

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO

EDUARDO FERREIRA FELIX


**Implantação do gerenciamento de configuração e da
central de serviços alinhados as melhores práticas da
ITIL**

GARANHUNS

2018

Eduardo Ferreira Felix

Implantação do gerenciamento de configuração e da central de serviços alinhados as melhores práticas da ITIL

	EMPRESA: Associação das Religiosas da Instrução Cristã
	ÁREA DE ATUAÇÃO: Educação
	PERÍODO DE REALIZAÇÃO: 1 de novembro a 25 de janeiro de 2018
	CARGA HORÁRIA SEMANAL: 30H
	REMUNERAÇÃO/AJUDA: Não remunerado
	SUPERVISOR/E-MAIL: Thiago Monteiro de Melo/thiago.monteiro@colegiosantasofia.com.br

Relatório de Estágio apresentado ao Curso de Ciência da Computação, como requisito necessário para avaliação final na disciplina de Estágio Supervisionado Obrigatório.

Orientador:

Dr. Asssuero Fonseca Ximenes

Garanhuns, 25 de Janeiro de 2018

Relatório de Estágio apresentado ao Curso de Ciência da Computação, como requisito necessário para avaliação final na disciplina de Estágio Supervisionado Obrigatório, aprovada pela comissão examinadora que abaixo assina.

Dr. Asssuero Fonseca Ximenes - Orientador
UAG
UFRPE

Msc. Kádna Maria Alves Camboim Vale - Examinadora
UAG
UFRPE

Thiago Monteiro de Melo - Examinador
Colégio Damas Santa Sofia
ARIC

Garanhuns, 25 de Janeiro de 2018

Resumo

Nesse relatório é apresentado como foi efetuado o processo de implantação do gerenciamento de configuração e o processo da central de serviços que seguiu as práticas propostas pela ITIL, no Colégio Damas Santa Sofia, que se situa na cidade de Garanhuns- PE. Essa implantação se justificou por possibilitar a organização um controle de todos os seus ativos de tecnologias, além de ter uma central de serviços que oferece, aos usuários, mais praticidade e facilidade na abertura de chamados para a solução dos problemas/incidentes que possam acontecer na sua estrutura. Por meio do gerenciamento de configuração, o setor de TI da empresa terá um controle de onde estão localizados todos seus ativos permitindo a localização de cada item de configuração. Com a utilização da central de serviços, a empresa proporcionará aos seus colaboradores uma forma de acompanhar os chamados por meio da rede de internet, como também gerar relatórios de atendimentos e resolução de incidentes de forma mais rápida. Dentre os benefícios com essa implantação destaca-se a praticidade, a agilidade no atendimento e o controle dos itens de configuração. Para a operacionalização dessa implantação foi utilizado o software ITOP, em conjunto com o servidor wampserver, que possui integração com o PHP, mySQL e o apache e, além disso, segue algumas diretrizes da biblioteca ITIL.

Palavras-chave: ITIL. Gerenciamento. Implantação.

Abstract

This report presents how the implementation of the configuration management process and the service center process that followed the practices proposed by ITIL, at the Damas Santa Sofia College, located in the city of Garanhuns-PE, was performed. This implementation was justified by allowing the organization to control all of its technology assets, as well as having a service center that offers users more practicality and ease in opening calls for the solution of problems / incidents that may occur in the structure. By means of configuration management, the company's IT sector will have a control of where all its assets are located, allowing the location of each configuration item. With the use of the service center, the company will provide its employees with a way to follow the calls through the internet network, as well as generate reports of attendance and resolution of incidents more quickly. Among the benefits with this deployment is the practicality, the agility in attendance and the control of the configuration items. For the implementation of this deployment, ITOP software was used in conjunction with the wampserver server, which has integration with PHP, mySQL and apache, and also follows some ITIL library guidelines.

Keywords: ITIL, Management, Implantation.

Sumário

Lista de Figuras

Lista de Tabelas

Capítulo 1

Introdução

O Estágio Supervisionado Obrigatório (ESO) proporciona a oportunidade de exercitar, na prática, os conhecimentos adquiridos em sala de aula ao longo dos anos de graduação. O estagiário ao compartilhar os processos executados em uma empresa tem a possibilidade de ter contato com diversos profissionais que atuam em diversas áreas do conhecimento e, por isso, esse contato é de suma importância para inserção do estagiário no mercado de trabalho adquirindo experiência nas rotinas das organizações.

Além disso, o estudante possibilita a empresa conhecimentos recentes discutidos na universidade e, dessa forma, ocorre uma troca de saberes. Diante disso, foi possível verificar que, com a implantação das diretrizes da biblioteca ITIL, a empresa ganhou tempo na execução das demandas internas e externas, adquiriu mais agilidade na tomada de decisão e solução de problemas, aumentou os níveis de satisfação dos usuários, conseguiu redução dos custos operacionais e melhorou o nível de otimização da organização.

O Colégio Santa Sofia possui diversos setores e tem o setor de TI como responsável por dar suportes tecnológicos a todos eles. De acordo com as observações da rotina diária dos funcionários do setor de TI, percebeu-se a necessidade da implantação do gerenciamento de itens de configuração, pois não era realizado nenhum controle sobre os ativos. Além disso verificou-se a necessidade de implantação de uma central de serviços, uma vez que não existia processos para o agendamento de chamados e geração de relatório de atendimento.

Ao longo do ESO, foi possível aprimorar os conhecimentos adquiridos a respeito da biblioteca ITIL, além de proporcionar a oportunidade de aprender na prática como ocorre o processo de implantação do gerenciamento de configuração e da central de serviços. É importante salientar que o ITIL é um guia para gerenciar todos os serviços de TI e que o mesmo não se limita a estas duas gerências. Mas pelo fato da organização não possuir nenhum controle, como passo inicial foi adotado a implantação dessas duas gerências para que, no futuro, as outras gerências possam ser implementadas.

1.1 Objetivo geral

Efetuar a implantação do gerenciamento de configuração e da central de serviços seguindo a metodologia da biblioteca ITIL.

1.1.1 Objetivos específicos

- Apresentar conceitos e boas práticas de gerenciamento de serviços de TI;
- Etiquetar e organizar todos os itens de configuração da empresa;
- Inserir todos os ativos de TI no banco de dados de gerenciamento de itens de configuração;
- Implantar o gerenciamento de configuração e a central de serviços usando o software Itop seguindo as boas práticas da ITIL;
- Treinar e elaborar um manual de uso dos sistemas de apoio da central de serviços e do gerenciamento de configuração para ser utilizado pelos técnicos no atendimento de chamados e na inserção de dados no banco de dados de gerenciamento de itens de configuração;

1.2 Justificativa

Uma das principais vantagens da ITIL é a sua flexibilidade. Não há necessidade da organização adotar todos os métodos e rotinas definidas pela política de gestão para que ela possa ter melhorias nos seus processos internos, embora que caso sejam adotadas, a organização terá muito mais controle nos seus processos. Assim, a ITIL pode ser aplicada em diferentes realidades e mercados com facilidade. Com a implantação da ITIL na organização houve uma redução de custos operacionais que impactou na melhoria da competitividade do negócio, além de proporcionar uma eficiência interna que foi ampliada por meio da racionalização de processos de TI e pelo alinhamento dos recursos digitais por meios das melhores estratégias de mercado em relação a gestão de serviços de TI.

A partir dos estudos das necessidades da empresa em relação ao setor de TI, percebeu-se que não existia nenhum controle dos seus ativos tecnológicos, como também sobre os chamados feitos pelos colaboradores. Diante de tais necessidades, surgiu a ideia de implantar o gerenciamento de configuração e a central de serviços seguindo as boas práticas adotadas pela ITIL.

