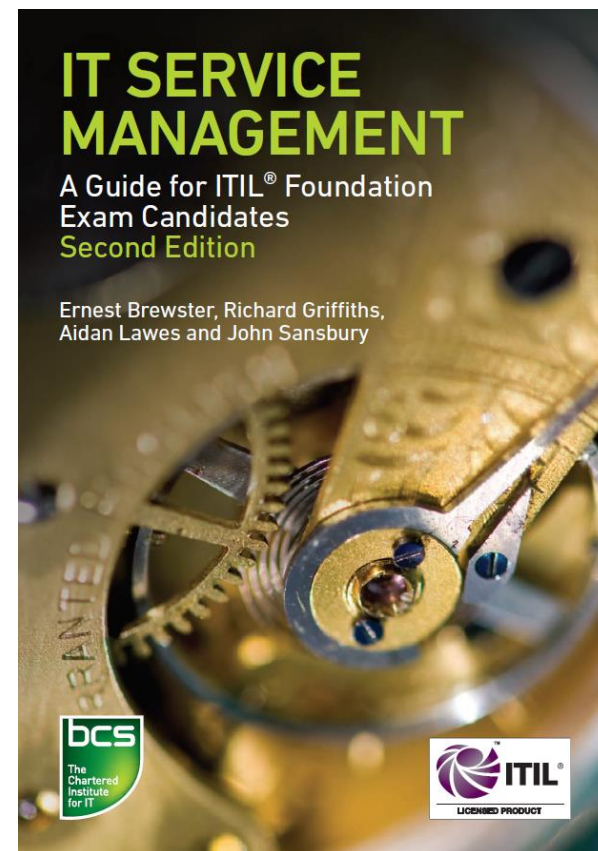
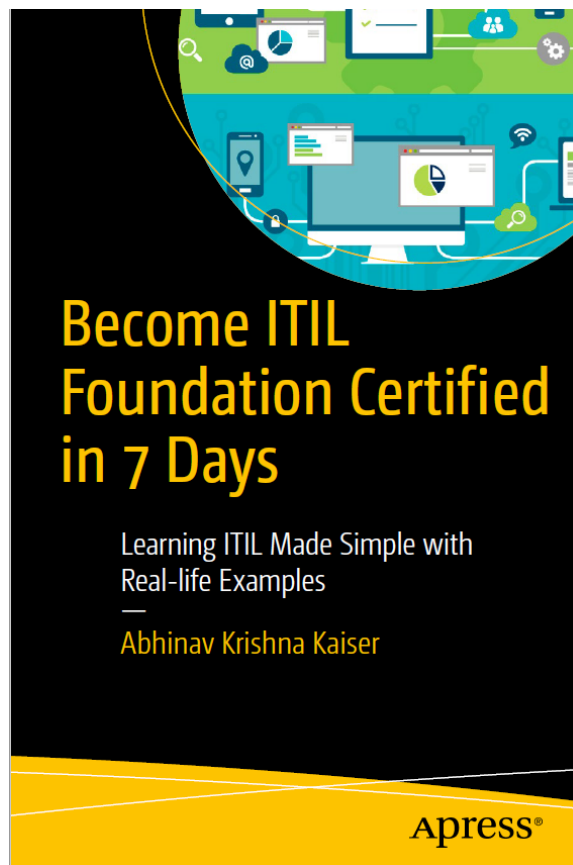
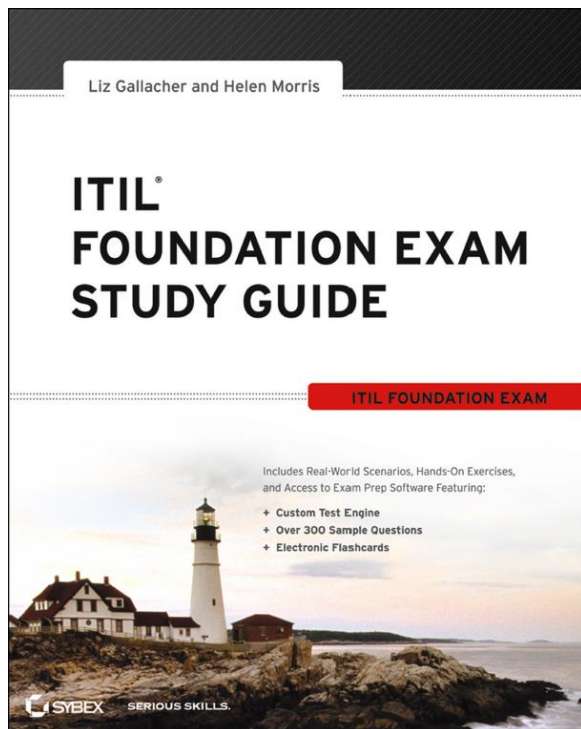


## Unidade 14 – ITIL – Introdução ao Gerenciamento de Serviços



Prof. Aparecido V. de Freitas  
Doutor em Engenharia  
da Computação pela EPU SP  
[aparecidovfreitas@gmail.com](mailto:aparecidovfreitas@gmail.com)

## Bibliografia



## Certificação ITIL



- Permite que empresas possam desenvolver competências na área de Gerenciamento de Serviços;
- 5 níveis:
  - ✓ Master
  - ✓ Expert
  - ✓ Intermediary
  - ✓ Practitioner
  - ✓ Foundation
- Os exames são mantidos pelo mantenedor ([www.axelos.com](http://www.axelos.com)).



## Nível ITIL Foundation



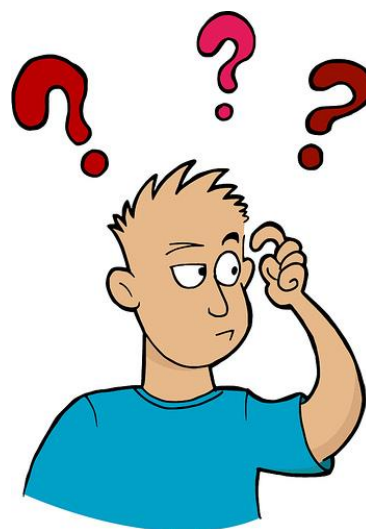
- Corresponde ao nível introdutório;
- Recomendado para qualquer membro de um time de TI que esteja envolvido em atividades de Gerenciamento de Serviços;
- Não há pré-requisito para esse exame (sem a necessidade de se submeter a um treinamento formal credenciado);
- O exame é composto por 40 questões de múltipla escolha, no qual o candidato deverá acertar 26 questões (65%);
- 60 minutos de duração. Sem consulta à materiais de apoio. Disponível em português;
- Exame pode ser feito em vários institutos de exame como EXIN, APMG, etc.
- Exame pode ser feito on-line (EXIN ANYWHERE);
- Taxa EXIN on-line: US\$ 192 - (Em caso de reprovação, deve-se pagar a mesma taxa).



- **EXIN-** Examination Institute for Information Science;
- Organização global e independente que desenvolve e mantém exames na área de Tecnologia da Informação, incluindo os exames para ITIL;
- Reconhecido internacionalmente;
- Possui escritório no Brasil para suporte a candidatos de exames de certificação;
- Fornece exames de certificação baseados em frameworks, melhores práticas e normas;
- Endereço: **[www.exin.com](http://www.exin.com)**



# Quais os benefícios de uma certificação ITIL?



## Certificação ITIL – Benefícios



- **Reconhecimento** profissional e de **networking** com organizações e outros profissionais;
- Melhoria do **desempenho** da atividade profissional;
- Inúmeras vagas de **mercado** exigem essa certificação;
- A certificação **ITIL** é uma das mais **valorizadas** a nível mundial;



## Funções (papéis) relacionadas a ITIL

- Gerentes de TI;
- Diretores de TI;
- Gerentes de Projetos relacionados à serviços;
- Consultores de TI;
- Administradores de redes;
- Analistas de Segurança da Informação;
- Analistas de Processos e qualidade na área de TI;
- Analistas de Suporte Técnico (helpdesk)
- Especialistas Técnicos



## Introdução à ITIL



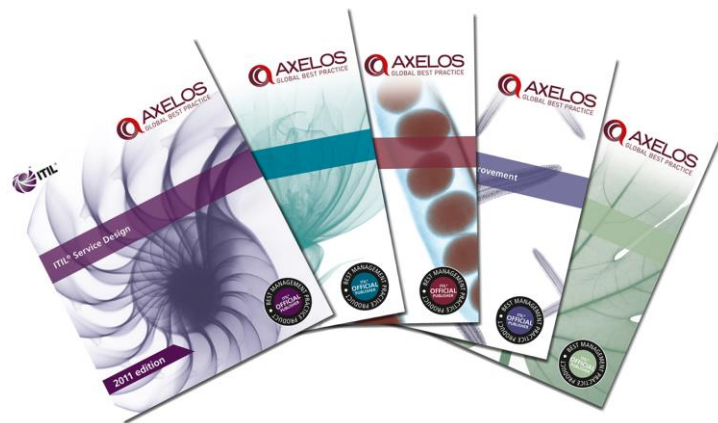
- ✓ **ITIL** é conjunto de livros (publicações) das **melhores práticas** para gerenciamento de serviços de TI;
- ✓ Essas publicações são mantidas pela **AXELOS** ([www.axelos.com](http://www.axelos.com));
- ✓ Consiste de um **framework** largamente empregado mundialmente para gerenciamento de serviços de TI;
- ✓ **ITIL** significa **Information Technology Infrastructure Library**;
- ✓ As publicações **ITIL** existem há mais de 20 anos (última edição lançada em **2011**).



