gestão de TI. Ela consiste em planejar, organizar e controlar os recursos de tecnologia (Borges; Parisi; Gil, 2005).



# Introdução

- Com isso, surge também o conceito de Governança de TI, que consiste em alinhar a estratégia de negócio com a estratégia de TI, a fim de alcançar os objetivos de uma organização (Mendonça, 2012).
- Portanto, com a necessidade de se estabelecer uma governança de TI adequada, nascem os frameworks. Alguns deles são: COBIT, ISO/IEC 38500, PMBOK e CMMI. Além do ITIL, que é o tema deste trabalho.



# GESTÃO DE TI



A gestão de TI busca mesclar a gestão clássica das organizações com as oportunidades que a Tecnologia da Informação pode proporcionar no mercado (Borges; Parisi; Gil, 2005).

Algumas das principais características da gestão de TI nas organizações são a utilização de um modelo estratégico, a liderança e o empreendedorismo (Borges; Parisi; Gil, 2005).

# GESTÃO DE TI

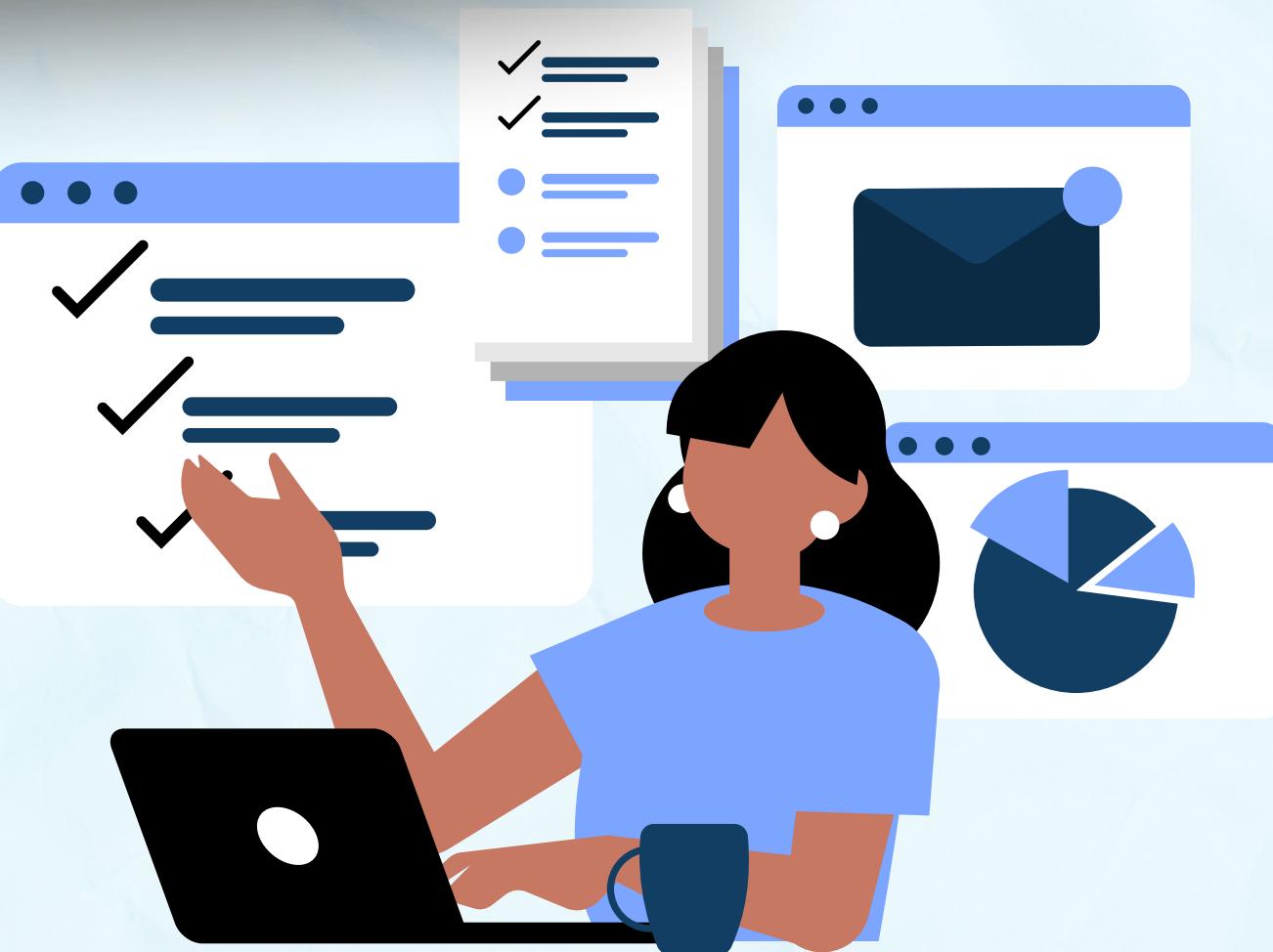
## BENEFÍCIOS DA GESTÃO DE TI



Fonte: VCX Solutions (2025).

# Governança de TI

- A Governança de TI se baseia na importância de gerenciar as pessoas envolvidas, os recursos disponíveis e o alinhamento da TI com os objetivos empresariais (Figueiredo; Franco; Freitas, 2018).
- A governança de TI está diretamente ligada com à estratégia organizacional (Figueiredo; Franco; Freitas, 2018).
- Uma governança de TI aplicada corretamente em uma empresa gera excelentes resultados (Figueiredo; Franco; Freitas, 2018).



# COBIT



## **COBIT - Control Objectives for Information and Related Technology**

- O *Control Objectives for Information and Related Technology* foi criado em 1996 pela ISACA, construído inicialmente de um conjunto de objetivos de controle (Gava; Lareira; Galegale, 2017).
- COBIT evoluiu de um modelo restrito a objetivos de controle para uma estrutura mais ampla (Matsumura; Bernardes, 2016).