Com uma Central de Serviços a empresa pode proporcionar aos seus usuários um nível de serviço de qualidade e atendimento dentro dos padrões internacionais de prestação de serviços. Uma possível definição para o serviço ao cliente ou usuário é definida por Uttal e

Davidow (1991) como: “Serviço ao cliente significa todos os aspectos, atitudes e informações que ampliem a capacidade do cliente de compreender o valor potencial de um bem ou serviço essencial.” Apud [? , p.45]. Assim, a central de serviço proporciona benefícios para a empresa de forma significativa, elevando o índice de satisfação dos usuários e a resolução dos incidentes de forma mais rápida, tornando-se um ponto único de contatos entre os usuários da instituição.

Para Magalhães e Pinheiros, “muitas áreas de TI estão iniciando um movimento para se tornarem orientadas a serviços sem uma clara visão do escopo, dos riscos e do retorno desta nova abordagem. Como resultado, a taxa de falhas é expressiva e, a cada dia que passa, mais visível.”[? , p.37]. Assim sendo, é de suma importância o acompanhamento dos serviços na empresa com o objetivo de orientar e treinar os funcionários responsáveis pela execução, contribuindo para um gerenciamento de serviços de qualidade, que proporcione satisfação e segurança aos seus usuários. É válido salientar, a importância da satisfação dos usuários em utilizar os serviços oferecidos e a satisfação dos técnicos em trabalhar com a central de serviços. A metodologia ITIL possibilita garantir a satisfação de ambas as partes, além de colocar a empresa em um patamar elevado em relação aos serviços de TI.

Em uma empresa é fundamental o acompanhamento dos ativos de TI, por isso se faz necessário saber a localização de onde estão todos os seus itens de configuração, principalmente, se a empresa for de grande porte. Seguindo as boas práticas da biblioteca ITIL, é possível que se tenha um acompanhamento de todos os itens de configuração de uma organização. Dessa forma, se faz necessário a criação de uma base de dados, na qual será inseridos todos os ativos tecnológicos da instituição, de forma que possa ter um melhor controle de suas localizações geográficas. Para dar início a criação de uma base de dados do processo de gerenciamento da configuração é preciso que todos os itens da corporação estejam etiquetados, para facilitar a sua inserção no banco de dados. Segundo [? , p.91], “O sistema de gerenciamento de configuração (SGC) mantém os relacionamentos entre todos os componentes do serviço e qualquer documentação de incidentes, problemas, erros conhecidos, mudanças e liberações”. Assim sendo, a implantação de um gerenciamento de configuração dará subsídios para implementação de novas gerências.

Para possibilitar a utilização com conceitos do ITIL foi utilizado o software ITOP por se tratar de um software que atende a demanda da empresa e ser de fácil manuseio. Em relação aos benefícios proporcionados para empresa esse projeto ampliou a visão de como gerenciar os seus serviços de TI, garantir a eficiência em seus processos, satisfação dos seus clientes e a redução de custos. Já para o discente possibilitou a oportunidade de colocar em prática os conhecimentos adquiridos durante a graduação.

1.3 A empresa

O Colégio Damas Santa Sofia é uma instituição de ensino da ARIC—Associação das Religiosas da Instrução Cristã fundada em 1823, na Bélgica, por Madre Agathe Verhelle. Após várias fundações na Europa, o Instituto expandiu-se pela América do Sul e África e chegou ao Brasil em 1896, na cidade de Olinda, no estado de Pernambuco, instalando-se, posteriormente, no Recife e em outras cidades em diversos estados brasileiros .

O Colégio Damas Santa Sofia, localiza-se na rua Nilo Peçanha,20, Santo Antônio na cidade de Garanhuns, fundado no ano de 1912 pelo Monsenhor Afonso Pequeno, vigário da matriz de Santo Antônio. Associação das Religiosas da Instrução Cristã - ARIC é a mantenedora das instituições educacionais da Rede Damas de Ensino. Orientada pelas Religiosas da Instrução Cristã. A ARIC segue os legados e ensinamentos deixados pela Me. Agathe Verhelle, fundadora da Congregação Damas. A imagem ?? representa como a rede damas está distribuída no mundo.

Figura 1.1: Rede Damas.



1.3.1 Colégio Damas Santa Sofia

O colégio Santa Sofia, fundado na cidade de Garanhuns em 18 de setembro de 1912, tem uma equipe de 141 funcionários e 1300 estudantes, oferecendo ensino infantil, ensino fundamental I, ensino fundamental II e ensino médio. Na imagens ?? é possível ver a fachada do colégio.

Figura 1.2: Fachada do Colégio Damas Santa Sofia.



1.3.2 Fundação da Rede Damas

O Instituto das Religiosas da Instrução foi fundado por Inês Margarida Verhelle (Madre Agathe) no ano de 1823 na Bélgica. Madre Agathe batalhou por seis anos no ideal de tornar-se religiosa, enfrentando inclusive a oposição aberta de sua família, porém o chamado de Deus foi mais forte. Em 18 de julho de 1815, aos 29 anos deixou secretamente a família e ingressou na vida religiosa, mas suas dificuldades continuaram, destacando-se o fechamento da instituição na qual ingressou. No entanto, oito meses após o fechamento pelo rei Guilherme I da Holanda, Madre Agathe funda uma nova Instituição, que coloca o nome de Instituto das Damas da Instrução Cristã. Madre agathe tinha o sonho de revelar a face do Cristo educador à juventude, disposta a continuar o seu trabalho, funda na Europa, os colégios de Vracene (1827), Audenarde (1828), Bruges (1829), Renaix (1832), Anvers (1834), Gand (1838) e Liege (1838) . Após a sua morte, em 1858, o Instituto consolidado expande-se pelos continentes Sul-Americano e Africano. A imagem ?? mostra a fundadora da rede damas.

Figura 1.3: Madre Agathe Verhelle.



1.3.3 Damas no Brasil

Dando continuidade aos ideais de Madre Agathe, o grupo formado por nove mulheres enfrentou três meses de viagem para instalar-se no Brasil. Em 15 de outubro de 1896, orientadas por Madre Loyola, as primeiras representantes da Congregação Damas chegaram ao porto do Recife, estabeleceram-se em Olinda no Convento de São Francisco - primeira casa da Congregação no Brasil - que oferecia aulas de música ao internato. Durante as primeiras oito décadas de funcionamento no Brasil, o Instituto das Damas dedicou-se exclusivamente a educação feminina, aspecto que viria a modificar-se com a adoção do ensino para ambos os sexos em 1970. Após a fundação do Colégio Damas no Recife, outros colégios nasceram como é o caso do colégio Santa Sofia na cidade de Garanhuns.

1.4 Organização do relatório

A organização desse relatório segue a seguinte forma: o ?? apresenta a fundamentação teórica dos conceitos utilizados nas atividades desenvolvidas; o ?? apresenta o detalhamento das atividades desenvolvidas e, por fim, o ?? mostra a conclusão do trabalho realizado e os resultados obtidos.

Capítulo 2

Fundamentação Teórica

Nesta seção são apresentados conceitos utilizados no desenvolvimento deste projeto e suas respectivas justificativas para o uso dos mesmos.

2.1 A ITIL

ITIL é a sigla para *Information Technology Infrastructure Library*, que em uma tradução livre para a língua portuguesa, significa biblioteca de infraestrutura de Tecnologia da Informação, ou seja, um conjunto das melhores práticas para a gestão de serviços em TI e o alinhamento dessa área com os negócios da empresa.

A ITIL apresenta a definição dos processos de estratégia, desenho, transição, operação e melhoria contínua dos serviços necessários para o gerenciamento de TI aplicados a empresa. Para [? , p.65], “ a ITIL não define os processos a serem implantados na área de TI, mas, sim, demonstrar as melhores práticas que podem ser utilizadas para esta definição”. É válido salientar que, a adoção das práticas da ITIL pode ser incorporada na empresa conforme for surgindo a necessidade de inclusão.

