

**PÓS Engenharia  
De Sfw**

**FIESC SENAI**  
*A FORÇA DA INDÚSTRIA CATARINENSE*

**Gerenciamento de Mudanças**

05 a 13/08/2016

**Gerson Vaz, PMP**

Aula 3

**Gestão de TI**

**Visão Geral – Conceitos**

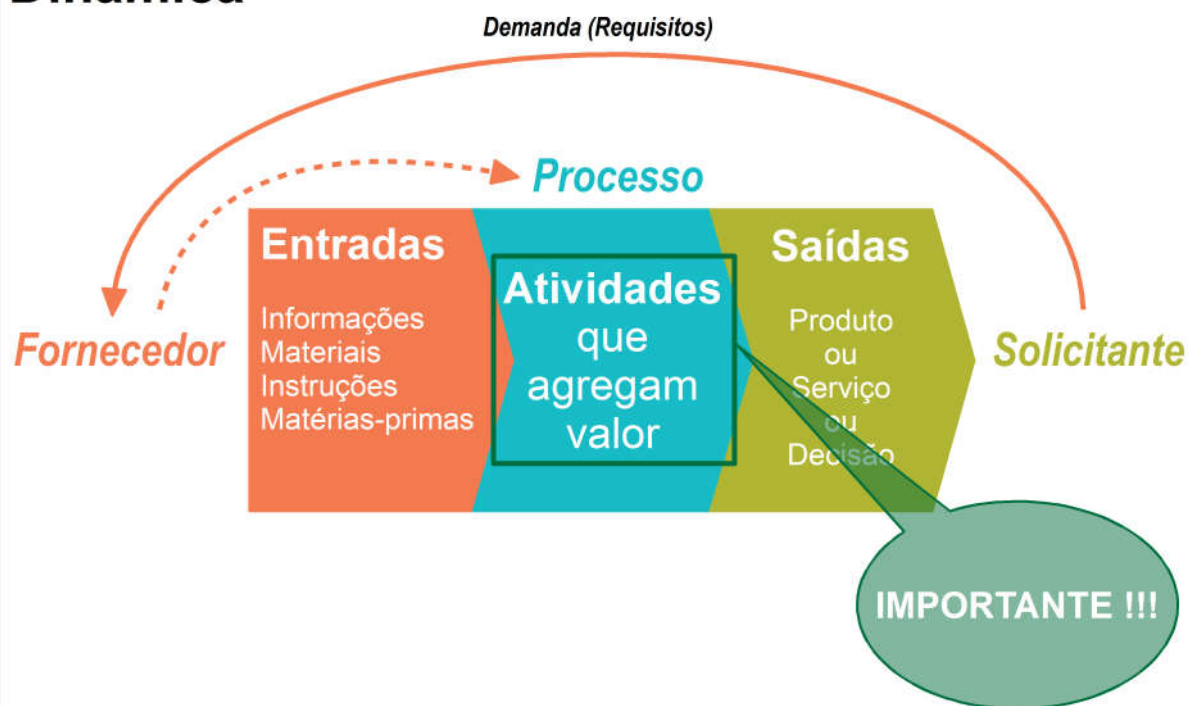
## O que são?

- Conjuntos de atividades executadas para alcançar um objetivo específico de um **serviço**, e que direta ou indiretamente **cria valor** para o cliente

## Características

- Devem ser **mensuráveis**
  - Gerentes de processos medem custos e a qualidade
  - Executores priorizam a duração e a produtividade
- Devem **atender às expectativas** dos clientes
- Podem ser **internos ou externos** à organização
- Podem ser **rotineiros ou iterativos**

## Dinâmica



### O que são?

- Conjuntos de **atribuições e responsabilidades** que uma pessoa ou grupo tem em um processo

### Características

- Sua definição é essencial para a obtenção de **bons resultados** na execução do processo
- A mesma pessoa ou grupo pode exercer diversos papéis em um processo