# COBIT



## **COBIT - Control Objectives for Information and Related Technology**

- COBIT passou a oferecer práticas voltadas para a avaliação do desempenho da TI, definindo indicadores que auxiliam na mensuração do valor agregado pelos serviços tecnológicos (Fernandes et.al, 2017).
- Atualmente, o COBIT é reconhecido como uma ferramenta essencial para empresas que buscam alinhar investimentos tecnológicos à estratégia corporativa (Fernandes et.al, 2017).

# COBIT



## Os princípios do COBIT



Fonte: EUAX (2018)

# O que é o ITIL?

- *Information Technology Infrastructure Library* - (Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação)
- *Framework* de boas práticas em TI
- Organizar melhor o setor de TI
- Não ser um setor de suporte
- Alinhamento entre TI e negócio
- Foco na entrega de valor

# Como o ITIL funciona?

## 3 Pontos Principais:

1. SLAs (*Service Level Agreement* - Acordo de Nível de Serviço)
2. Processos padronizados
3. Responsabilidades bem definidas

# Benefícios do ITIL

- Qualidade e previsibilidade
- Eficiência e economia de tempo e recursos
- Experiência melhor pro usuário
- TI como parceira estratégica

# ITIL V1

- Publicada no Reino Unido entre 1989 e 1995;
- Her Majesty's Stationery Office (HMSO);
- Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA);
- Estabelecer boas práticas para a prestação eficaz e eficiente de serviços de TI;
- Foco alinhar os serviços de TI às necessidades dos clientes;
- Ênfase Acordos de serviço, processos eficazes e responsabilidades claras;
- 31 livros;

# ITIL V2

- Entre 2000 e 2002 pelo Office of Government Commerce (OGC).
- 9 Livros
- Suporte de Serviço
- Entrega de Serviço
- Padrão global para o Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM).
- Gerenciamento de Incidentes, Problemas e Mudanças.