2.1.1 Gerenciamento de processos

A ITIL faz o gerenciamento de TI baseando-se em processos. Para a ITIL, trabalhar com processos é de suma importância para agregar valor para a organização. [? , p.65], afirma que: “ um processo pode tornar-se bastante complexo, dependendo da organização, sendo que, para cada processo, existe um método de gerenciamento específico”. Assim, é relevante estudar como acontece o funcionamento dos processos e como ocorre a interligação entre eles.

Segundo[? , p.65], os objetivos do gerenciamento de processos são: “aumentar a qualidade dos serviços; aumentar a previsibilidade do comportamento; diminuir o custo alocado. ” Dessa forma, fica evidente que uma empresa que gerencia os seus processos só tem a ganhar, uma vez que colocar a empresa em um patamar mais elevado.

2.1.2 Modelo de referência e a ITIL

A ITIL considera relevante dentro da organização um planejamento para tais itens: gerenciamento de configuração, central de serviços, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de liberação, gerenciamento do nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento da disponibilidade, gerenciamento da continuidade dos serviços de TI e gerenciamento financeiro. Em suma, ela apresenta um passo-a-passo de como estes gerenciamentos devem serem implementados.

A metodologia ITIL diferencia por duas grandes áreas de atuação nos processos de gerenciamento de serviços: entrega dos serviços e suporte ao serviço. Para [? , p. 67]:

Os processos da área de suporte ao serviço concentram-se nas tarefas de execução diárias, necessárias para manutenção dos serviços de TI já entregues e em utilização pela organização. São eles: Gerenciamento de Configuração (Configuration Management); Gerenciamento de Incidente (Incident Management); Gerenciamento de Problema (Problem Management); Gerenciamento de Mudança (Change Management); Gerenciamento de Liberação (Release Management);

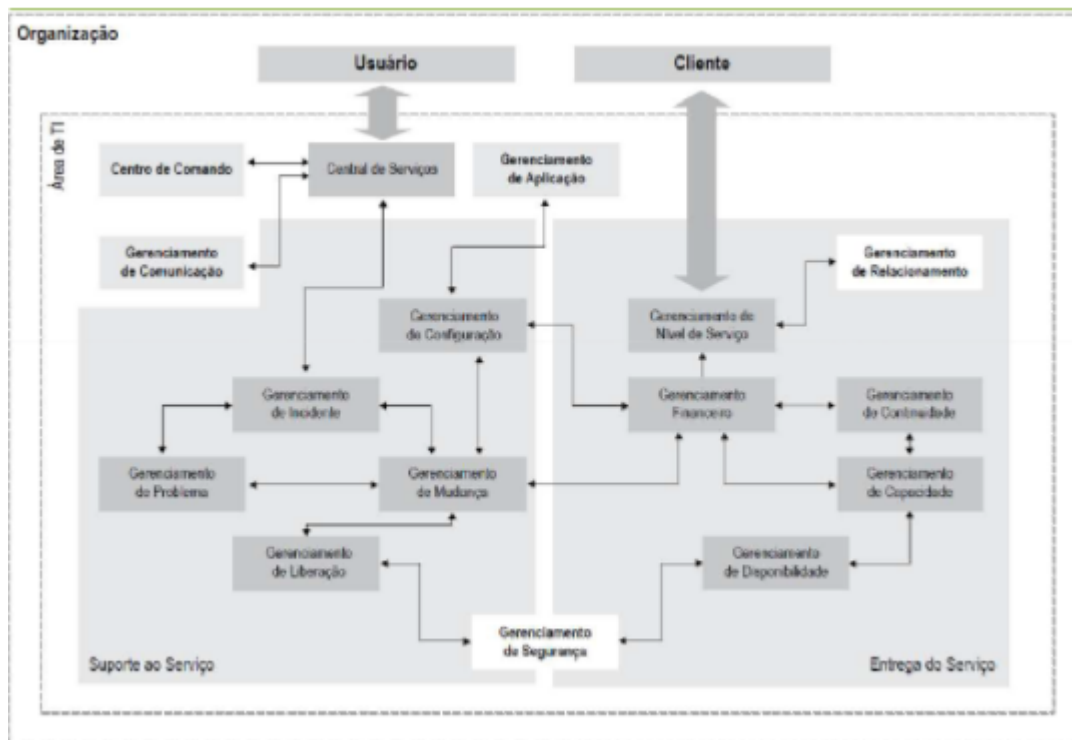
Diante disso, compreender como funciona cada processo é de extrema importância para o êxito da inserção da ITIL na organização, tornando-se bastante relevante para saber como ocorre o mecanismo de troca de informação entre os processos e como eles estão conectados entre si. Dessa forma, é possível identificar o que cada gerência faz, como usufruir de cada uma delas da melhor forma possível. A partir da ciência sobre a área de suporte ao serviço e dos processos que a compoem, o gestor de TI terar mais preparo para lidar com imprevisto que venha ocorrer no dia-a-dia. É válido ressaltar, os processos da área de entrega ao serviço e quais gerenciais fazem parte dela. Para [? , p. 67]:

Os processos desta área concentram-se nas atividades de planejamento a longo prazo dos serviços que serão demandados pela organização e na melhoria dos serviços já entregues e em utilização pela organização. São eles: Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management); Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management); Gerenciamento da Disponibilidade (Availability Management); Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI (IT Service Continuity Management); Gerenciamento Financeiro (Financial Management);

Assim, tendo conhecimento de como empregar todos esses conceitos o gestor de TI poderá padronizar os procedimentos para o pessoal de TI e definir as melhores práticas, uma vez que a metodologia ITIL proporciona uma significativa melhora na qualidade da comunicação, compartilhamento e disponibilização das informações.

Dentre as vantagens da implantação da ITIL estão: a redução no tempo de execução das demandas internas e externas; mais agilidade na tomada de decisão e solução de problemas; e, em especial, o aumento dos níveis de satisfação dos clientes e usuários. Tudo isso, através de uma estratégia de redução dos custos operacionais e de otimização da organização e gestão dos processos do setor de tecnologia da informação. Na figura ?? abaixo tem-se a visão geral do modelo de referência de processos de TI segundo a biblioteca ITIL.

Figura 2.1: Modelo de referência de processos de TI segundo a biblioteca ITIL.



2.1.3 Gerenciamento de configuração

O Gerenciamento de Configuração fornece informações seguras e atualizadas sobre os Itens de Configuração (IC's) em uso, assegurando o inter-relacionamento direto com as demais disciplinas de gerenciamento de serviços da TI na organização. Dessa forma, é possível dar um suporte aos processos de Gerenciamento de Serviços fornecendo informações precisas da configuração, permitindo, assim, uma tomada de decisão mais assertiva e em tempo hábil – por exemplo, para autorização de mudanças e liberações ou resolver incidentes e problemas.

Nessa perspectiva, a criação de um banco de dados de itens de configuração constará as especificações e localizações dos itens, proporcionando uma melhor integração de forma que venham contribuir de maneira significativa para a empresa. A implantação do gerenciamento de configurações permite identificar e tratar erros na infraestrutura da empresa, entre outros problemas e incidentes que possam vir a ocorrer.

[? , p.90] afirma que os principais objetivos do processo de gerenciamento de configuração são: “fornecer gerenciamento da TI com maior controle sobre os ICs da organização; fornecer informações precisas a outros processos da ITIL; criar e manter uma base de dados do gerenciamento da configuração (BDGC)”. Dessa forma, a implantação do gerenciamento de configuração proporcionará para a empresa um maior controle dos seus ativos de TI. Esse acompanhamento será um dos fatores primordiais para redução de

gastos, proporcionando para o gestor de TI o entendimento sobre como investir e quando investir em ativos.