# ITIL – Introdução



- ✓ ITIL corresponde a um guia que contém práticas que podem ser adotadas e adaptadas em cada organização conforme suas necessidades;
- ✓ Dessa forma, ITIL não é uma norma que deve ser seguida a risca;
- ✓ É um framework baseado em um ciclo de vida de serviço que contém 5 componentes ou estágios, distribuídos em 5 livros:
  - Estratégia de Serviço;
  - Desenho de Serviço;
  - Transição de Serviço;
  - Operação de Serviço;
  - Melhoria Contínua de Serviço.



## Biblioteca ITIL – Principais Livros (5)



- ✓ Podem ser adquiridos da Amazon ou da axelos;
- ✓ Os livros oficiais **ITIL** não foram traduzidos para o português;



### ITIL Lifecycle Suite, 2011 Edition (5 Volume Set) 2nd Edition

by [Randy A. Steinberg](#) (Author), [David Cannon](#) (Author), [Vernon Lloyd](#) (Author), [Lou Hunnebeck](#) (Author), [Stuart Rance](#) (Author)

★★★★★ 19 customer reviews



#### Paperback

\$137.72 - \$337.87

#### Other Sellers

from \$137.72

☐ Rent

\$137.72

☒ Buy new

**\$337.87**

Only 10 left in stock - order soon.

Ships from and sold by Book Depository US.

List Price: ~~\$650.00~~ Save: \$312.13 (48%)

18 New from \$325.16

Get it as soon as Aug. 29 - Sept. 7 when you choose **Standard Shipping** at checkout.

Qty: 1

\$337.87 + Free Shipping



Add to Cart

## Biblioteca ITIL – Principais Livros (5)



Capas dos cinco livros principais:



**Estratégia de  
Serviço**



**Desenho de  
Serviço**



**Transição de  
Serviço**



**Operação de  
Serviço**



**Melhoria  
Contínua de  
Serviço**

## Estrutura dos Livros ITIL



1. Introdução, Visão Geral, Contexto;
2. Gerenciamento de Serviço como uma prática;
3. Princípios do Estágio;
4. Processos do Estágio;
5. Atividades adicionais do Estágio;
6. Estruturas organizacionais de suporte e papéis;
7. Considerações sobre o uso de Tecnologias;
8. Considerações para a implementação do Estágio;
9. Desafios, Riscos e Fatores Críticos de Sucesso;
10. Apêndices com exemplos e templates.



## Uso das melhores práticas

- ✓ As organizações procuram aperfeiçoar suas habilidades para entregar serviço de qualidade que atenda as necessidades de seus clientes a um preço justo e que eles possam pagar;
- ✓ Uma forma de se atingir esse aperfeiçoamento é por meio da adoção de melhores práticas usadas pelo mercado.
- ✓ Melhor Prática: Atividades ou processos que comprovadamente obtiveram sucesso quando usados em várias organizações. (Glossário da **ITIL**).
- ✓ **ITIL** é a fonte de melhores práticas mais reconhecida e confiável da área de Gerenciamento de Serviços de TI.



## Vantagens de Frameworks Públicos

- ✓ **ITIL** é um framework público que pode ser adotado por qualquer empresa ou indivíduo sem a necessidade de pagar royalties;
- ✓ **Frameworks públicos** tais como: ITIL, COBIT, PMBOK, etc. foram validados em vários ambientes e há várias experiências compartilhadas;





## Benefícios obtidos com as práticas da ITIL

- ✓ Melhor relacionamento com clientes;
- ✓ Reduzir custos;
- ✓ Gerenciar riscos;
- ✓ Gerenciar o investimento e orçamento em TI;
- ✓ Monitorar serviços de TI;
- ✓ Entregar valor aos clientes por meio de serviços de TI;
- ✓ Padronizar a forma de gerenciar serviços de TI;
- ✓ Mudar a cultura da organização referente aos serviços de TI;
- ✓ Integrar a estratégia de serviços com a estratégia de negócio e necessidades dos clientes;





## Evolução da ITIL

- ✓ **1993** – Central Computer and Telecoms Agency – framework para processos de TI
- ✓ **1986** – Government IT Infrastructure Method – Ênfase em suporte e entrega de serviços
- ✓ **1989** – Biblioteca recebe o nome de ITIL
- ✓ **1991** – Criação do IT Infrastructure Management Forum – ITMF
- ✓ **1997** – ITMF transforma-se em ITSMF – IT Service Management Forum
- ✓ **2000** – ITIL V2
- ✓ **2004** – Projeto de Revisão – ITIL V3
- ✓ **2005** – Publicação da Norma ISO/IEC 20000
- ✓ **2007** – ITIL V3 com 5 livros
- ✓ **2011** – ITIL V3 - atualização

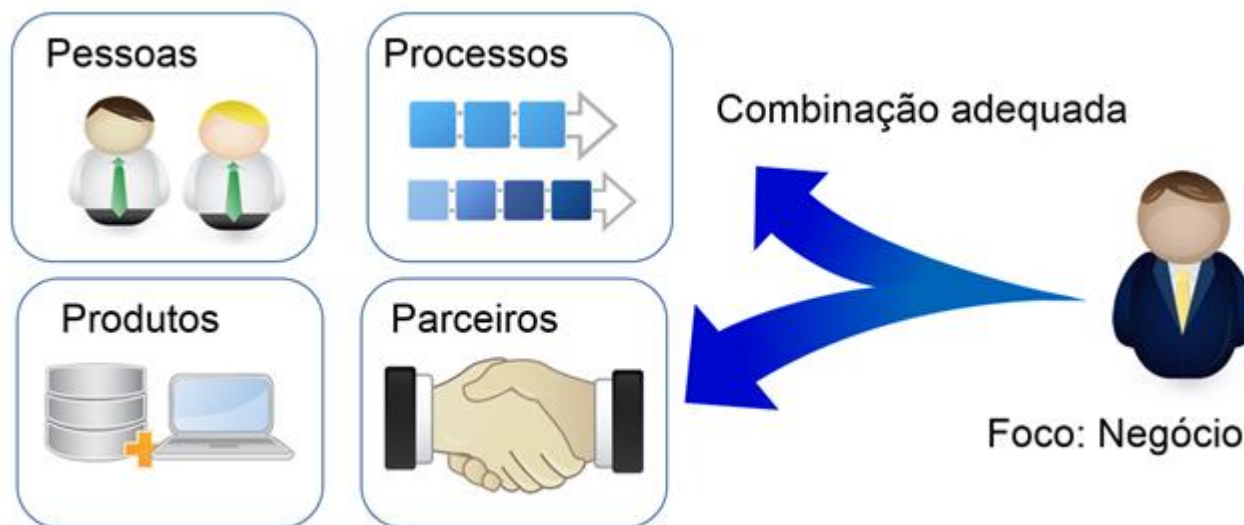


## ITIL – Características

- ✓ **Independente de Fornecedor** – Indepe de tecnologia ou de plataforma adotada pela indústria de TI. Indepe de alguma solução comercial proprietária;
- ✓ **Não é prescritiva** – Pode ser adotada em organizações públicas, comerciais, industriais, etc
- ✓ **É uma melhor prática** – Representa experiências vivenciadas por diversas organizações ao redor do mundo;



## Introdução ao Gerenciamento de Serviços de TI



## ITIL – Definição de Serviço

- ✓ **Serviço** – Um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem terem que assumir custos e riscos.



## ITIL – Definição de Serviço de TI

- ✓ **Serviço de TI** – Um serviço fornecido por um Provedor de Serviços de TI. É composto por uma combinação de Tecnologia da Informação, Pessoas e Processos.



## Exemplos de Serviços de TI

- ✓ **Escritório**: Processamento de Textos, Planilhas Eletrônicas, Impressão de Documentos, etc
- ✓ **Comunicação**: e-mail, Acesso à internet, Teleconferência, etc
- ✓ **Vendas**: Gestão de Clientes, Emissão de notas fiscais, Gerenciamento de Pedidos de Compra, Faturamento, etc
- ✓ **Produção**: Sistemas de apoio a produção (SAP, ERP);
- ✓ **Manutenção**: Suporte a hardware, controle de chamados técnicos, etc



## Qual a necessidade de se Gerenciar Serviços de TI?



## Porque gerenciar serviços de TI ?



- ✓ **Informação** representa um ativo de alto valor para os negócios de uma organização;
- ✓ TI permite que os **negócios** de uma organização tenham mais eficácia e mais eficiência;
- ✓ TI habilita vários tipos de **negócio**;
- ✓ A grande maioria dos processos de negócio são suportadas por **recursos** de **TI**;
- ✓ **Interrupção** dos serviços de **TI** acarreta impactos na operação dos negócios de uma organização.