# ITIL V3

- Entre 2007 e 2011 pelo OGC;
- Ciclo de vida do serviço
  - Estratégia de Serviço ;
  - Desenho de Serviço ;
  - Transição de Serviço ;
  - Operação de Serviço;
  - Melhoria Contínua de Serviço;
- Enfatiza feedback contínuo e integração entre processos;
- 2011

# ITIL V4

- Lançada em 2019 (AXELOS)
- Antes era muito centrado em seguir processos
- Foco em entrega de valor
- Integração com nuvem, IA e DevOps
- Menos processo, mais resultado

# 7 Princípios da ITIL V4

1. **Focar no valor** - Sempre lembrar que tudo que for feito tem que gerar algum resultado útil.
2. **Começar de onde você está** - Não precisa jogar tudo fora pra começar algo novo, usa o que já funciona.
3. **Progredir com feedback** - Ir melhorando aos poucos, testando e ajustando.
4. **Colaborar e dar visibilidade** - Trabalhar junto e deixar todo mundo saber o que tá acontecendo.
5. **Pensar e trabalhar de forma completa** - Sem olhar só pro seu pedacinho.
6. **Manter a simplicidade e a praticidade** - Nada de complicar o que pode ser simples.
7. **Otimizar e automatizar** - Usar melhor os recursos e deixar as tarefas repetitivas nas mãos da automação.

# As 3 Categorias de Práticas

## Práticas de Gerenciamento Geral

1. Gestão de Arquitetura
2. Melhoria Contínua
3. Gestão de Segurança da Informação
4. Gestão do Conhecimento
5. Medição e Relatórios
6. Gestão de Mudança Organizacional
7. Gestão de Portfólio
8. Gestão de Projetos
9. Gestão de Relacionamento
10. Gestão de Riscos
11. Gestão Financeira de Serviços
12. Gestão de Estratégia
13. Gestão de Fornecedores
14. Gestão de Pessoas e Talentos

## Práticas de Gerenciamento de Serviços

1. Gestão de Disponibilidade
2. Análise de Negócios
3. Gestão de Capacidade e Desempenho
4. Habilitação de Mudanças
5. Gestão de Incidentes
6. Gestão de Ativos de TI
7. Monitoramento e Gestão de Eventos
8. Gestão de Problemas
9. Gestão de Liberação
10. Gestão de Catálogo de Serviços
11. Gestão de Configuração de Serviços
12. Gestão de Continuidade de Serviços
13. Desenho de Serviços
14. Central de Serviços (Service Desk)
15. Gestão de Nível de Serviço
16. Gestão de Requisições de Serviço
17. Validação e Teste de Serviços

## Práticas de Gerenciamento Técnico

1. Gestão de Implementação
2. Gestão de Infraestrutura e Plataformas
3. Desenvolvimento e Gestão de Software

# **Gerenciamento de incidentes vs. Gerenciamento de problemas**

**O gerenciamento de incidentes e o gerenciamento de problemas são práticas fundamentais do ITIL, mas cada uma delas possui objetivos distintos dentro do gerenciamento de serviços de TI.**

Segundo a IBM (2024), um incidente é qualquer interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TI. Seu principal objetivo restaurar o serviço o mais rapidamente possível. Esse processo busca identificar a origem do incidente e, caso diversos eventos ocorram simultaneamente, o gerenciamento de incidentes é capaz de determinar se eles fazem parte do mesmo incidente ou se devem ser tratados separadamente.

# **Gerenciamento de incidentes vs. Gerenciamento de problemas**

**Já o problema corresponde à causa raiz de um ou mais incidentes, exigindo uma análise mais aprofundada para prevenir a recorrência da falha.**

**De acordo com a IBM (2024), as etapas do gerenciamento de problemas são:**

1. Criar um caso de gerenciamento de problemas.
2. Categorizar e priorizar os problemas.
3. Investigar sistematicamente (análise de causa raiz).
4. Identificar as mudanças necessárias para a resolução e articular com o gerenciamento de mudanças.
5. Verificar a eficácia da resolução.
6. Encerrar o problema.

# Gerenciamento de incidentes vs. Gerenciamento de problemas

Pode-se dizer que ambos os processos são complementares: o gerenciamento de incidentes busca soluções rápidas, enquanto o de problemas procura soluções permanentes. Na prática, incidentes recorrentes são muitas vezes o gatilho para a abertura de um processo de gerenciamento de problemas.