Contudo, entender o que são itens de configuração e como organizá-los é de suma importância para que ocorra de maneira efetiva e com sucesso a implementação da ITIL. Segundo [?, p. 69]: “ Um item de configuração é um componente que faz parte ou está diretamente relacionado com a intra-estrutura de TI. Um item de configuração pode ser um componente físico ou lógico, bem como pode também ser composto por outros itens de configuração”. Identificando os ativos de TI, criando categorias, organizando os itens de configuração que são compostos por outros itens ajuda a gerenciá-los melhor, tornando até mais fácil de localizá-los. Assim, com a implantação do gerenciamento de configuração o setor de TI se beneficia em amplos sentidos, além de agregar valor aos usuários dos ativos de TI da organização.

Através da catalogação e documentação de todos os equipamentos, ativos e demais itens de configuração existentes na empresa, é possível obter um controle maior sobre todos os itens. Como esta é a gerência principal para a implementação do restante do ITIL, a empresa necessita primordialmente adotá-la para seguir com a implementação das outras gerências. Para [?, p. 88]:

O estabelecimento de uma BDGC e do processo de gerenciamento de configuração traz uma série de benefícios à área de TI e, por consequência, a organização, destacando-se: fornecimento de informações precisas sobre os itens de configuração e respectiva documentação para apoiar todos os demais processos descritos na ITIL. Especificação da versão, da propriedade e da informação relativa ao estado para os itens de configuração.

A partir da criação do banco de dados do gerenciamento de configuração (BDGC) e do processo de gerenciamento de configuração a empresa terá inúmeras vantagens tais como: controle da disponibilidade dos ICs; facilidade da adesão das obrigações legais; ajuda no planejamento financeiro e despesas; ajuda no controle de licenças; apoio e melhoria da gestão de liberações; ajuda no gerenciamento de mudanças e na avaliação de impacto e risco; contribuição para o plano de continuidade; melhoramento da segurança e controle nas versões dos ICs; restrição do uso de software não autorizado na empresa; fornecimento de informações sobre tendências e relacionamentos; ajuda da central de serviços, que passaria a ter acesso a contratos de suporte; ajuda da central de serviços, que passaria a identificar os proprietários de ICs e etc.

2.1.4 Central de serviços

A central de serviços é uma unidade funcional com o objetivo de ser o canal principal entre os usuários da tecnologia da informação, sendo também responsável por uma

variedade de atividades relacionadas aos serviços que são fornecidos por um provedor. Normalmente, a interface com a central de serviços (service desk) é através de telefone, páginas web, ou notificações automáticas geradas por eventos da infraestrutura. Dessa forma, a central de serviços (service desk) é o ponto único de contato para os usuários de tecnologia da informação, não se tratando somente de incidentes, requisições e dúvidas de usuários, como outras atividades, por exemplo: comunicação durante mudanças em serviços ou serviços novos liberados no ambiente de produção, manutenção de contratos, administração de licenças de software, etc. Segundo [? , p. 122], a implantação da central de serviços tem como principais objetivos:

Restaurar os serviços sempre que possível; prover suporte com qualidade para atender aos objetivos do negócio; gerenciar todos os incidentes até o seu encerramento; dar suporte a mudanças, fornecendo comunicação aos usuários sobre o agendamento de mudanças; aumentar a satisfação do usuário.

A implantação da central de serviços seguindo a metodologia ITIL, proporciona ao usuário um melhor conhecimento dos processos da empresa, garantindo a sua satisfação.

Para [? , p. 69], “ A Central de Serviços é um importante componente do provimento de serviços de TI para a organização”. Com a central de serviços seguindo as diretrizes da biblioteca ITIL, a empresa poderá garantir os seus serviços, tendo um controle maior dos seus processos.

A implementação da central de serviços pode ser adaptada conforme a necessidade da organização. Para [? , p. 82], “Service Desk pode ser empregado em qualquer empresa, indiferente do seu ramo de atividade, porém a estrutura de funcionamento é altamente adaptável ao negócio, este é um dos principais fatores para sua utilização sua alta adaptação ao plano de negócio”. O central de serviços se adapta ao negócio da empresa, sendo de grande relevância para qualquer organização.

Existem vários fatores que são importantes ser observados dentro de uma empresa, seja ela de pequeno ou grande porte, gerenciar os níveis de serviços é um deles. Para [? , p. 83]:

Outro fator importante são as informações extraídas das atividades executadas dentro da Central de Serviços, como um dos principais benefícios é a organização dos serviços e a forma como eles são realizados, sua eficiência e a comprovação dos prazos de execução, os registros de serviços os quais comprovam as atividades realizadas e o tempo que cada serviço demora para ser executado.

Com a implementação da central de serviços, seguindo a metodologia ITIL todos os fatores podem ser gerenciados da melhor forma possível, seja ele de níveis de serviços, qualidade etc.

Uma central de serviços que segue as diretrizes da ITIL proporciona para a empresa vários benefícios, dentre eles destacam: a identificação dos níveis requeridos para cada serviço, baseada em variáveis como: finalidade do uso, demanda de uso e custo de uma possível parada; planejamento dos tipos e estruturas de acordos de níveis de serviços adequados: por clientes ou por serviços; estabelecimento de acordos de níveis de serviços a um custo justificável para que o setor de TI obtenha comprometimento com metas; controle e monitoramento dos níveis de serviços que estão sendo entregues, garantindo as metas acordadas; reporte dos níveis de serviços que estão sendo entregues, demonstrando resultados, cumprimento de metas e sustentabilidade do negócio; melhoria contínua dos níveis de serviço, baseado em mudanças, previsões e novas necessidades.

Capítulo 3

Atividades Desenvolvidas

As atividades que serão descritas referem-se ao que foi desenvolvido para implantar a metodologia ITIL na organização, na qual buscou-se analisar as principais necessidades em relação ao setor de TI e implantar o gerenciamento de itens de configuração e a central de serviços.

3.1 Análise de requisitos

No início do estágio, observando a rotina da empresa em relação ao setor de TI, percebeu-se uma grande dificuldade em relação a abertura de chamados e reserva de equipamentos, que eram realizados essencialmente por meio de anotações em agendas. Além disso, percebeu-se que não existia um controle sobre os ativos de TI. Diante disso, esse projeto foi elaborado com o objetivo de atender tais necessidades.

Para a realização do plano de atividades foi observado a rotina de trabalho no setor, além de conversas com o gerente de TI, com a intenção de se obter detalhes de como ocorriam os serviços e como poderiam ser otimizados. O plano de atividades é apresentado na tabela ?? abaixo.

Tabela 3.1: Plano de Atividades

Plano de Atividades
Analisar o cenário atual da empresa visando conhecer como é feita a gestão de serviços de TI em relação ao gerenciamento de itens de configuração;
Identificar as necessidades da empresa em relação ao setor de TI, em relação a abertura de chamados (Central de Serviços), e identificar as ferramentas utilizadas;

continua na próxima página

Tabela 3.1: Plano de Atividades (continuação)

Plano de Atividades
Apresentar uma abordagem ao Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, baseado na Biblioteca das boas práticas da ITIL (Information Technology Infrastructure Library - Biblioteca de Infraestrutura para a Tecnologia de Informação);
Implantar a central de serviços seguindo as diretrizes da biblioteca ITIL;
Implantar o gerenciamento de configuração, seguindo as diretrizes da biblioteca ITIL;
Efetuar treinamentos e acompanhamento das mudanças realizadas com a implementação do gerenciamento dos itens de configuração e da central de serviços;

Utilizando este plano de atividades foi possível ter um controle de todas as tarefas executadas, de forma que se alcançasse os objetivos propostos.

