



**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**ZAIRO LINS RIBEIRO CUNHA**

## **ITIL - ESTRATÉGIA DE SERVIÇO**

Resumo – Aula 05

PALMAS-TO  
2025

## ESTRATÉGIA DE SERVIÇO DO ITIL

A **Estratégia de Serviço do ITIL** é um processo crucial para o desenvolvimento e gerenciamento de serviços de TI. Ela envolve uma análise de mercado, avaliação de riscos e custos, desenvolvimento de uma estratégia de serviço e um plano de implementação. A estratégia de serviço visa não apenas oferecer soluções, mas também criar valor a partir da combinação de utilidade e garantia, fatores que tornam o serviço valioso para o cliente.

### 1. Definição de Estratégia de Serviço

- Determina como as políticas e os processos de gerenciamento de serviço podem ser desenhados e implementados ao longo do ciclo de vida do serviço.
- Busca responder questões como: Quais serviços serão oferecidos? Quem é o público-alvo? O custo compensa os benefícios?
- A estratégia de serviço está baseada na fórmula **Utilidade + Garantia = Valor**, onde **utilidade** é a funcionalidade do serviço e **garantia** é a confiança de que o serviço será entregue de acordo com os acordos estabelecidos.

### 2. Os 4 Ps da Estratégia

- **Perspectiva:** Visão da organização e seus valores.
- **Posição:** A imagem que a organização quer transmitir ao cliente.
- **Plano:** Estratégia para a competitividade da organização.
- **Padrão:** Procedimentos baseados nas definições anteriores.

### 3. Tipos de Provedores de Serviço

- **Tipo 1:** Provedor de serviço compartilhado, onde um departamento de TI atende todos os setores.
- **Tipo 2:** Serviços externos de TI.
- **Tipo 3:** Provedor de TI específico para um setor ou departamento.

### 4. Estilos de Gestão Organizacional

- **Rede:** Entrega rápida e informal, com foco na liderança.
- **Diretivo:** Gestão centralizada, com foco na autonomia.
- **Coordenação:** Uso de sistemas formais para coordenar processos.

- **Colaboração:** Gestão flexível e com forte trabalho em equipe.

## 5. Modelos de Implementação

- **Even Keel:** Implantação progressiva com processos bem definidos.
- **Trouble:** Organizações com falhas significativas na TI, que necessitam de melhorias urgentes.
- **Growth:** Organizações que buscam crescimento, com TI como parte essencial do processo.
- **Radical Change:** Mudanças radicais, como fusões ou aquisições, que exigem uma reformulação da TI.

## 6. Processos de Governança de TI

- **Gerenciamento da Estratégia de Serviços de TI:** Envolve a criação de uma estratégia que avalia e implementa a oferta de serviços de TI.
- **Gerenciamento de Portfólio de Serviços:** Gerencia o ciclo de vida dos serviços e as demandas para priorizar investimentos e alocação de recursos.
- **Gerenciamento de Demanda:** Foca em evitar desperdícios e garantir que a organização possa atender às demandas sem sobrecarga.
- **Gerenciamento Financeiro:** Envolve a administração financeira dos serviços de TI, garantindo o equilíbrio entre custo e qualidade.
- **Gerenciamento do Relacionamento com o Negócio:** Mantém o relacionamento com os clientes, identificando suas necessidades e garantindo altos níveis de satisfação.

## 7. Pacote de Nível de Serviço (Service Level Package)

Produto consolidado pela estratégia de serviços, projetado para atender às necessidades específicas de uma atividade, com níveis claros de utilidade e garantia.