



UNITINS
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO



ZAIRO LINS RIBEIRO CUNHA

ITIL - CICLO DE VIDA DE SERVIÇO

Resumo – Aula 04

PALMAS-TO
2025

ITIL - CICLO DE VIDA DE SERVIÇO

1. ITIL - Ciclo de Vida de Serviço

O Ciclo de Vida de Serviço do ITIL é composto pelas seguintes fases:

- **Estratégia de Serviço:** Fase de pesquisa e definição de temas, localização e custos.
- **Desenho de Serviço:** Envolve a definição de pratos, bebidas e contratação de pessoal (como chefs).
- **Transição de Serviço:** Inclui a criação de pratos experimentais, testes do processo e treinamento das equipes.
- **Operação de Serviço:** Fase de funcionamento do restaurante e produção dos pratos em escala.
- **Melhoria Contínua:** O maître coordena as atividades, verifica a satisfação dos clientes e mantém os padrões de qualidade.

A ITIL também enfatiza o valor dos serviços de TI, que são medidos por utilidade (o que o serviço faz) e garantia (como o serviço é realizado).

2. Governança de TI

A Governança de TI envolve a aplicação de processos e práticas que asseguram a entrega de valor aos clientes, atendendo às suas expectativas de forma eficiente, mensurável e sem riscos inesperados.

Definições Importantes:

- **Cliente:** Quem compra ou utiliza os serviços, participando de acordos de metas.
- **Função:** Grupo de pessoas especializadas para realizar processos ou atividades.
- **Usuário:** Quem utiliza os serviços de TI (exemplo: funcionários do setor financeiro).
- **Processo:** Atividades estruturadas que entregam valor aos clientes, gerando resultados específicos.

3. Matriz RACI

A Matriz RACI ajuda a atribuir responsabilidades nas atividades de um processo, dividindo-as entre:

- **R (Responsável):** Quem executa a tarefa.
- **A (Responsável final):** Quem aprova ou é responsável pela tarefa.
- **C (Consultado):** Quem é consultado para dar feedback ou orientação.
- **I (Informado):** Quem é mantido informado sobre a execução.

Questão sobre Matriz RACI

A questão do modelo RACI sugere que:

- Não pode haver mais de um Responsável final (Accountable) para uma mesma tarefa.
- A pessoa Consultada pode ser consultada em várias atividades.