### Estrutura genérica

- “Dono” do processo
  - Responsável final pelos **resultados** do processo
  - Influencia em sua definição e monitora seu desempenho
- “Gerente” do processo
  - Responsável pela **operacionalização** do processo, ou seja, o planejamento liderança da execução
  - Em geral, reporta-se ao Dono do Processo
- “Praticantes” do processo
  - Responsáveis pela **execução** das atividades previstas em cada processo
  - Reportam-se ao Gerente do Processo

## Estrutura genérica

- “Dono” do processo
  - Responsável final pelos **resultados** do processo
  - Influencia em sua definição e monitora seu desempenho
- “Gerente” do processo
  - Responsável pela **operacionalização** do processo, ou seja, o planejamento liderança da execução
  - Em geral, reporta-se ao Dono do Processo
- “Praticantes” do processo
  - Responsáveis pela **execução** das atividades previstas em cada processo
  - Reportam-se ao Gerente do Processo

### OBS 1

Evite a burocracia.  
(Filosofia Lean)

## Estrutura genérica

- “Dono” do processo
  - Responsável final pelos **resultados** do processo
  - Influencia em sua definição e monitora seu desempenho
- “Gerente” do processo
  - Responsável pela **operacionalização** do processo, ou seja, o planejamento liderança da execução
  - Em geral, reporta-se ao Dono do Processo
- “Praticantes” do processo
  - Responsáveis pela **execução** das atividades previstas em cada processo
  - Reportam-se ao Gerente do Processo

### OBS 2

Estimule a  
comunicação



### O que são?

- Meios de **fornecer valor** aos clientes (internos e externos) através da realização de tarefas relacionadas à TI

### Exemplos

- Instalação, manutenção e atualização de:
  - Sistemas usados pela empresa (ERP, CRM etc.)
  - Infraestrutura de hdw da empresa (servidores, desktops, telecomunicações etc.)
  - Produtos da empresa instalados no cliente
- Gestão de informações
  - Coleta, processamento e análise dados de mercado

### O que é?

- Conjunto de políticas, processos e funções para **definição, execução, monitoramento e evolução** de serviços de TI disponibilizados para clientes internos e/ou externos da organização

## O que é?

- Conjunto de políticas, processos e funções para **definição, execução, monitoramento e evolução** de serviços de TI disponibilizados para clientes internos e/ou externos da organização