## Serviço de TI x Necessidades de Negócio

- ✓ A área de negócios apresenta demandas crescentes por serviços de **TI**;
- ✓ A área de TI **nem** sempre está preparada para atender a essas demandas dentro do nível de serviço esperado.

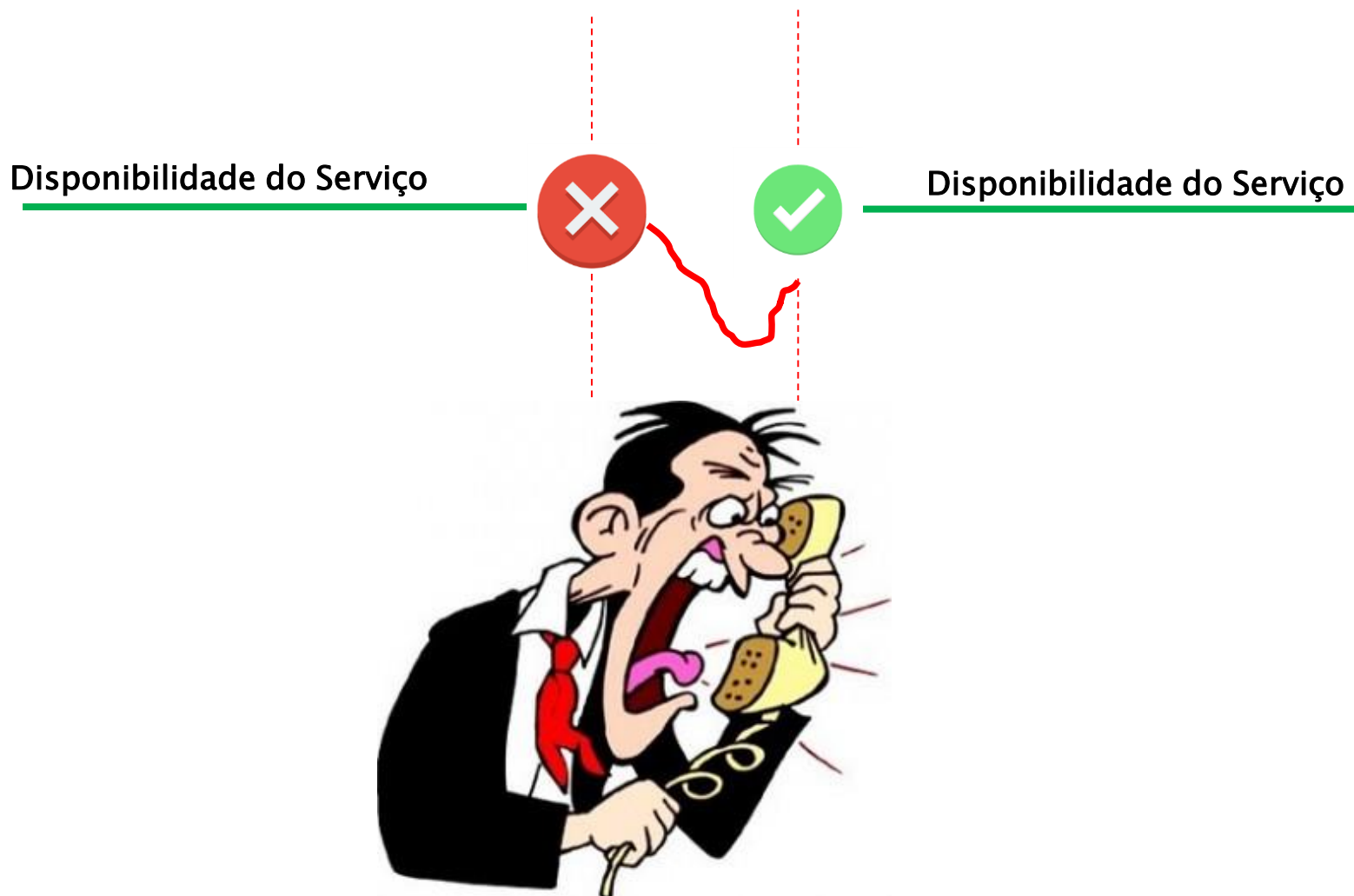


- ✓ Competitividade
- ✓ Custos menores
- ✓ Menos riscos
- ✓ Rapidez
- ✓ Entrega de valor
- ✓ Mais qualidade
- ✓ Conformidade a normas

- ✓ Pessoal Qualificado
- ✓ Turnover de pessoal
- ✓ Mudanças Tecnológicas
- ✓ Diversidade de Fornecedores
- ✓ Tratamento de Falhas Técnicas
- ✓ Infraestrutura complexa

## Desafios do Gerenciamento de Serviços de TI

- ✓ Serviços por natureza são intangíveis, o que os torna difíceis de serem medidos;
- ✓ Serviços baseiam-se em 3 pilares: Pessoas, Processos e Tecnologia;




Como tratar esses desafios ?



## Como lidar com esses desafios?

- ✓ A implantação do Gerenciamento de Serviços de **TI** considerando os **4Ps** abaixo, possibilitará à área de **TI** atender melhor as necessidades do negócio:

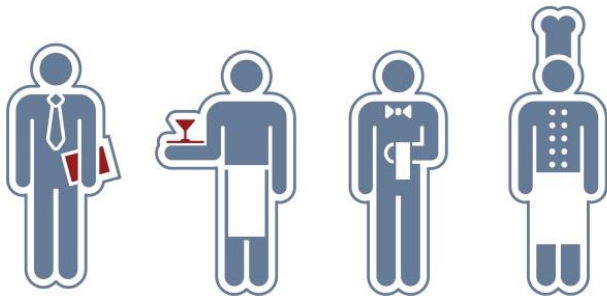
- 
- **Pessoas**
  - **Processos**
  - **Parceiros**
  - **Produtos**

## Como a ITIL define o Gerenciamento de Serviços?



## ITIL – Definição de Gerenciamento de Serviços

- ✓ **Gerenciamento de Serviços**: Um conjunto especializado de **habilidades organizacionais** para fornecer **valor** para o cliente na forma de serviços.
- ✓ As habilidades organizacionais incluem práticas de gerenciamento, processos, funções, papéis, conhecimento e competências que um provedor de serviços usa para possibilitar a entrega de serviços que criem valor aos seus clientes.
- ✓ Exemplo: **Hotel** – recepção, cozinha, lavanderia, etc....



## Como a ITIL define o Gerenciamento de Serviços de TI?



# ITIL – Definição de Gerenciamento de Serviços de TI

- ✓ **Gerenciamento de Serviços de TI**: “A implementação e o gerenciamento da qualidade dos serviços de **TI** de forma a atender as necessidades de negócio dos clientes.”
- ✓ O gerenciamento de Serviços de TI é feito pelos Provedores de Serviços de TI por meio da combinação adequada de **Pessoas**, **Processos** e **Tecnologia da Informação**.



Serviços de TI

suportam



Negócios dos Clientes



## Processos de Negócio

- ✓ Correspondem às diversas atividades desenvolvidas pelas organizações, tais como: vendas, marketing, produção, etc.
- ✓ **Serviços de TI** – Suportam os processos de negócio das organizações;
- ✓ **Clientes** de serviços de TI são os responsáveis pelos Processos de Negócios. Esses clientes podem ser **internos** ou **externos** à área de TI;



Serviços de TI

suportam



Negócios dos Clientes



**Serviços de TI**

suportam



**Negócios dos Clientes**

*Quem entrega os serviços de TI ?*

## Provedores de TI



- ✓ **Provedores de TI** são os responsáveis pela entrega dos serviços de TI;
- ✓ **Provedores de TI** também são responsáveis por gerenciar os serviços de TI que são entregues aos clientes, por meio do emprego de boas práticas de Gerência de Serviços de TI, como por exemplo, a ITIL.

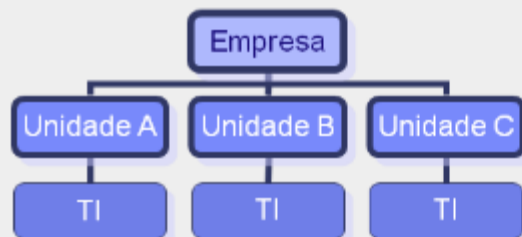
## Definição ITIL – Provedores de TI

- ✓ **Provedores de Serviços de TI** : Um provedor de serviços que fornece serviços de TI para clientes internos ou externos.”.
- ✓ **Provedores de TI** também são responsáveis por gerenciar os serviços de TI que são entregues aos clientes, por meio do emprego de boas práticas de Gerência de Serviços de TI, como por exemplo, a ITIL.
- ✓ A ITIL descreve 3 tipos básicos de Provedores de Serviços de TI: Internos, Compartilhados ou Externos.