3.2 Recurso utilizados (Hardware e Software)

As ferramentas que foram utilizadas durante a realização do estágio foram:

- WampServer: É um software publicado sob a GNU General Public License desenvolvido pela PHP Team. É usado para instalar rapidamente no computador os softwares PHP 5, MySQL e Apache.
- Itop: É um aplicativo da web de código aberto para as operações do dia a dia de um ambiente de TI. O ITOP foi projetado com as melhores práticas da ITIL.
- Graphviz: É em software de visualização de gráficos de código aberto.
- MySQL: É um sistema de gerenciamento de banco de dados(SGBD), que utiliza a linguagem SQL (Linguagem de Consulta Estruturada) como interface.
- PHP: É uma linguagem de script open source de uso geral.
- Apache: É um servidor web livre.
- Windows: Sistema operacional utilizado.
- Dois computadores para execução do projeto.

3.3 Sobre o ITOP

A cila ITOP em uma tradução livre para o português significa Portal Operacional de TI . O ITOP é um aplicativo web de código aberto para as operações do dia a dia de um ambiente tecnológico, projetado com as melhores práticas da ITIL. Com o ITOP é possível gerenciar incidentes, solicitações de usuários, interrupções planejadas, documentar serviços de TI e contratos com fornecedores externos, incluindo acordos de nível de serviço, exportar todas as informações de forma manual ou com script, etc. O ITOP utiliza o Apache, MySQL e PHP para que possa ser executado em qualquer sistema operacional que suporte essas aplicações. Como é um aplicativo baseado na web, não é preciso implantar nenhum software de cliente no computador de cada usuário, uma vez que um navegador web simples é suficiente.

3.4 Trabalhando com ITOP

Com o ambiente todo configurado e pronto para uso foi possível fazer a inserção dos dados no sistema ITOP. Para dar início ao processo de implantação da ferramenta foram efetuados os processos referente ao gerenciamento de configuração. Abaixo é mostrado um passo a passo das etapas efetuadas em ordem de execução.

3.4.1 Definição das estruturas das organizações da empresa.

Organizações internas que podem ser diretorias, departamentos, coordenações e supervisões são estruturadas de forma hierárquica no ITOP, normalmente segue o organograma da empresa. Na imagem ?? abaixo é possível visualizar as organizações.

Figura 3.2: Localidades da Empresa

Pesquisar

Todas localidades

Total: 19 objetos.

Novo...
Outras ações -
X

Páginas: (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) (11) (12) (13) (14) (15) (16) (17) (18) (19) (20)

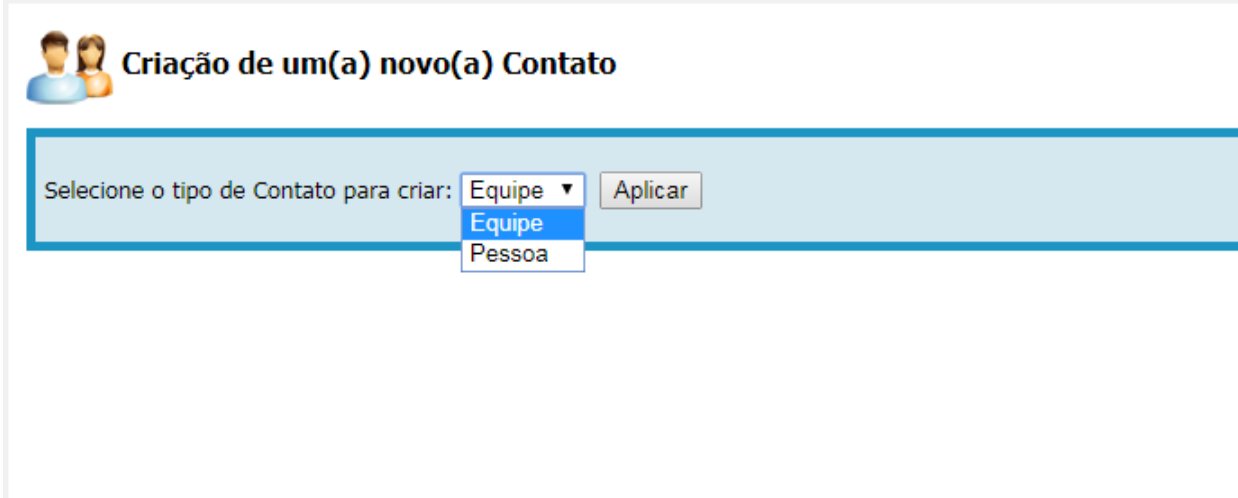
Localidade	Estado	Organização	Cidade	País
Biblioteca	Ativo	Biblioteca		
Coordenação Ensino Fundamental	Ativo	Coordenação Ensino Fundamental		
Coordenação Ensino Fundamental II	Ativo	Coordenação Ensino Fundamental II		
Coordenação Ensino Infantil	Ativo	Coordenação Ensino Infantil		
Coordenação Ensino Médio	Ativo	Coordenação Ensino Médio		
Diretoria	Ativo	Diretoria		
Fardamento	Ativo	Fardamento		
Marketing	Ativo	Marketing		
Pastoral	Ativo	Pastoral		
Reprografia	Ativo	Reprografia		
Secretaria	Ativo	Secretaria		
Sector de TI	Ativo	Sector de TI		
Sector Financeiro	Ativo	Sector Financeiro		
Sector Pessoal	Ativo	Sector Pessoal		
Supervisão Ensino Fundamental	Ativo	Supervisão Ensino Fundamental		
Supervisão Ensino Fundamental II	Ativo	Supervisão Ensino Fundamental II		
Supervisão Ensino Infantil	Ativo	Supervisão Ensino Infantil		
Supervisão Ensino Médio	Ativo	Supervisão Ensino Médio		
Tesouraria	Ativo	Santa Sofia		

A imagem acima mostra todas as localizações da empresa que possui algum item de configuração.


3.4.3 Criação das pessoas(usuários do sistema)

Nessa etapa são inseridos os dados dos usuários no sistema. Essa etapa é importante para que se possa criar os perfis de acesso e as equipes, que ficarão responsáveis por executar determinados serviços. As imagens ?? e ?? mostram como esse processo acontece.

Figura 3.3: Criação de equipes ou pessoas



The screenshot shows a web interface for creating a new contact. At the top left, there is an icon of two people. To its right is the title "Criação de um(a) novo(a) Contato". Below this, a light blue rectangular box contains the text "Selecione o tipo de Contato para criar:". To the right of this text is a dropdown menu currently showing "Equipe" with a downward arrow. The dropdown menu is open, showing two options: "Equipe" (highlighted in blue) and "Pessoa". To the right of the dropdown menu is a button labeled "Aplicar".

 **Criação de um(a) novo(a) Contato**

Selecione o tipo de Contato para criar: Equipe ▼ Aplicar

Equipe
Pessoa

Figura 3.4: Criação de usuários do sistema

Criação de um(a) novo(a) Pessoa

Cancelar Criar

Propriedades Equipes Solicitações Cls

Informações gerais

Último nome !

Primeiro nome !

Organização -- seleccione um --
+ + !

Estado Ativo




Localidade -- seleccione um --

Função

Gerente ... 🔍 +

Número colaborador

Personal information

Picture   
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Notificação

Email

Notificação ☐ Não ☒ Sim

Telefone

Celular

Cancelar Criar

Como é possível observar a imagem ?? detalha o processo inicial de criação dos usuários do sistema. Já a imagem ?? corresponde a tela seguinte, na qual os dados são inseridos.