# ITIL no Gerenciamento de Serviços de TI

O ITIL é considerado o principal framework para Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), pois fornece um conjunto de melhores práticas voltadas à qualidade e à eficiência no uso dos serviços de tecnologia.

De acordo com a IBM (2024), o ITIL permite alinhar os serviços de TI com os objetivos estratégicos do negócio, promovendo maior confiabilidade, redução de riscos e melhoria contínua dos processos.

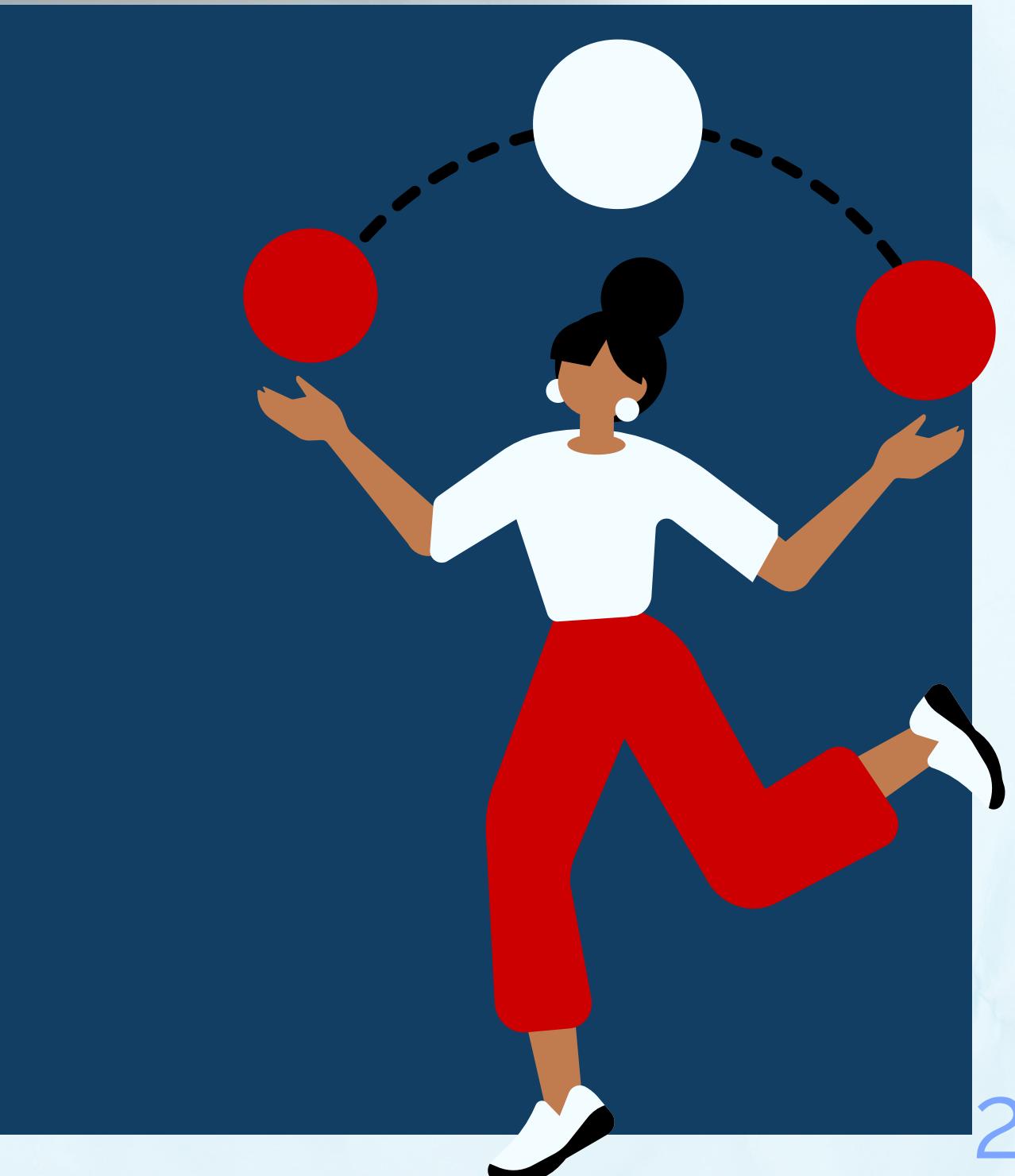
Magalhães e Pinheiro (2007) explicam que a implementação do ITIL no ITSM ajuda as organizações a estruturarem processos mais claros, padronizados e mensuráveis. Segundo os autores, o ITIL se consolidou como uma das principais referências em gestão de serviços de TI, possibilitando maior controle sobre a infraestrutura e a oferta de serviços de melhor qualidade aos clientes.