## Tipos de Provedores de Serviços de TI

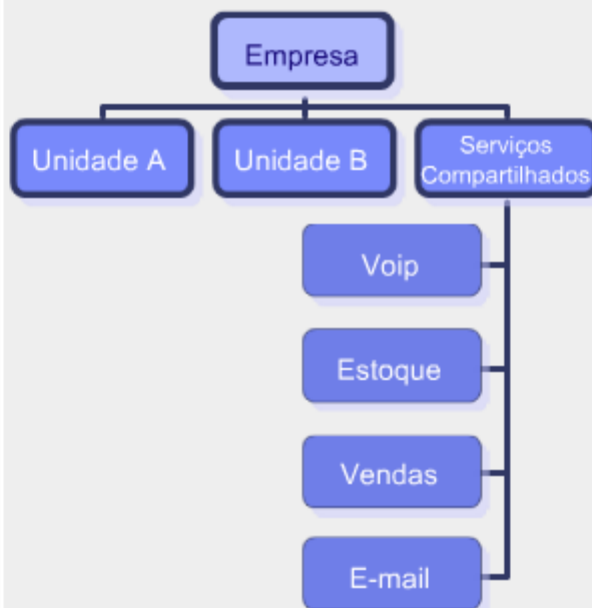
### Tipo I Provedor de serviços internos

Fica localizado internamente em uma unidade de negócio. Pode haver vários dentro de uma organização.



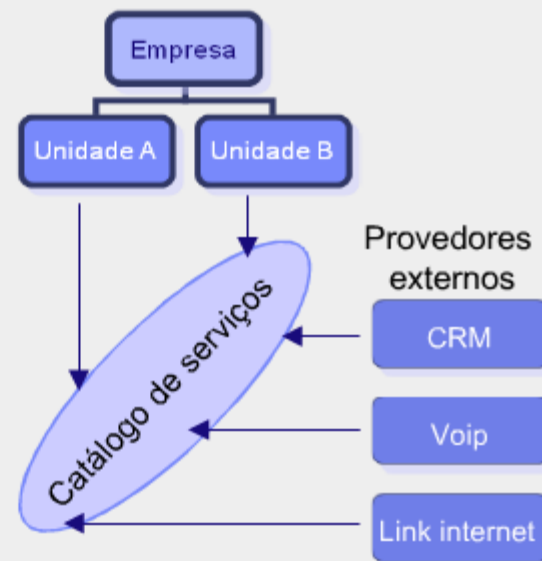
### Tipo II Unidade de serviços compartilhados

Fornecer serviços de TI compartilhados para mais de uma unidade de negócio.



### Tipo III Provedor de serviços externos

Fornecer serviços de TI para clientes externos (outras organizações).



## Serviços de TI



*Quem usam os serviços de TI ?*

## Usuários dos serviços de TI ?



Serviços de TI



- ✓ **Usuários de TI** usam os serviços de TI para realizarem as atividades do dia-a-dia dos processos de negócios das organizações.

## Quem são as partes interessadas no Gerenciamento de Serviços de TI?





## Partes interessadas



- ✓ **Partes interessadas** são indivíduos ou grupos de indivíduos que podem influenciar nas atividades de entrega, na metas, nos recursos relacionados ao Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI);
- ✓ Principais partes interessadas no GSTI: **Clientes** (**compram** serviços de TI, **definem** e **acordam** as metas dos serviços de TI)

## Definição ITIL – Partes interessadas

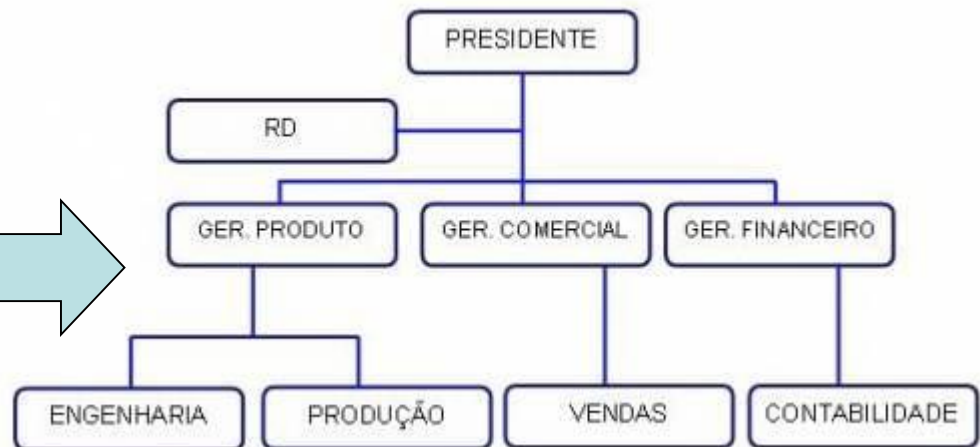
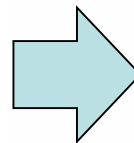


### Parte interessada:

“Uma pessoa que tem um interesse em uma organização, um projeto, um serviço de TI, etc. Pode estar interessada nas atividades, metas, recursos ou entregas.”

# Clientes podem ser

✓ Internos à Organização;



✓ Externos à Organização;



## Outra Parte interessada



- ✓ Principais partes interessadas no GSTI: **Usuários** (**consomem** serviços de TI);
- ✓ **Usuários** são diferentes de clientes;
- ✓ Clientes pagam pelos serviços; Usuários consomem os serviços



## Outra Parte interessada



- ✓ Principais partes interessadas no **GSTI**: **Provedores de Serviço**: São responsáveis pela entrega do serviço de TI e pelo gerenciamento do serviço de TI (GSTI);
- ✓ Provedores de serviços podem ser **Internos** (incorporados à organização como uma unidade funcional de negócio), **Compartilhados** (são provedores internos mas compartilham os serviços entre várias unidades funcionais de negócio) e **Externos** (oferecem serviços para clientes externos);



## Outra Parte interessada



- ✓ Principais partes interessadas no **GSTI**: **Fornecedores**: São os **terceiros**. São os responsáveis pela entrega de **produtos** (ou serviços) necessários aos serviços de TI.
- ✓ Por exemplo: Fornecedores de HW, SW, Telecomunicação, etc.

## Partes Interessadas



Funções, grupos,  
equipes de TI

Clientes

Usuários

Fornecedores



## Principais elementos da GSTI

- ✓ Serviço é um meio de fornecer algo que um Cliente perceba como tendo certo valor, facilitando a obtenção de Resultados que os Clientes desejam, sem que eles tenham que arcar com a propriedade de determinados custos e riscos...

ITIL



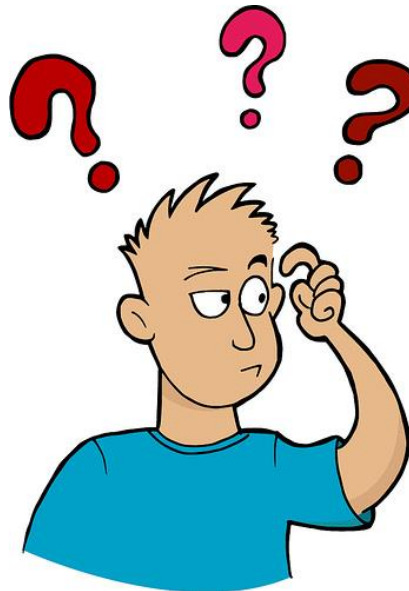


## Serviço de TI

- ✓ É um serviço fornecido para um ou mais clientes por um Provedor de TI, com base no emprego da Tecnologia da Informação, oferecendo suporte aos processos de negócio dos clientes;



Quais os motivos que levam um cliente a contratar um serviço de TI?