3.4.4 Criação dos itens de configuração

Antes da realização do cadastro dos itens de configuração é necessário a criação dos objetos na seguinte ordem: fabricante, modelo e tipo dispositivo rede. Após essa etapa foram inserido os itens de configuração no sistema. Finalizado os itens de configuração, iniciou a implantação da central de serviços. Abaixo será apresentado um passo a passo da configuração da central de serviços.

3.4.5 Criação do catálogo de serviços

Com criação do catálogo de serviços torna-se possível apresentar uma relação dos serviços que o setor de TI pode prover aos demais funcionários da instituição, como também auxílio ao gestor de TI.

Como a empresa nunca teve um catálogo de serviços e os funcionários não estavam habituados, o catálogo desenvolvido foi bastante simples.

No ITOP o catálogo de serviços consiste em uma lista, que uma determinada organização prestadora oferece aos seus clientes. Esses serviços são organizados em três níveis hierárquicos: primeiro nível, criação da família de serviços nomeada como: serviços de TI. Segundo nível, descrição dos serviços ofertados e organização prestadora de serviços, que nesse caso foi o setor de TI. Terceiro nível, subserviços que são associados aos serviços ofertados. Nessa etapa é possível descrever se esse serviço é gerado através de um incidente ou de uma solicitação. Na imagem ?? é possível ver o catálogo de serviços inicial.

Figura 3.5: Catálogo de Serviços



Pesquisar

 **Serviços**

Total: 4 objetos.

[Novo...](#) [Outras ações](#) 

Serviços	Provedor(a)	Estado	Familia serviços
Manutenção Equipamentos	Setor de TI	Produção	Serviço de TI
Reserva de Equipamentos	Setor de TI	Produção	Serviço de TI
Reservar Ambientes	Setor de TI	Produção	Serviço de TI
Suporte Presencial	Setor de TI	Produção	Serviço de TI

A imagem acima mostra o catálogo de serviços, a organização provedora e a família de serviços pertencente.

3.4.6 Definição de objetivos de níveis de serviços e acordo de níveis de serviços

Os objetivos de níveis de serviços são os prazos máximos para execução de uma ação sobre um ticket. A definição de objetivos de níveis de serviços no ITOP utiliza duas métricas, time to own (TTO), que é o tempo entre a abertura do ticket e a sua associação ao um técnico e time to resolve (TTR), que é o tempo entre a abertura do ticket e a sua solução. A imagem ?? abaixo defini os objetivos de níveis de serviços.

Figura 3.6: Definição de objetivos de níveis de serviços



SLT	Prioridade	Tipo solicitação	Métrica	Valor	Unidade
• Prioridade Alta	Alta	Solicitação serviço	TTO	15	Minutos
• Prioridade Alta	Alta	Solicitação serviço	TTR	12	Horas
• Prioridade Baixa	Baixa	Solicitação serviço	TTO	15	Minutos
• Prioridade Baixa	Baixa	Solicitação serviço	TTR	72	Horas
• Prioridade crítica	Crítica	Solicitação serviço	TTO	15	Minutos
• Prioridade crítica	Crítica	Solicitação serviço	TTR	4	Horas
• Prioridade Média	Média	Solicitação serviço	TTO	15	Minutos
• Prioridade Média	Média	Solicitação serviço	TTR	24	Horas
• Reserva de Equipamentos/Reserva de Ambientes	Crítica	Solicitação serviço	TTR	720	Horas
• Reserva de Equipamentos/Reserva de Ambientes	Alta	Solicitação serviço	TTR	720	Horas
• Reserva de Equipamentos/Reserva de Ambientes	Média	Solicitação serviço	TTR	720	Horas
• Reserva de Equipamentos/Reserva de Ambientes	Baixa	Solicitação serviço	TTR	720	Horas

Assim sendo, para associação de um serviço há um técnico responsável por efetuarlo. Foi definido um prazo máximo de 15 minutos após a abertura do ticket. Já para resolução dos serviços foram definidos os prazos conforme cada serviço ofertado e sua prioridade, por exemplo: para o serviço reserva de equipamentos foi delimitado um prazo de 30 dias para fechamento e resolução do ticket. Os colaboradores podem fazer uma reserva no máximo de trinta dias de antecedência, motivo para esse prazo ser elevado. Os SLTS foram definidos em horas ou minutos, associados ao tipo de ticket e definido sua prioridade.

O acordo de nível de serviço consistem em um agrupamento de SLTS, normalmente são utilizados para fazer uma distinção entre pacotes oferecidos aos clientes. Na imagem ?? é exibido os acordos de níveis de serviços criados.

Figura 3.7: Acordo de níveis de serviços



Pesquisar

 **Lista Nível de Serviço Acordados**

Total: 4 objetos. Novo... Outras ações - X-

SLA	Nome	Provedor(a)
Manutenção Equipamentos	Manutenção Equipamentos	Setor de TI
Reserva de Equipamentos	Reserva de Equipamentos	Setor de TI
Reservar Ambientes	Reservar Ambientes	Setor de TI
Suporte Presencial	Suporte Presencial	Setor de TI

A imagem acima mostra a lista de acordos de níveis de serviços criados, o nome dos pacotes e a organização provedoras dos serviços.

3.4.7 Criação dos contratos com os clientes

Os contratos com os clientes uniu as organizações clientes com as organizações provedora de serviços. Em suma, associou-se a lista de serviços prestados com os seus respectivos acordos de serviços. Na imagem ?? é possível ver como ficou a criação do contrato com os clientes no ITOP .

Figura 3.8: Contrato com os clientes



Pesquisar

 **Contratos Clientes**

Total: 1 objetos.

Modificar... Novo... Outras ações - ✕

Contrato cliente ▲	Estado	Cliente	Descrição	Data início	Data final	Provedor(a)
▶ Serviço de TI	Produção	▶ Santa Sofia				▶ Setor de TI

A imagem acima mostra a organização cliente e a organização provedora de serviços.

3.4.8 Definição do modelo de entrega

Na definição do modelo de entrega foi informado qual equipe irá atender os clientes, porém só foi associado a um cliente um único modelo de entrega. A definição do modelo de entrega serviu para agrupar a equipe prestadora dos serviços com os clientes. Na imagem ?? é pode-se observar a criação do modelo de entrega no ITOP .

Figura 3.9: Modelo de Entrega



A imagem acima mostra o modelo de entrega produzido na instituição. No modelo foi definido as organizações atendidas pela equipe de TI e os clientes.

3.4.9 Criação dos perfis de acessos

No ITOP é possível que cada usuário faça a sua solicitação através de qualquer aparelho que esteja na rede de internet do colégio. Para isso, cada usuário do sistema tem que possuir um perfil de acesso. De início foi criado uma conta para cada um dos funcionários da instituição, por meio dessas contas pode-se vincular um perfil de acesso. Na imagem ?? é possível ver os perfis de acessos oferecidos pelo ITOP.

Figura 3.10: Perfis de Acessos

Total: 12 objetos.

