



UNITINS
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO



ZAIRO LINS RIBEIRO CUNHA

ITIL - DESENHO DE SERVIÇO

Resumo – Aula 06

PALMAS-TO
2025

DESENHO DE SERVIÇO NO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI

O **Desenho de Serviço** (também chamado de Projeto de Serviço) é uma parte essencial do ciclo de vida de gerenciamento de serviços de TI, que tem como objetivo garantir que os serviços de TI sejam desenhados e desenvolvidos de maneira eficiente e eficaz para atender às necessidades dos negócios. A seguir, apresento uma visão mais detalhada sobre o tema com base nos tópicos apresentados.

Objetivos do Desenho de Serviço

O principal objetivo do Desenho de Serviço é fornecer uma orientação clara para o desenho e desenvolvimento dos serviços, assegurando que os produtos e serviços criados sejam adequados às necessidades dos clientes e do negócio. Além disso, ele visa:

- Traduzir o Pacote de Nível de Serviço (SLA) em especificações claras para implementação.
- Minimizar a necessidade de melhorias durante o ciclo de vida do serviço.
- Aumentar a consistência e qualidade dos serviços de TI.
- Garantir a compatibilidade entre os serviços e os processos de TI existentes.

Valor Agregado pelo Desenho de Serviço

O Desenho de Serviço proporciona uma série de benefícios, incluindo:

- **Melhoria da qualidade:** A qualidade dos serviços de TI é aprimorada ao garantir que os processos e serviços sejam desenhados corretamente desde o início.
- **Aumento da eficácia do gerenciamento de serviços e processos de TI:** O foco na criação de serviços bem desenhados facilita a gestão e a adaptação às necessidades do negócio.
- **Melhoria da consistência:** A consistência dos serviços ao longo de sua vida útil é garantida através de um processo de desenho robusto.
- **Facilidade no alinhamento do serviço:** O desenho assegura que os serviços estejam alinhados com as metas do negócio.
- **Melhoria na transição de serviços:** A implementação de novos serviços ou mudanças nos existentes se torna mais eficiente.

- **Redução do custo total de propriedade:** Um desenho bem planejado ajuda a evitar custos extras com manutenções e ajustes constantes.

Os 4 Ps do Desenho de Serviço

O sucesso no desenho de um serviço está diretamente ligado ao planejamento e à preparação eficaz dos **4 Ps**:

1. **Pessoas:** Determinar os papéis e responsabilidades das pessoas envolvidas no processo de entrega dos serviços.
2. **Processos:** Definir quais processos precisam ser realizados para suportar o serviço.
3. **Produtos/tecnologia:** Escolher as tecnologias e produtos adequados para suportar o serviço.
4. **Parceiros:** Estabelecer parcerias com fornecedores e outros parceiros necessários para a entrega do serviço.

Cobertura das Atividades do Desenho de Serviço

O Desenho de Serviço abrange as seguintes atividades:

- **Soluções de Serviço:** Desenvolvimento de serviços novos ou alterados, atendendo aos requisitos acordados.
- **Serviços de Informação de Gerenciamento e Ferramentas:** Inclui a manutenção do portfólio de serviços, ferramentas de monitoramento e análise de desempenho.