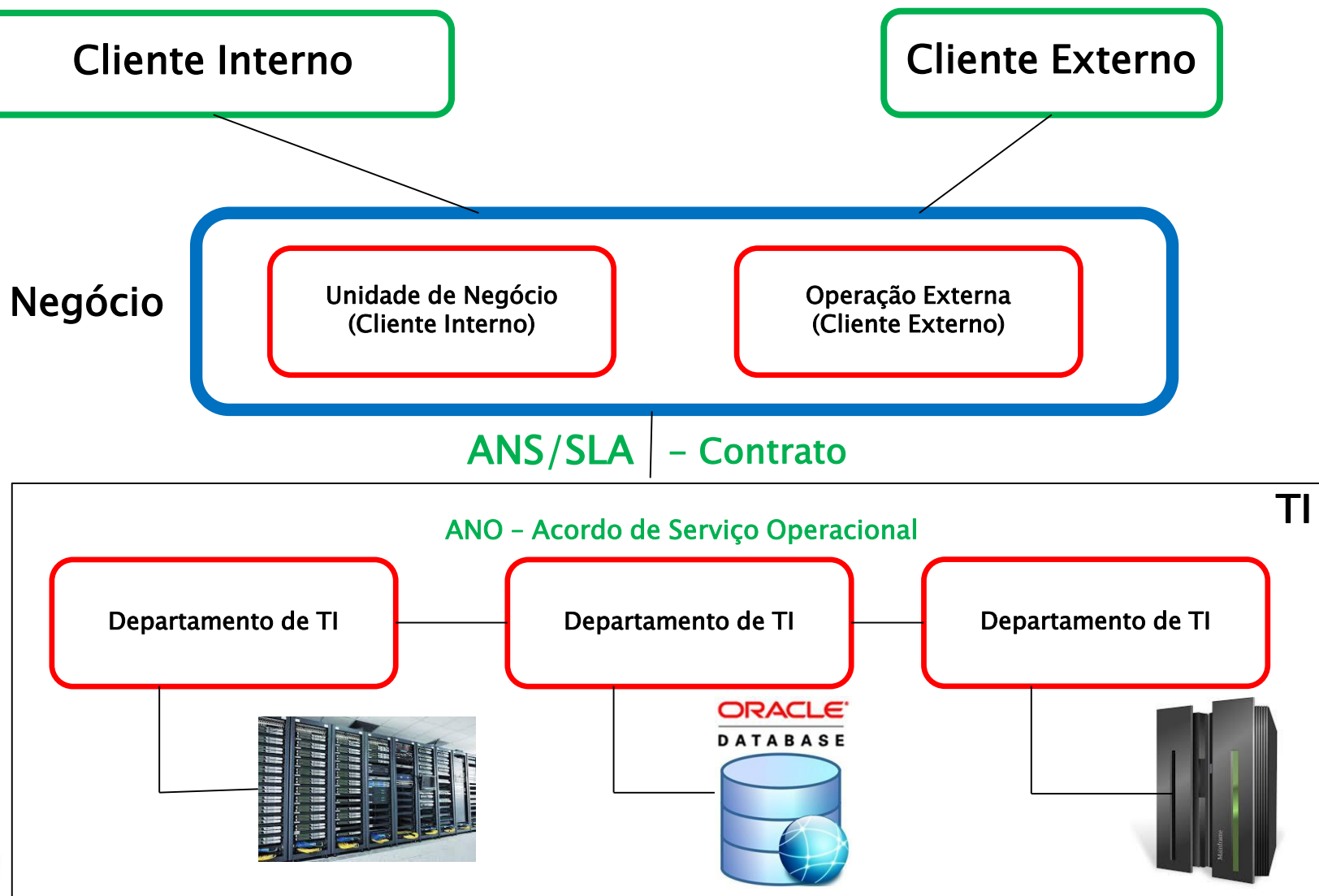


## Motivos que levam um cliente a contratar um serviço de TI

- ✓ O provedor pode ter alguma **habilidade** que o cliente não tenha;
- ✓ O provedor pode oferecer o serviço a um **custo** mais baixo;
- ✓ O cliente pode não querer assumir algum **risco** (que será assumido pelo provedor);
- ✓ Exemplo: Desenvolver e manter um site de e-commerce na WEB ou contratar um serviço de hospedagem desse site?



## Serviços Internos e Serviços Externos



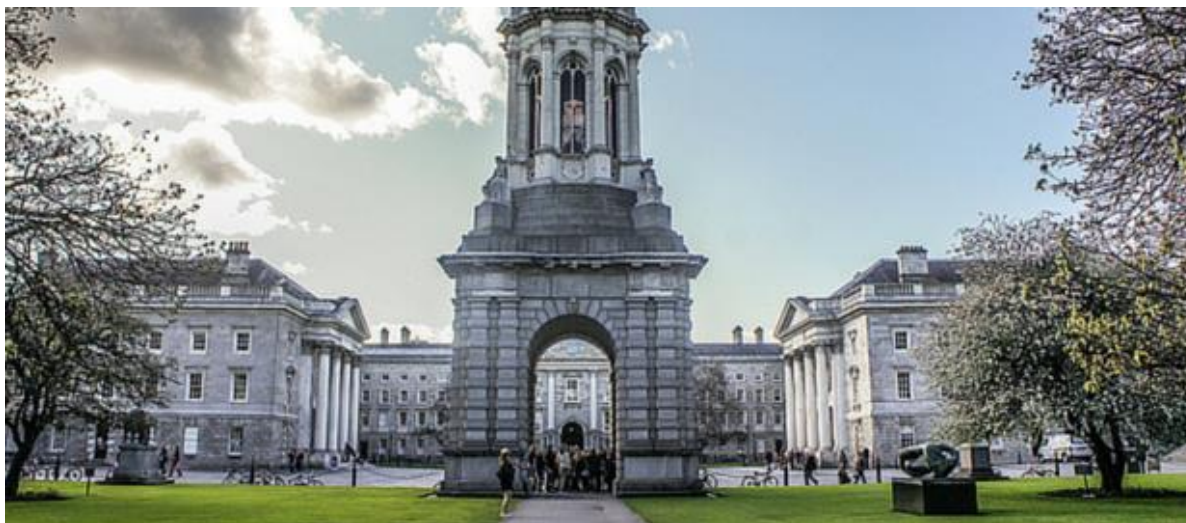
## Classificação dos Serviços

- ✓ **Serviço Principal**: Entreguem os serviços básicos (**core**) ao cliente
- ✓ **Serviço de Apoio**: Podem ou não ser visíveis ao cliente, mas auxiliam os serviços principais (**enabling**). Habilitam os clientes a receber os serviços básicos. Exemplo: motor de um carro é um serviço de apoio (Sem motor o carro não anda...)
- ✓ **Serviço Intensificador**: Serviços adicionais (plus) que tornam os serviços básicos mais atraentes ao cliente. (**Enhancing**) – Não são essenciais, mas oferecem vantagens competitivas.



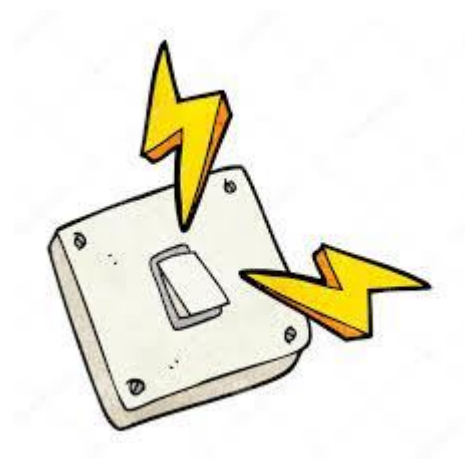
## Exemplos – Tipos de Serviços em uma Universidade

- ✓ **Serviço Principal**: E-mail utilizado pelos funcionários – Portal para EAD usado pelos alunos. Portal intranet para Funcionários. Acesso internet para estudantes.
- ✓ **Serviço de Apoio**: Serviço de rede, Link de Internet, Atualização de Software,
- ✓ **Serviço Intensificador**: Webmail para que os funcionários acessem seus e-mails de casa ou em viagem. Filtro anti-spam.



## Gerenciamento de Serviços

- ✓ Tornam os serviços mais confiáveis;
- ✓ No âmbito das organizações, o uso da **TI** se tornou parte integrante de seus negócios
- ✓ Gerenciamento de **TI** permite que o serviço de **TI** se comporte como um serviço de fornecimento de energia elétrica ou de água.
- ✓ Gerenciamento de Serviço de TI afeta a qualidade dos serviços. (Não adianta tecnologia moderna sem um bom gerenciamento de serviço associado...)



## Gerenciamento de Serviços

- ✓ ... Um conjunto especializado de habilidades organizacionais para fornecer valor a Clientes na forma de Serviços. “



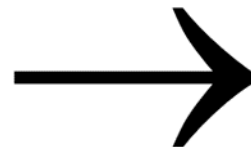


## Definições – Processos e Funções

- ✓ No Gerenciamento de Serviços de TI existem diversas atividades de Gerenciamento de Serviços;
- ✓ A **ITIL** agrupa estas atividades em processos;
- ✓ Os processos estão distribuídos ao longo do **ciclo de vida do serviço**, onde se encontra também **funções** (Grupo de Pessoas) que realizam atividades nos processo.

**Exemplo de Processo:**  
– Gerenciamento de Incidente

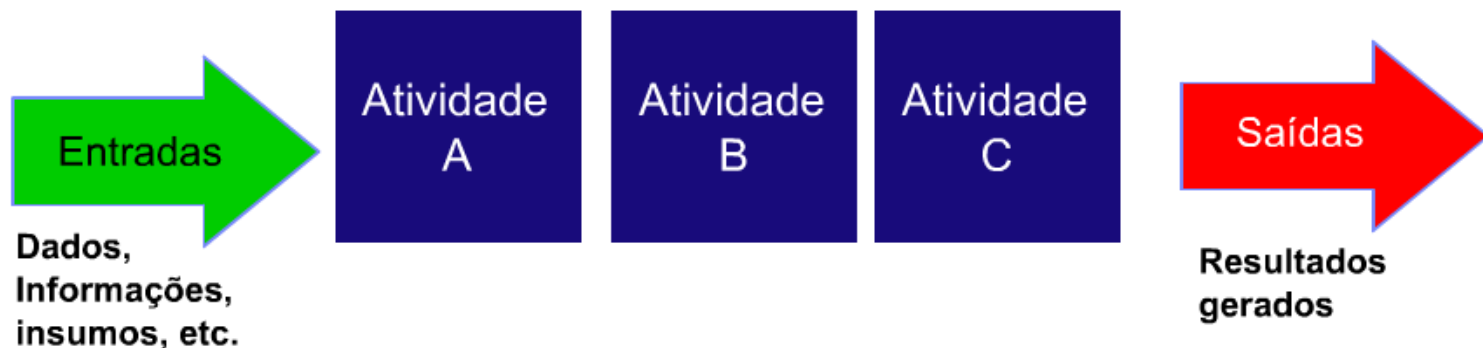
**Exemplo de Funções:**  
– Central de Serviços  
– Gerenciamento Técnico