Páginas: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000 1001 1002 1003 1004 1005 1006 1007 1008 1009 1010 1011 1012 1013 1014 1015 1016 1017 1018 1019 1020 1021 1022 1023 1024 1025 1026 1027 1028 1029 1030 1031 1032 1033 1034 1035 1036 1037 1038 1039 1040 1041 1042 1043 1044 1045 1046 1047 1048 1049 1050 1051 1052 1053 1054 1055 1056 1057 1058 1059 1060 1061 1062 1063 1064 1065 1066 1067 1068 1069 1070 1071 1072 1073 1074 1075 1076 1077 1078 1079 1080 1081 1082 1083 1084 1085 1086 1087 1088 1089 1090 1091 1092 1093 1094 1095 1096 1097 1098 1099 1100 1101 1102 1103 1104 1105 1106 1107 1108 1109 1110 1111 1112 1113 1114 1115 1116 1117 1118 1119 1120 1121 1122 1123 1124 1125 1126 1127 1128 1129 1130 1131 1132 1133 1134 1135 1136 1137 1138 1139 1140 1141 1142 1143 1144 1145 1146 1147 1148 1149 1150 1151 1152 1153 1154 1155 1156 1157 1158 1159 1160 1161 1162 1163 1164 1165 1166 1167 1168 1169 1170 1171 1172 1173 1174 1175 1176 1177 1178 1179 1180 1181 1182 1183 1184 1185 1186 1187 1188 1189 1190 1191 1192 1193 1194 1195 1196 1197 1198 1199 1200 1201 1202 1203 1204 1205 1206 1207 1208 1209 1210 1211 1212 1213 1214 1215 1216 1217 1218 1219 1220 1221 1222 1223 1224 1225 1226 1227 1228 1229 1230 1231 1232 1233 1234 1235 1236 1237 1238 1239 1240 1241 1242 1243 1244 1245 1246 1247 1248 1249 1250 1251 1252 1253 1254 1255 1256 1257 1258 1259 1260 1261 1262 1263 1264 1265 1266 1267 1268 1269 1270 1271 1272 1273 1274 1275 1276 1277 1278 1279 1280 1281 1282 1283 1284 1285 1286 1287 1288 1289 1290 1291 1292 1293 1294 1295 1296 1297 1298 1299 1300 1301 1302 1303 1304 1305 1306 1307 1308 1309 1310 1311 1312 1313 1314 1315 1316 1317 1318 1319 1320 1321 1322 1323 1324 1325 1326 1327 1328 1329 1330 1331 1332 1333 1334 1335 1336 1337 1338 1339 1340 1341 1342 1343 1344 1345 1346 1347 1348 1349 1350 1351 1352 1353 1354 1355 1356 1357 1358 1359 1360 1361 1362 1363 1364 1365 1366 1367 1368 1369 1370 1371 1372 1373 1374 1375 1376 1377 1378 1379 1380 1381 1382 1383 1384 1385 1386 1387 1388 1389 1390 1391 1392 1393 1394 1395 1396 1397 1398 1399 1400 1401 1402 1403 1404 1405 1406 1407 1408 1409 1410 1411 1412 1413 1414 1415 1416 1417 1418 1419 1420 1421 1422 1423 1424 1425 1426 1427 1428 1429 1430 1431 1432 1433 1434 1435 1436 1437 1438 1439 1440 1441 1442 1443 1444 1445 1446 1447 1448 1449 1450 1451 1452 1453 1454 1455 1456 1457 1458 1459 1460 1461 1462 1463 1464 1465 1466 1467 1468 1469 1470 1471 1472 1473 1474 1475 1476 1477 1478 1479 1480 1481 1482 1483 1484 1485 1486 1487 1488 1489 1490 1491 1492 1493 1494 1495 1496 1497 1498 1499 1500 1501 1502 1503 1504 1505 1506 1507 1508 1509 1510 1511 1512 1513 1514 1515 1516 1517 1518 1519 1520 1521 1522 1523 1524 1525 1526 1527 1528 1529 1530 1531 1532 1533 1534 1535 1536 1537 1538 1539 1540 1541 1542 1543 1544 1545 1546 1547 1548 1549 1550 1551 1552 1553 1554 1555 1556 1557 1558 1559 1560 1561 1562 1563 1564 1565 1566 1567 1568 1569 1570 1571 1572 1573 1574 1575 1576 1577 1578 1579 1580 1581 1582 1583 1584 1585 1586 1587 1588 1589 1590 1591 1592 1593 1594 1595 1596 1597 1598 1599 1600 1601 1602 1603 1604 1605 1606 1607 1608 1609 1610 1611 1612 1613 1614 1615 1616 1617 1618 1619 1620 1621 1622 1623 1624 1625 1626 1627 1628 1629 1630 1631 1632 1633 1634 1635 1636 1637 1638 1639 1640 1641 1642 1643 1644 1645 1646 1647 1648 1649 1650 1651 1652 1653 1654 1655 1656 1657 1658 1659 1660 1661 1662 1663 1664 1665 1666 1667 1668 1669 1670 1671 1672 1673 1674 1675 1676 1677 1678 1679 1680 1681 1682 1683 1684 1685 1686 1687 1688 1689 1690 1691 1692 1693 1694 1695 1696 1697 1698 1699 1700 1701 1702 1703 1704 1705 1706 1707 1708 1709 1710 1711 1712 1713 1714 1715 1716 1717 1718 1719 1720 1721 1722 1723 1724 1725 1726 1727 1728 1729 1730 1731 1732 1733 1734 1735 1736 1737 1738 1739 1740 1741 1742 1743 1744 1745 1746 1747 1748 1749 1750 1751 1752 1753 1754 1755 1756 1757 1758 1759 1760 1761 1762 1763 1764 1765 1766 1767 1768 1769 1770 1771 1772 1773 1774 1775 1776 1777 1778 1779 1780 1781 1782 1783 1784 1785 1786 1787 1788 1789 1790 1791 1792 1793 1794 1795 1796 1797 1798 1799 1800 1801 1802 1803 1804 1805 1806 1807 1808 1809 1810 1811 1812 1813 1814 1815 1816 1817 1818 1819 1820 1821 1822 1823 1824 1825 1826 1827 1828 1829 1830 1831 1832 1833 1834 1835 1836 1837 1838 1839 1840 1841 1842 1843 1844 1845 1846 1847 1848 1849 1850 1851 1852 1853 1854 1855 1856 1857 1858 1859 1860 1861 1862 1863 1864 1865 1866 1867 1868 1869 1870 1871 1872 1873 1874 1875 1876 1877 1878 1879 1880 1881 1882 1883 1884 1885 1886 1887 1888 1889 1890 1891 1892 1893 1894 1895 1896 1897 1898 1899 1900 1901 1902 1903 1904 1905 1906 1907 1908 1909 1910 1911 1912 1913 1914 1915 1916 1917 1918 1919 1920 1921 1922 1923 1924 1925 1926 1927 1928 1929 1930 1931 1932 1933 1934 1935 1936 1937 1938 1939 1940 1941 1942 1943 1944 1945 1946 1947 1948 1949 1950 1951 1952 1953 1954 1955 1956 1957 1958 1959 1960 1961 1962 1963 1964 1965 1966 1967 1968 1969 1970 1971 1972 1973 1974 1975 1976 1977 1978 1979 1980 1981 1982 1983 1984 1985 1986 1987 1988 1989 1990 1991 1992 1993 1994 1995 1996 1997 1998 1999 2000 2001 2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024 2025 2026 2027 2028 2029 2030 2031 2032 2033 2034 2035 2036 2037 2038 2039 2040 2041 2042 2043 2044 2045 2046 2047 2048 2049 2050 2051 2052 2053 2054 2055 2056 2057 2058 2059 2060 2061 2062 2063 2064 2065 2066 2067 2068 2069 2070 2071 2072 2073 2074 2075 2076 2077 2078 2079 2080 2081 2082 2083 2084 2085 2086 2087 2088 2089 2090 2091 2092 2093 2094 2095 2096 2097 2098 2099 2100 2101 2102 2103 2104 2105 2106 2107 2108 2109 2110 2111 2112 2113 2114 2115 2116 2117 2118 2119 2120 2121 2122 2123 2124 2125 2126 2127 2128 2129 2130 2131 2132 2133 2134 2135 2136 2137 2138 2139 2140 2141 2142 2143 2144 2145 2146 2147 2148 2149 2150 2151 2152 2153 2154 2155 2156 2157 2158 2159 2160 2161 2162 2163 2164 2165 2166 2167 2168 2169 2170 2171 2172 2173 2174 2175 2176 2177 2178 2179 2180 2181 2182 2183 2184 2185 2186 2187 2188 2189 2190 2191 2192 2193 2194 2195 2196 2197 2198 2199 2200 2201 2202 2203 2204 2205 2206 2207 2208 2209 2210 2211 2212 2213 2214 2215 2216 2217 2218 2219 2220 2221 2222 2223 2224 2225 2226 2227 2228 2229 2230 2231 2232 2233 2234 2235 2236 2237 2238 2239 2240 2241 2242 2243 2244 2245 2246 2247 2248 2249 2250 2251 2252 2253 2254 2255 2256 2257 2258 2259 2260 2261 2262 2263 2264 2265 2266 2267 2268 2269 2270 2271 2272 2273 2274 2275 2276 2277 2278 2279 2280 2281 2282 2283 2284 2285 2286 2287 2288 2289 2290 2291 2292 2293 2294 2295 2296 2297 2298 2299 2300 2301 2302 2303 2304 2305 2306 2307 2308 2309 2310 2311 2312 2313 2314 2315 2316 2317 2318 2319 2320 2321 2322 2323 2324 2325 2326 2327 2328 2329 2330 2331 2332 2333 2334 2335 2336 2337 2338 2339 2340 2341 2342 2343 2344 2345 2346 2347 2348 2349 2350 2351 2352 2353 2354 2355 2356 2357 2358 2359 2360 2361 2362 2363 2364 2365 2366 2367 2368 2369 2370 2371 2372 2373 2374 2375 2376 2377 2378 2379 2380 2381 2382 2383 2384 2385 2386 2387 2388 2389 2390 2391 2392 2393 2394 2395 2396 2397 2398 2399 2400 2401 2402 2403 2404 2405 2406 2407 2408 2409 2410 2411 2412 2413 2414 2415 2416 2417 2418 2419 2420 2421 2422 2423 2424 2425 2426 2427 2428 2429 2430 2431 2432 2433 2434 2435 2436 2437 2438 2439 2440 2441 2442 2443 2444 2445 2446 2447 2448 2449 2450 2451 2452 2453 2454 2455 2456 2457 2458 2459 2460 2461 2462 2463 2464 2465 2466 2467 2468 2469 2470 2471 2472 2473 2474 2475 2476 2477 2478 2479 2480 2481 2482 2483 2484 2485 2486 2487 2488 2489 2490 2491 2492 2493 2494 2495 2496 2497 2498 2499 2500 2501 2502 2503 2504 2505 2506 2507 2508 2509 2510 2511 2512 2513 2514 2515 2516 2517 2518 2519 2520 2521 2522 2523 2524 2525 2526 2527 2528 2529 2530 2531 2532 2533 2534 2535 2536 2537 2538 2539 2540 2541 2542 2543 2544 2545 2546 2547 2548 2549 2550 2551 2552 2553 2554 2555 2556 2557 2558 2559 2560 2561 2562 2563 2564 2565 2566 2567 2568 2569 2570 2571 2572 2573 2574 2575 2576 2577 2578 2579 2580 2581 2582 2583 2584 2585 2586 2587 2588 2589 2590 2591 2592 2593 2594 2595 2596 2597 2598 2599 2600 2601 2602 2603 2604 2605 2606 2607 2608 2609 2610 2611 2612 2613 2614 2615 2616 2617 2618 2619 2620 2621 2622 2623 2624 2625 2626 2627 2628 2629 2630 2631 2632 2633 2634 2635 2636 2637 2638 2639 2640 2641 2642 2643 2644 2645 2646 2647 2648 2649 2650 2651 2652 2653 2654 2655 2656 2657 2658 2659 2660 2661 2662 2663 2664 2665 2666 2667