ITIL®

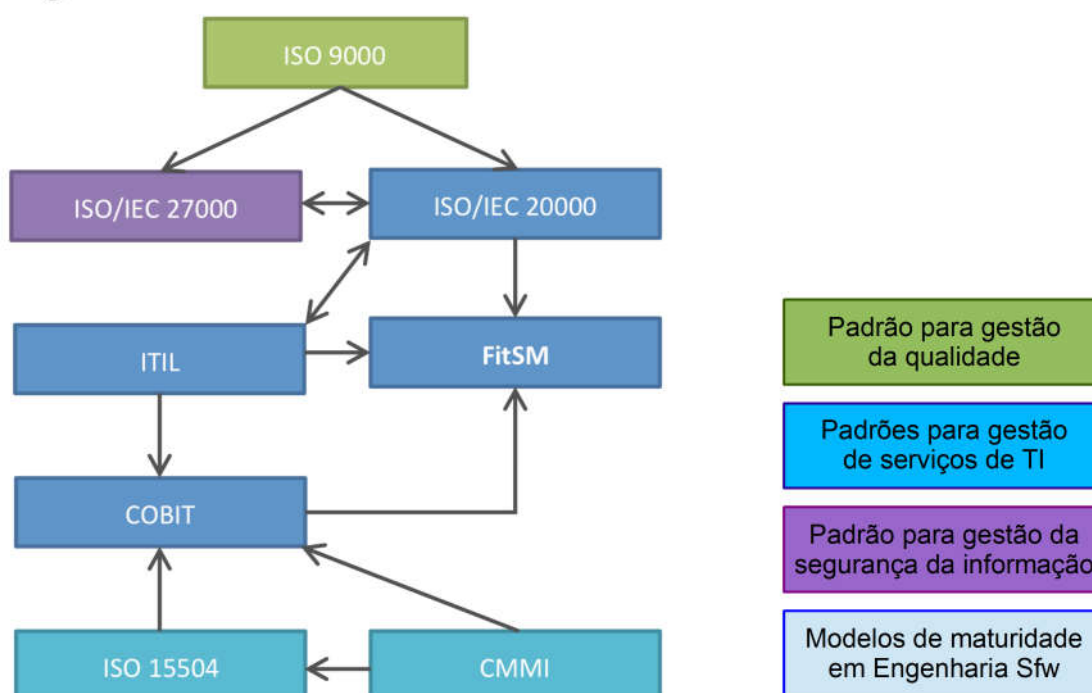
Visão Geral – Conceitos

## O que é?

- “*Information Technology Infrastructure Library*”
- “Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação”
- É um conjunto de **melhores práticas** para **gerenciamento de serviços** de TI
- Foca principalmente em **processos** em vez da tecnologia propriamente dita (i.e. disciplina gerencial)

“Biblioteca” porque a primeira versão era composta por **31** livros!!!

## Relação com outras referências



## Breve histórico

- Precursora
  - Anos 1980
  - Criada pela CCTA do Reino Unido
    - *Central Computer and Telecommunications Agency*
  - Denominada GITIM
    - *Government Information Technology Infrastructure Method*
  - Foco na padronização de serviços de TI executados tanto pelo governo quanto por prestadoras privadas

## Breve histórico

- Versão 1
  - Início dos anos 1990
  - Denominação mudada para ITIL
    - *Information Technology Infrastructure Library*
  - Grande enfoque em qualidade, viabilizando a aderência à prática ISO 9.000
  - Adoção principalmente no Reino Unido e Holanda
  - Descrita em 31 livros!!!



## Breve histórico

- Versão 2
  - Publicada em 2000
  - Fortemente **orientada a processos**
  - Grande preocupação com **melhoria contínua**
  - Grande adoção entre países desenvolvidos em e **reconhecimento como padrão mundial** para o gerenciamento de serviços de TI
  - Descrita em 7 livros

## Breve histórico

- Versão 3
  - Inicialmente publicada em 2007
  - Processos reorganizados em um **Ciclo de Vida de Serviço**
  - No. de livros diminuiu para 5 mas conteúdo total aumentou
- **ITIL v3 – Edição 2011**
  - Em 2011 houve nova revisão e ampliação de conteúdo
  - Esta é a edição em uso atualmente

# ITIL<sup>®</sup> v3 – Edição 2011

## Visão Geral – Ciclo de vida

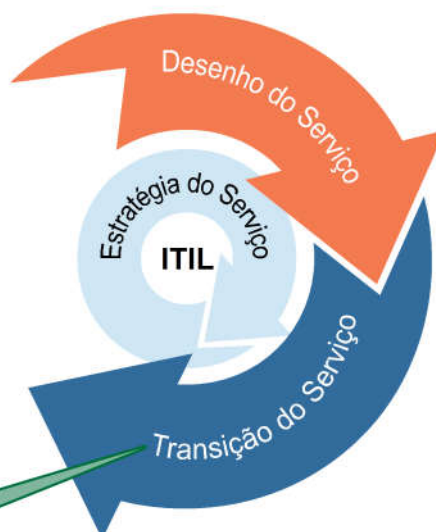


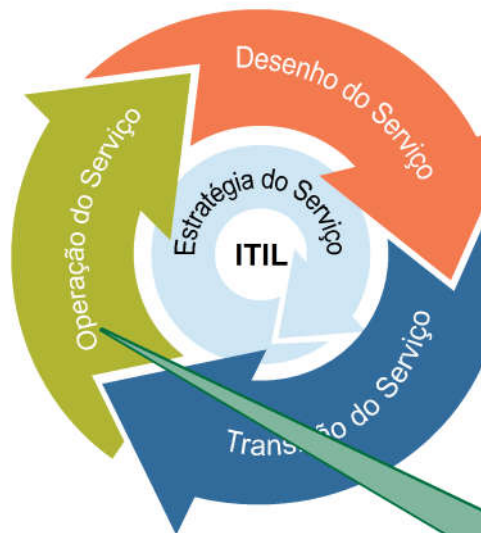
- Definição do conjunto de serviços que ajudará o negócio a alcançar os seus objetivos
- Tomadas de decisão estratégicas relacionadas aos serviços que serão desenvolvidos