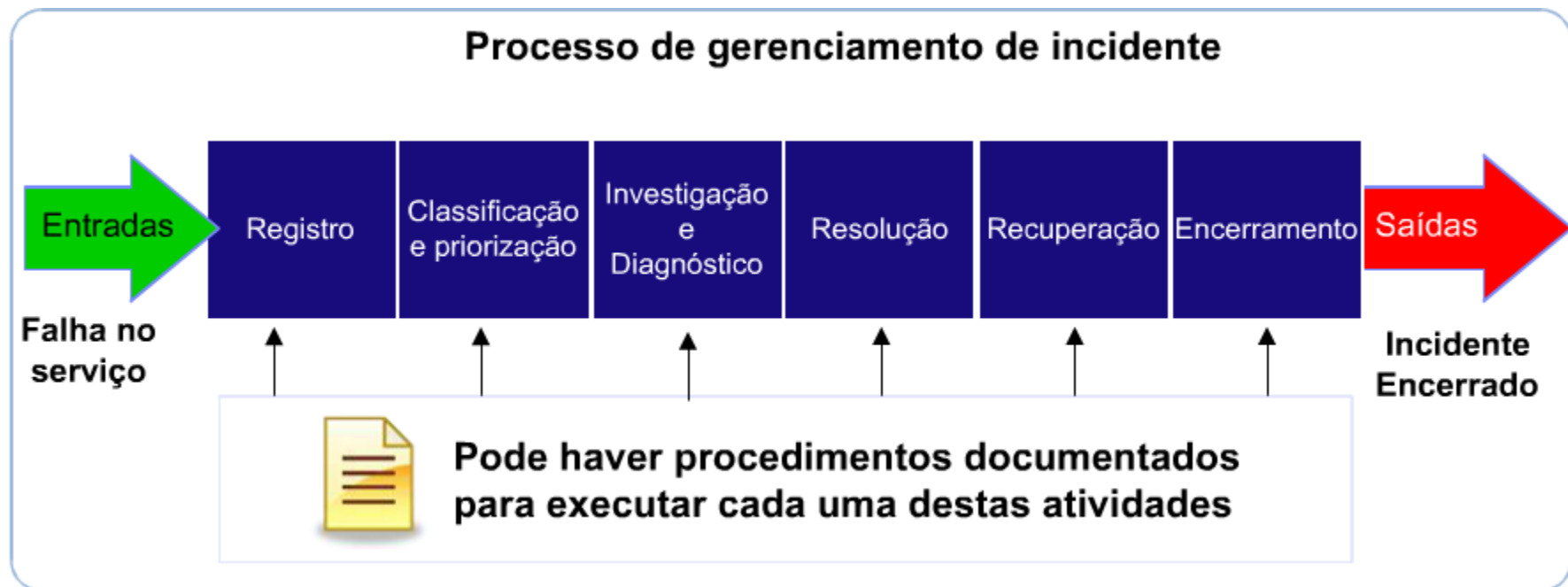
## Definição – Processo

- ✓ **Processo** – “Conjunto estruturado de atividades elaborado para alcançar um determinado objetivo. Um processo utiliza uma ou mais entradas definidas e as transforma em saídas definidas.”
- ✓ **Resultado** – “A saída ou produto de uma atividade executada, seguimento de um processo ou entrega de um serviço de TI.”

### Elementos básicos de um processo

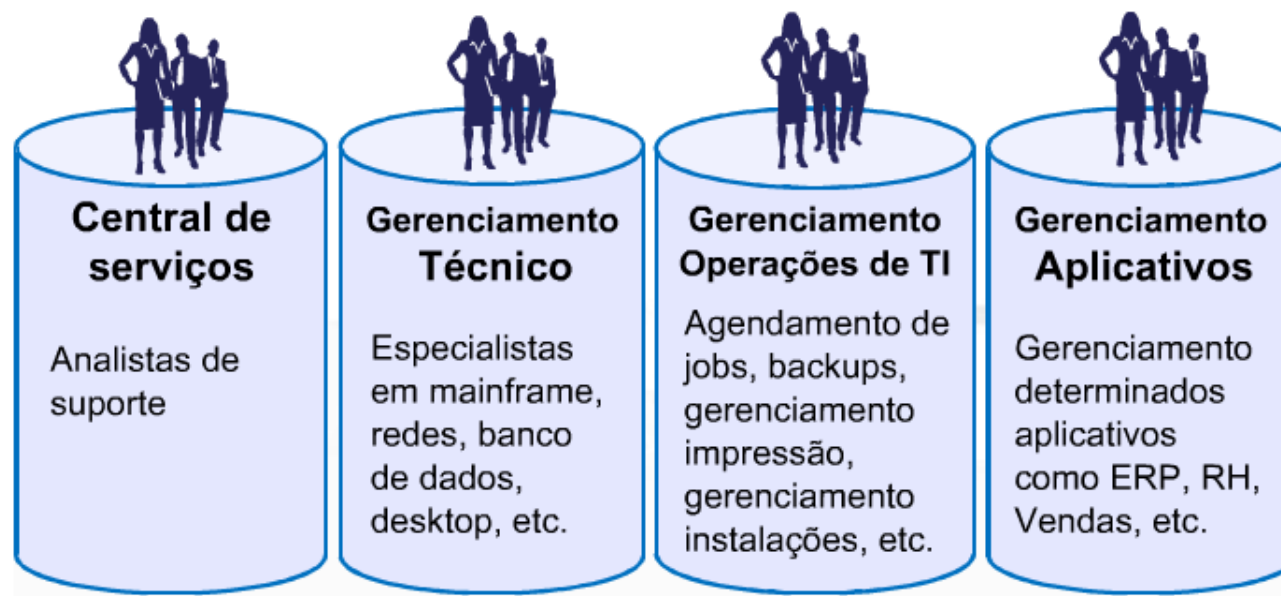


## Exemplo – Processo de Gerenciamento de Incidente



## Definição – Funções

- ✓ **Função** – “Uma equipe ou grupo de pessoas que são utilizadas para conduzir um ou mais processos ou atividades, como por exemplo, a Central de Serviços.”
- ✓ **Função** é o termo que a ITIL utiliza para se referir a uma unidade/departamento/grupo da TI que é especializado em determinados assuntos.
- ✓ A ITIL descreve as 4 funções comuns.



## Funções no Gerenciamento de Serviços

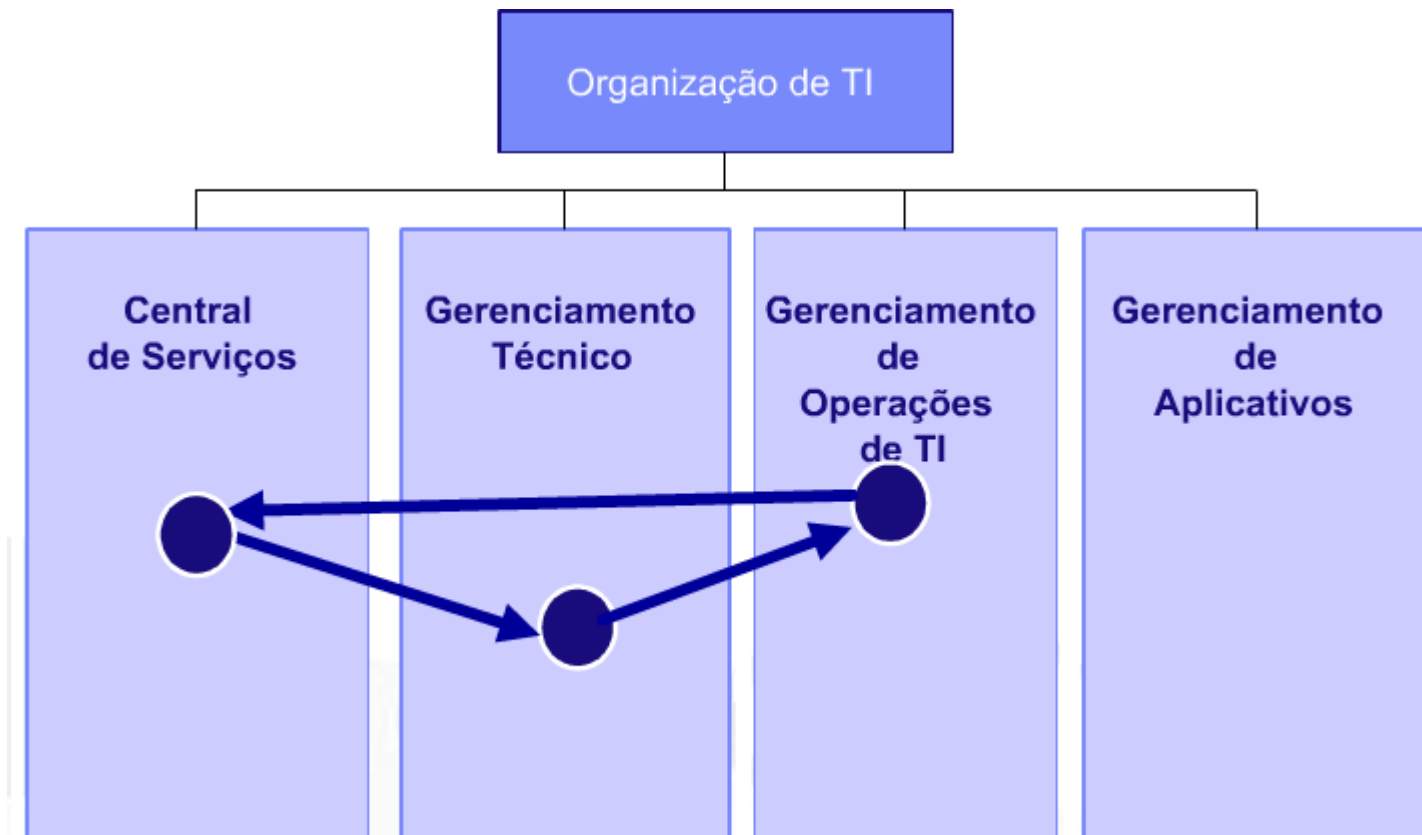
- ✓ Funções são as unidades organizacionais especializadas em determinadas tarefas;
- ✓ Normalmente estas unidades estão sob a responsabilidade de um Gerente Funcional;
- ✓ Fazem, portanto, parte do Organograma da Organização;
- ✓ ITIL descreve as seguintes unidades funcionais no Gerenciamento de Serviços de TI:

- **Central de Serviços** (Service Desk) – Ponto único de contato para usuários quando houver alguma interrupção nos serviços (Incidentes)
- **Gerenciamento Técnico** – Fornece conhecimento e recursos técnicos especializados para suportar os serviços de TI (Suporte de Segundo Nível)
- **Gerenciamento das Operações de TI** – Responsável pela execução das atividades operacionais de rotina. (Backups, Jobs, ...)
- **Gerenciamento de Aplicações** – Responsável pelo gerenciamento das aplicações em todo o seu ciclo de vida.



## Processos x Funções

- ✓ **Profissionais** de determinadas funções (departamentos) podem executar atividades nos processos de gerenciamento de serviços.
- ✓ Exemplo: Incidente em falha em um servidor de aplicativo podem envolver pessoas de diversas funções nas atividades do Processo de Gerenciamento de Incidentes.



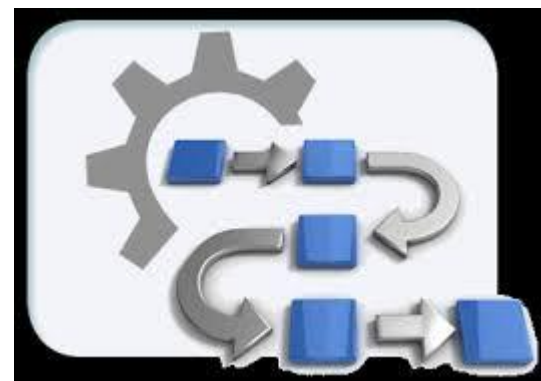
## Gerenciamento de Serviços e Processos

- ✓ Não se pode desvincular o Gerenciamento de Serviços sem Processos;
- ✓ Processos têm um papel preponderante no sucesso das Organizações;
- ✓ **ITIL** define Processo como sendo “... Um conjunto estruturado de atividades elaborado para se alcançar um determinado objetivo”.
- ✓ Características de um Processo:



- Mensurável;
- Deve gerar resultados específicos;
- Deve ser orientado ao Cliente;
- Deve responder à determinados desencadeadores (triggers);

**Exemplo:** A falha de um servidor pode desencadear processos de Gerenciamento de Eventos e de Gerenciamento de Incidentes

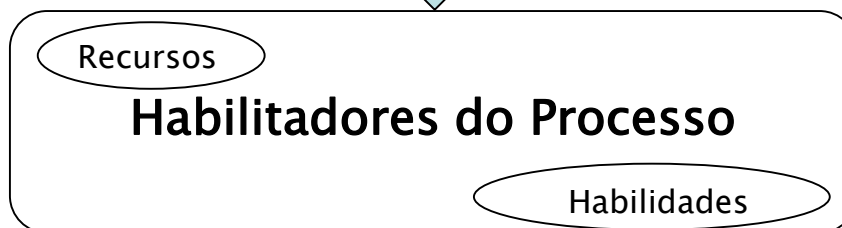
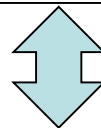
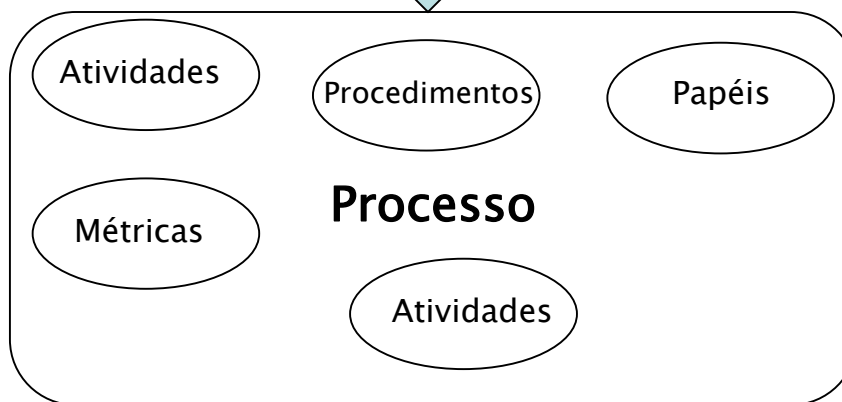
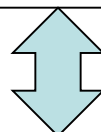
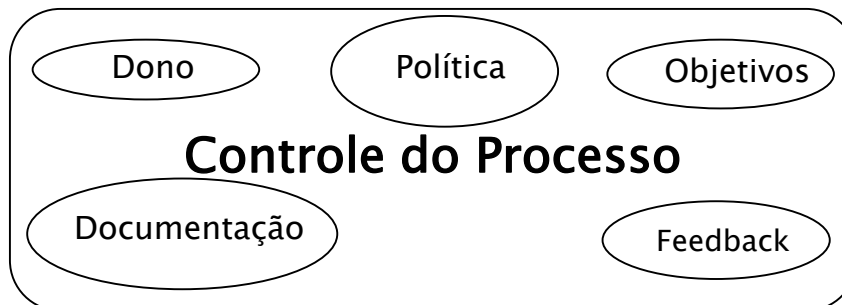


# Camadas de Processo

Desencadeadores  
(Triggers)



Entradas  
do  
Processo



Saídas do  
Processo



- **Processo Eficaz:** Saídas geradas a partir de resultados definidos



- **Processo Eficiente:** Atividades do Processo realizadas com mínimo de recursos



## Características dos Processos – Eficiência x Eficácia



- ✓ **Eficiência**: “Uma medida para identificar se a quantidade correta de recursos foi usada para entrega de um processo, serviço ou atividade. Um processo eficiente alcança seus objetivos com a quantidade mínima de tempo, dinheiro, pessoas ou outros recursos.”
- ✓ **Eficácia**: “Uma medida para identificar se os objetivos de um processo, serviço ou atividade foram atingidos. Um processo ou atividade é eficaz quando atinge os seus objetivos acordados.”



O que fazer para se implementar uma Gerência de Serviços de qualidade?



# Governança de TI



- ✓ Princípios de Governança estão descritos no Framework **COBIT 5**;
- ✓ Governança e Gerenciamento são conceitos **diferentes**;
- ✓ De acordo com a ITIL, “a Governança está associada à Políticas e Estratégias que sejam realmente implantadas e que os processos requeridos estejam sendo corretamente seguidos.”
- ✓ Ou seja, a Governança dá a direção, ou as diretrizes, as políticas, normas, controles e regras comuns que a organização irá seguir.
- ✓ O principal objetivo da Governança de TI é alinhar a Tecnologia da Informação (TI) aos requisitos de negócio, tendo como base a continuidade dos negócios, o atendimento às estratégias dos negócios e o atendimento às regulamentações internas e externas;
- ✓ Já o Gerenciamento de Serviços planeja, executa e monitora as atividades de TI em alinhamento às estratégias definidas pela Governança.