# ITIL no Gerenciamento de Serviços de TI

Assim, ao adotar as práticas do ITIL, o gerenciamento de serviços de TI se torna mais eficiente, transparente e estratégico, o que gera benefícios como maior satisfação dos usuários, redução de custos e maior alinhamento entre TI e negócios.

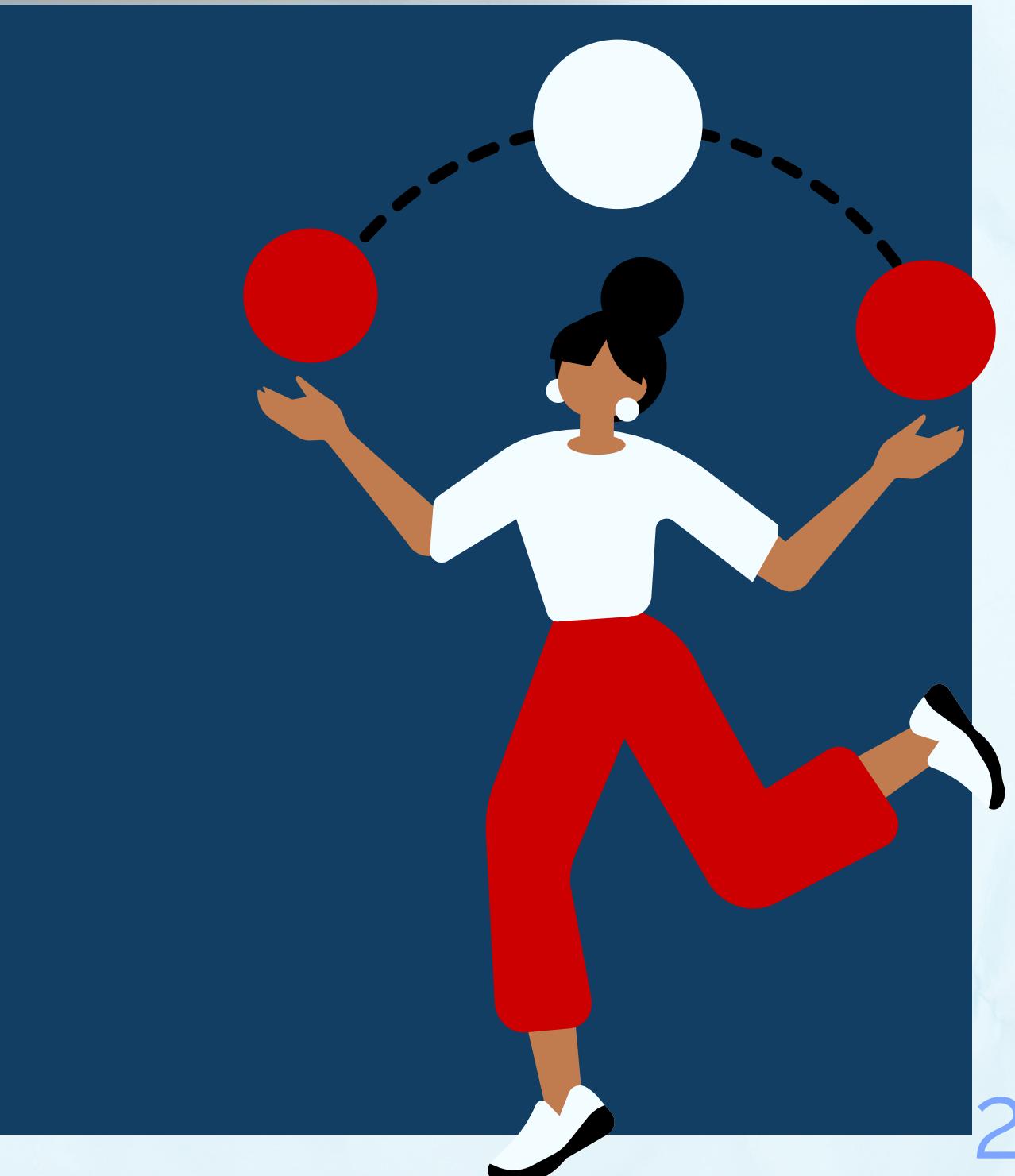
# O que é a certificação ITIL?