- Detalhamento dos serviços que serão executados, tendo em vista as necessidades da organização
- Basicamente projeta o que a estratégia decidiu



- Move os serviços para o ambiente de produção
- Os serviços são desenvolvidos, testados e liberados de forma controlada





- Gerencia os serviços em produção para assegurar que os objetivos de utilidade e garantia sejam alcançados
- Aqui estão os processos do dia a dia, que mantêm os serviços funcionando



- Avalia os serviços e identifica formas de melhorar sua utilidade e garantia no suporte aos objetivos do negócio



# ITIL® v3 – Edição 2011

## Fase 1 – Estratégia de Serviço

### 1. Estratégia de serviço

**FIESC SENAI**  
A FORÇA DA INDÚSTRIA CATARINENSE

#### Objetivos

- **Identificar os serviços de TI** necessários para atender aos objetivos estratégicos da organização e definir a melhor forma de viabilizá-los

### Processos

1. Gerenciamento da estratégia para os serviços de TI
2. Gerenciamento do portfólio de serviço
3. Gerenciamento financeiro para os serviços de TI
4. Gerenciamento da demanda
5. Gerenciamento do relacionamento com o negócio

ITIL<sup>®</sup> v3 – Edição 2011

Fase 2 – Desenho do serviço

### Objetivos

- **Especificar os serviços de TI** que devem ser efetivamente implantados (i.e. que foram aprovados na Fase 1)
- Descrever os serviços em termos de:
  - Pessoas
  - Processos
  - Produtos
  - Parceiros

### Processos

1. Coordenação do desenho
2. Gerenciamento do nível de serviço
3. Gerenciamento do catálogo de serviço
4. Gerenciamento da capacidade
5. Gerenciamento da disponibilidade
6. Gerenciamento da continuidade do serviço de TI
7. Gerenciamento de segurança da informação
8. Gerenciamento de fornecedores

# ITIL® v3 – Edição 2011

## Fase 3 – Transição do serviço

### 3. Transição do serviço

**FIESC SENAI**  
A FORÇA DA INDÚSTRIA CATARINENSE

#### Objetivos

- Garantir que:
  - serviços novos ou alterados entrem em regime de operação plena
  - Serviços descontinuados deixem de ser executados adequadamente
- Atender aos requisitos especificados nas Fases 1 e 2 para execução dos serviços



### Processos

1. Planejamento e suporte da transição
- 2. Gerenciamento de mudanças**
3. Gerenciamento de liberação e implantação
4. Gerenciamento da configuração e ativo de serviço
5. Validação e testes de serviço
6. Avaliação da mudança
7. Gerenciamento do conhecimento

ITIL<sup>®</sup> v3 – Edição 2011

Fase 4 – Operação do serviço

### Objetivos

- Garantir o **funcionamento adequado** dos serviços de TI que estão em operação plena na organização
- Atender os **níveis de qualidade** (SLA) dos serviços definidos com clientes e/ou usuários

### Processos

1. Gerenciamento de eventos
2. Gerenciamento de incidentes
3. Gerenciamento de requisições
4. Gerenciamento de problemas
5. Gerenciamento de acesso