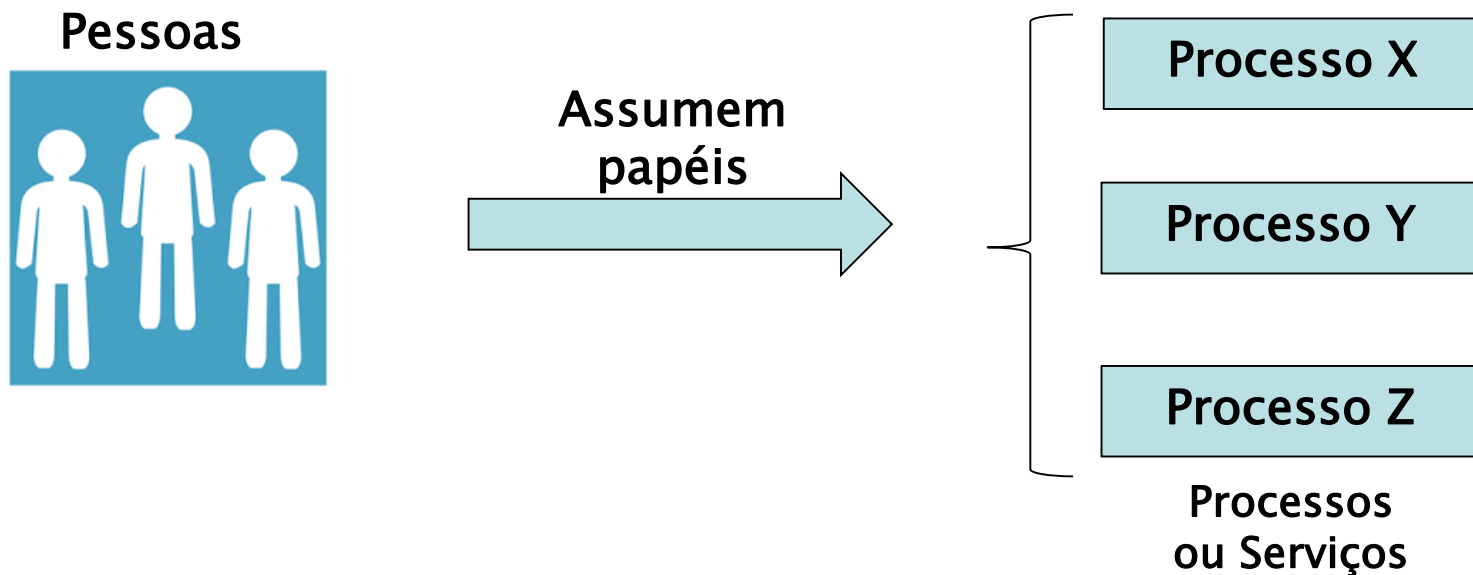
## Papéis envolvidos em Serviços de TI

- ✓ Durante o desenho de um serviço ou de um processo é essencial que todos os papéis envolvidos sejam claramente definidos;
- ✓ Para auxiliar na definição desses papéis, pode-se empregar a matriz **RACI**;

	ROLE 1	ROLE 2	ROLE 3	ROLE 4
TASK 1	R	C	I	A
TASK 2	I	I	R	A
TASK 3	C	R	A	I
TASK 4	A	R	I	
TASK 5	R	A	C	I
TASK 6	C	C	A+R	I

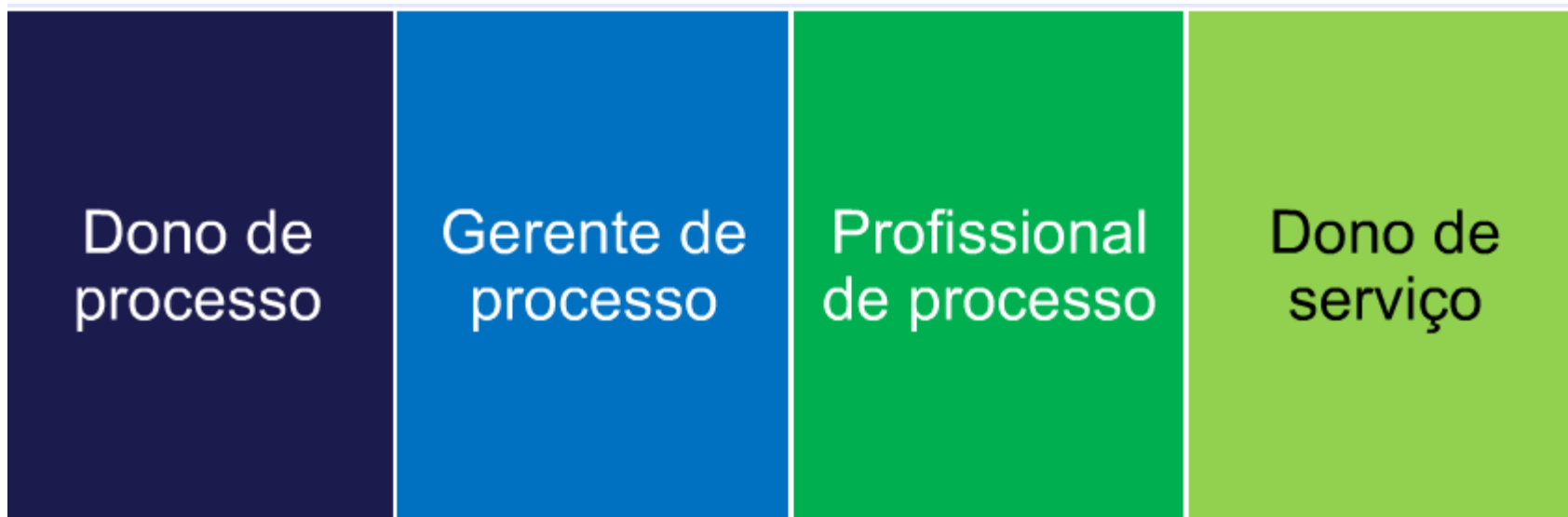
## Papéis envolvidos em Serviços de TI

- ✓ Para que um processo tenha sucesso na organização, é preciso definir claramente os papéis e responsabilidades necessárias para realizar as atividades envolvidas nos processos.
- ✓ **Papel:** “Um conjunto de responsabilidades, atividades e autorizações concedidas a uma pessoa ou equipe. Um papel é definido em um processo ou função. Uma pessoa ou equipe pode ter vários papéis, por exemplo, os papéis de Gerente de Configuração e Gerente de Mudança podem ser executados pela mesma pessoa.”



## Papéis genéricos no Gerenciamento de Serviços

- ✓ A ITIL descreve papéis genéricos que auxiliam no fornecimento de Serviços de Qualidade.



## Papéis genéricos no Gerenciamento de Serviços

- ✓ **Dono do Processo**: Todo processo tem que ter um dono; O dono do processo é quem vai assegurar que o processo serve para o propósito, gera os resultados pretendidos; Geralmente o dono do processo é alguém da alta gerência de TI e que tenha condições de **patrocinar** e fornecer os **recursos** que o processo necessita.
- ✓ **Gerente do Processo**: É quem gerencia o processo no dia-a-dia; Tem a responsabilidade de verificar se o processo está caminhando conforme o que foi acordado com o dono do processo; Em organizações menores, o dono do processo e o gerente do processo podem ser a mesma pessoa.
- ✓ **Profissional de Processo (Pratitioner)** É quem de fato realiza as atividades dentro do processo;
- ✓ **Dono de serviço**: É a pessoa que tem a propriedade e autoridade sobre um serviço de forma geral. É quem verifica se o serviço atende as necessidades do cliente; se algo pode ser melhorado. Assegura que o serviço é gerenciado com foco no negócio. É possível que uma única pessoa possa assumir o papel de dono de serviço para mais de um serviço.

## Matriz RACI

	ROLE 1	ROLE 2	ROLE 3	ROLE 4
TASK 1	R	C	I	A
TASK 2	I	I	R	A
TASK 3	C	R	A	I
TASK 4	A	R	I	
TASK 5	R	A	C	I
TASK 6	C	C	A+R	I

- ✓ Ferramenta empregada para atribuição de responsabilidades dentro de um determinado processo, projeto ou serviço;
- ✓ É referenciada por diversas boas práticas tais como ITIL, COBIT, etc

### Papéis

- ✓ **Responsible:** Responsável por executar uma atividade (o executor);
- ✓ **Accountable:** Autoridade, quem deve responder pela atividade;
- ✓ **Consulted:** Consultado, quem deve ser consultado e participar da decisão
- ✓ **Informed:** Informado, quem deve receber a informação de que a atividade foi concluída

**Observação importante:** Um só Accountable!





## Valor oferecido a um serviço

- ✓ De acordo com a ITIL, valor oferecido a um serviço é **Utilidade** + **Garantia**;
- ✓ **Utilidade** corresponde à funcionalidade oferecida pelo serviço para atender uma particular necessidade do cliente; (O que o serviço faz ? )
- ✓ Quando um serviço oferece a **utilidade** básica a que se propõe diz-se que sua utilidade é adequada ao propósito;
- ✓ A **utilidade** oferecida pelo serviço está diretamente relacionada aos resultados do negócio;
- ✓ A **garantia** corresponde ao atendimento aos requisitos acordados com o cliente no serviço oferecido;
- ✓ A **garantia** está associada, portanto, à forma como o serviço desempenha a função requisitada;



## Ativos

- ✓ O relacionamento de serviços entre o Provedor de Serviços e seus clientes giram em torno do uso de Ativos;
- ✓ ITIL define Ativos de Cliente como sendo qualquer Recurso ou Habilidade usado por um Cliente para atingir um Resultado de Negócio;
- ✓ ITIL define um Ativo de Serviço como sendo qualquer Recurso ou Habilidade usado pelo Provedor de Serviço para entregar Serviços ao Cliente;
- ✓ Recursos incluem equipamentos, pessoas, verbas, e qualquer outro bem que possam auxiliar no oferecimento de um serviço de TI; Recursos são insumos para produção de valor;
- ✓ Habilidades se referem à competências de uma organização para coordenar, controlar, distribuir recursos para produzir valor. (Estão associadas às competências para realizar as atividades por uma pessoa, um processo ou uma aplicação). Habilidades estão associadas à experiência, conhecimento e informação).