- A certificação impacta o processo de gerenciamento dos serviços de TI de uma empresa;
- Implementar práticas de gerenciamento nas empresas, impactando na qualidade e eficiência dos serviços;



# O que é a certificação ITIL?

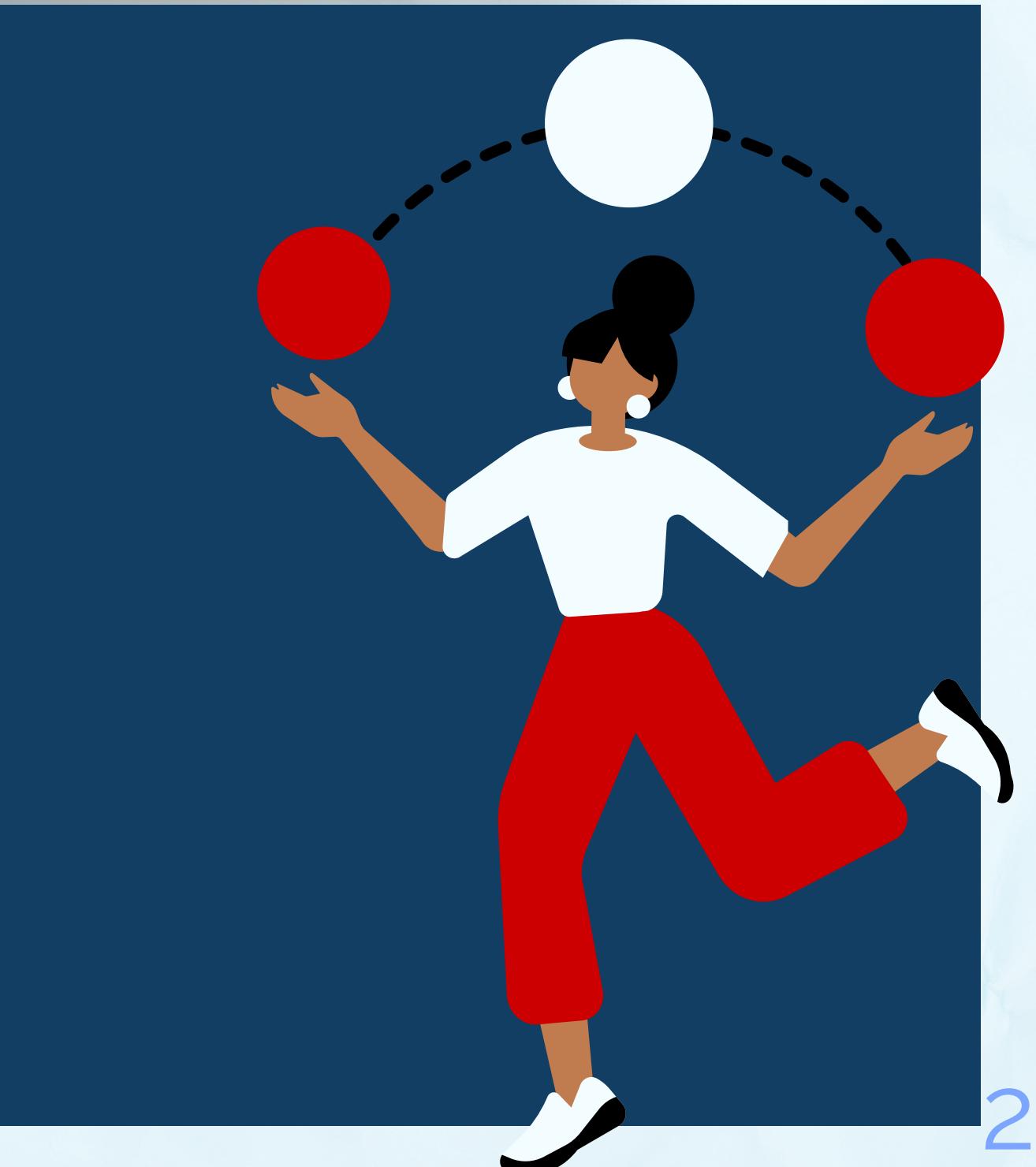
- A Axelos oferece treinamento e testes de certificação ITIL por meio de parceiros estratégicos. O ITIL Foundation é a certificação mínima para avaliar e implementar o ITIL.
- As certificações duram 3 anos e devem ser renovados por meio de parceiros aprovados AXELOS, e tem custo de \$ 300.