# ITIL® v3 – Edição 2011

## Fase 5 – Melhoria contínua do serviço

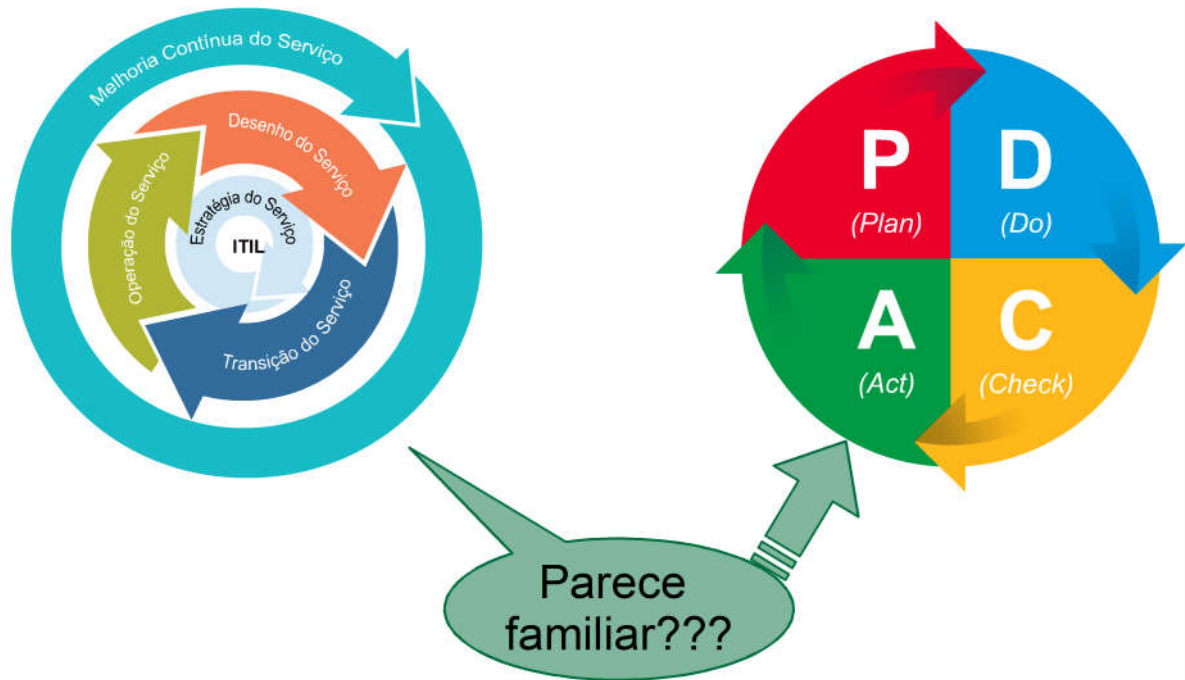
### 5. Melhoria Contínua do serviço

**FIESC SENAI**  
A FORÇA DA INDÚSTRIA CATARINENSE

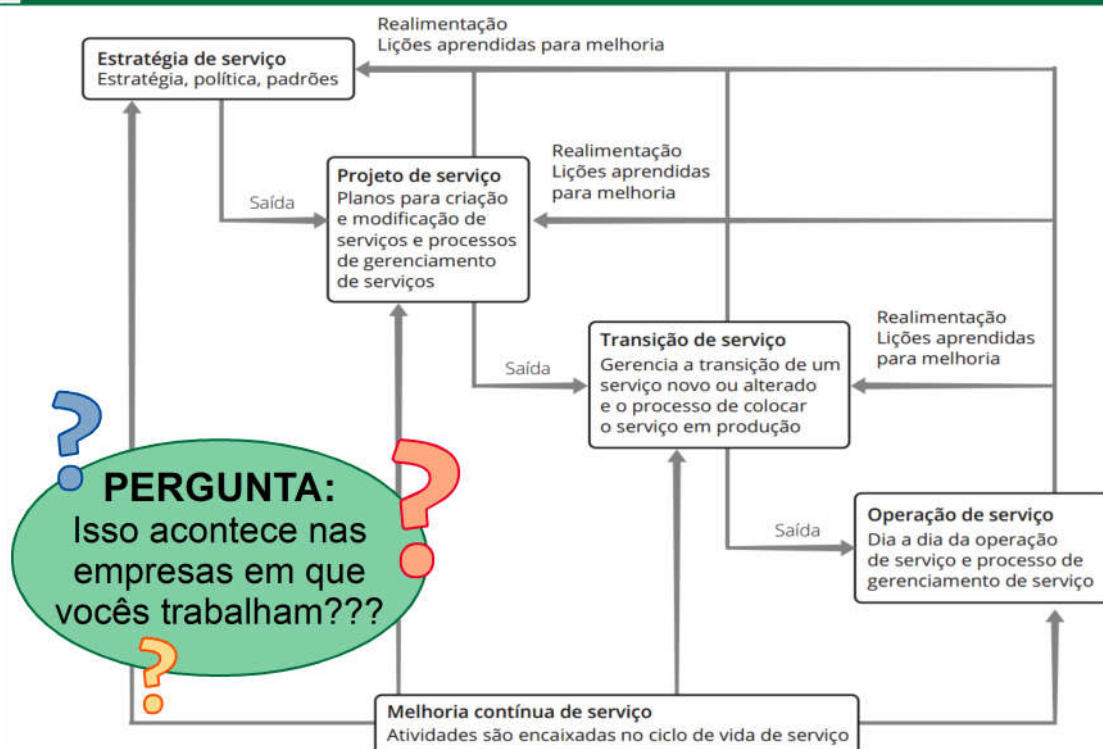
#### Objetivos

- **Avaliar** continuamente o desempenho dos serviços de TI em operação para **identificar oportunidades de melhoria** em seus resultados