Tabela 3.2: Atividades desenvolvidas (continuação)

Atividades	Horas Execultadas	Período
Levantamento dos recursos disponíveis.	6	Início: 10/11/2017 Fim: 10/11/2017
Montagem e formatação dos computadores que serão usados como servidor e servidor reserva.	12	Início: 13/11/2017 Fim: 14/11/2017
Processo de instalação dos software responsáveis pela montagem do gerenciamento de configuração e da central de serviços.	12	Início: 16/11/2017 Fim: 17/11/2017
Recolhimentos dos números de série de todos os ativos de TI, em todos os setores da empresa	24	Início: 18/11/2017 Fim: 23/11/2017
Criação de etiquetas e inserção nos ativos.	30	Início: 24/11/2017 Fim: 29/11/2017

Tabela 3.3: Atividades desenvolvidas com o ITOP

Atividades	Horas Execultadas	Período
Estudo do funcionamento do ITOP	12	Início: 30/11/2017 Fim: 01/12/2017
Criação das organizações da empresa(Setores da empresa), utilizando o software ITOP.	6	Início: 04/12/2017 Fim: 04/12/2017

continua na próxima página

Tabela 3.3: Atividades desenvolvidas com o ITOP (continuação)

Atividades	Horas Execultadas	Período
Criação das localizações dos itens de configuração na empresa(Setores onde se encontram os ICs).	6	Início: 05/12/2017 Fim : 05/12/2017
Inserção dos dados dos usuários do sistema	12	Início: 06/12/2017 Fim: 07/12/2017
Criação dos tipos de itens de configuração no sistema e cadastros dos mesmos.	30	Início: 08/12/2017 Fim: 14/12/2017
Criação do catálogo de serviços e elaboração dos SLTS e das SLA's, para a central de serviços.	12	Início: 15/12/2017 Fim: 18/12/2017
Definição do modelo de entrega	6	Início : 19/12/2017 Fim : 19/12/2017
Treinamento da equipe de TI	6	Início : 20/12/2017 Fim : 20/12/2017
Criar as contas de usuários do Service Desk	12	Início : 21/12/2017 Fim: 22/12/2017
Disponibilizar o acesso aos usuários e criação dos perfis de cada colaborador no Service Desk	12	Início: 08/01/2018 Fim: 09/01/2018

continua na próxima página

Tabela 3.3: Atividades desenvolvidas com o ITOP (continuação)

Atividades	Horas Execultadas	Período
Treinamento para os colaboradores	18	Início: 10/01/2018 Fim: 12/01/2018
Criação de tutorial de uso do sistema, tanto para a equipe de TI, quanto para o restante dos funcionários	18	Início: 15/01/2018 Fim: 17/01/2018
Montagem do relatório final e apresentação do mesmo ao supervisor do estágio.	36	Início: 01/11/2017 Fim: 25/01/2018

Nas tabelas acima são apresentadas as sequências de passos para execução do plano de atividades desenvolvido na empresa.

Capítulo 4

Conclusões

Finalizado o período de estágio e concluído todas as atividades propostas, foi possível perceber o quanto os conhecimentos adquiridos durante os anos de graduação são importantes para a formação de um profissional. O estágio proporcionou conhecimentos relevantes para a vida profissional do estagiário, uma vez que propiciou o enfrentamento dos desafios do mercado de trabalho, fazendo com que se construísse autonomia para lidar com os problemas que possam surgir na execução de projetos.

A metodologia de trabalho caracterizou-se pela definição de etapas, que foram superadas uma a uma seguindo o planejamento inicial do estágio. A implantação do ITOP ocorreu de maneira esperada, tendo em vista que proporcionou ao colégio um controle maior dos seus ativos de TI, facilitando o trabalho do setor de tecnologia. A empresa passou a possuir uma central de serviços que atende as necessidades da organização. A metodologia ITIL facilitou o processo de implantação, além de colocar a empresa em um patamar mais elevado tecnologicamente. Assim, os resultados obtidos com a implementação da ITIL foram significativos, pois houve a satisfação de todos que fizeram parte desse projeto.