# O que é a certificação ITIL?

Após a conclusão da certificação Foundation, o ITIL oferece os seguintes quatro fluxos de certificação:

- O **ITIL 4 Managing Professional (ITIL MP)**
- **ITIL 4 Strategic Leader (ITIL SL)**
- **ITIL 4 Practice Manager (ITIL PM)**
- **ITIL 4 Master**



# QUAIS SÃO OS BENEFÍCIOS DO ITIL?



De acordo com IBM (2024), os principais benefícios da ITIL incluem:

- Maior alinhamento entre a estratégia de TI e de negócios
- Melhoria na satisfação do cliente e na entrega dos serviços
- Maior transparência e visibilidade dos processos e serviços de TI
- Orientação orçamentária
- Custos de TI reduzidos
- Comunicação aprimorada entre equipes e entre stakeholders

# QUAIS SÃO OS BENEFÍCIOS DO ITIL?



- Os principais componentes do framework ITIL 4 são o Sistema de Valor de Serviço (SVC) e o modelo das Quatro Dimensões.
  - O SVC facilita a integração e a coordenação entre processos, fornece uma direção unificada e focada no valor para a organização (Silva, 2023).

# QUAIS SÃO OS BENEFÍCIOS DO ITIL?



Os principais componentes do SVS da ITIL são:

- Cadeia de Valor - gerenciamento de serviços multimodais;
- Prática ITIL - ferramentas abrangentes e versáteis para praticantes do GSTI;
- Princípios Orientadores da ITIL - cultura e comportamento para a tomada de decisões do dia a dia;
- Governança - direção estratégica pelo corpo diretivo;
- Melhoria Contínua - melhoria simples e práticas em um ambiente de constante mudança

# ESTUDO DE CASO: A JORNADA DE ITIL DA DISNEY

- Disney nos anos 2000;
- Parques Temáticos & Resorts - gera 30% da receita;
- Gerencia de 11 parques, 2 parques aquáticos, 42 resorts, e 2 navios de cruzeiros

“O uso das melhores práticas ITIL garantirão que nada por trás das cenas impacte a magia da experiência dos hóspedes nos parques temáticos ou nos navios de cruzeiros”. Afinal, para a Disney, a tecnologia é parte essencial da experiência do cliente.



# ESTUDO DE CASO: A JORNADA DE ITIL DA DISNEY

- Verizon Mobile - proporciona aos hóspedes tempo de espera, passeios favoritos e locais de seus personagens favoritos na ponta dos dedos;
- Rastreio de inventário de carrinhos - fazer pedidos quando os suprimentos são reduzido em apenas algumas teclas;
- Identificação por radiofrequência - o Elenco troque de programação em segundos;

O papel da ITIL em entregar gestão de serviço excelente continua a ser vital;



# Em conclusão,

a aplicação do ITIL na gestão de serviços de TI representa não apenas uma padronização de processos, mas um caminho sólido para alcançar maturidade organizacional, otimização de recursos e maior satisfação dos usuários. Sua adoção prepara as empresas para enfrentar os desafios de um cenário cada vez mais digital e competitivo, consolidando-se como um diferencial estratégico no mercado.





# OBRIGADO!