- OBS: formalmente, o ITIL diferencia o termo “contínua” de “continuada” e adota esse último. Informalmente, diversas publicações utilizam o primeiro

## 5. Melhoria Contínua do serviço

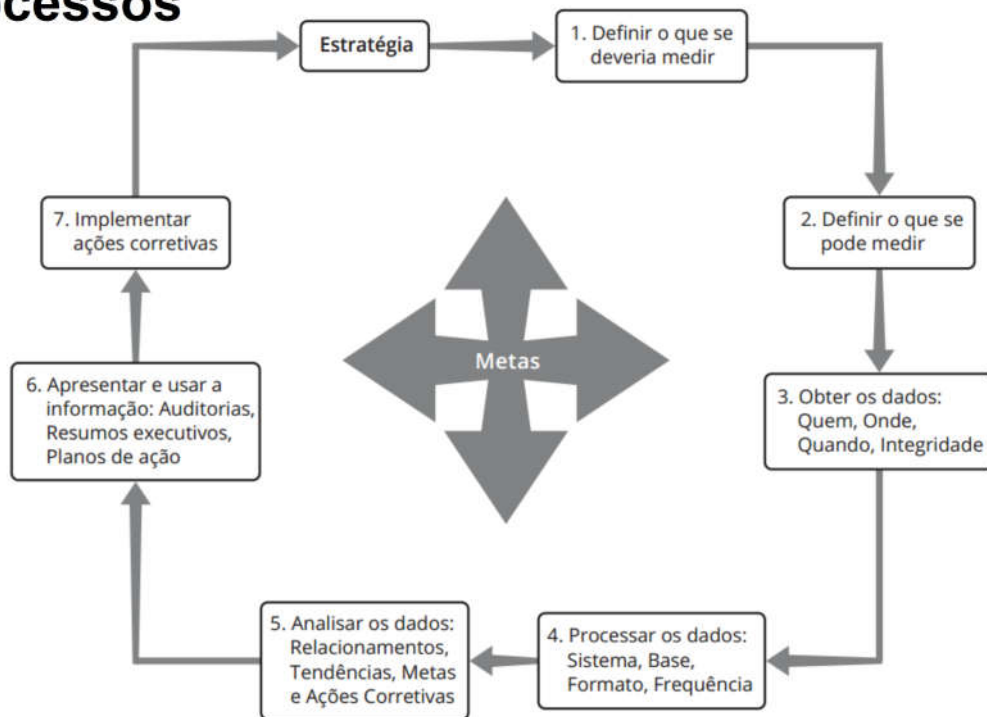


## 5. Melhoria Contínua do serviço





### Processos



Por hoje é só...

Até amanhã, a que horas???