

# ISO/IEC 20.000

João Carlos Testi Ferreira

Faculdade SENAI

Florianópolis, 2016

## Sumário

### 1 Gestão de Serviços

- O que é
- Modelo

### 2 ISO 20000

- Origem
- ISO 20000 e ITIL

### 3 Processos da ISO 20000

- Liberação, Resolução e Relacionamento
- Processos de Entrega de Serviços
- Processos de Controle

### 4 Resumo

- Serviço
- ISO 20000 e ITIL
- Referências usadas

O que é

## Serviço

Um serviço  
é um meio de entregar valor ao  
cliente, facilitando os resultados  
desejados sem ter que assumir  
custos e riscos desnecessários.



## Negócio

Para que as atividades de negócio aconteçam, os serviços devem ser fornecidos a contento, respeitando suas características e acordos envolvidos. A interrupção de algum serviço pode afetar de modo drástico a execução das atividades de negócio. Em alguns setores comerciais isso é especialmente importante.



O que é

## Gestão

A gestão dos serviços obteve maior importância na medida que os serviços passaram a ser indispensáveis e em decorrência dos problemas observados que criaram crises de mercado por problemas em serviços prestados.



## Norma

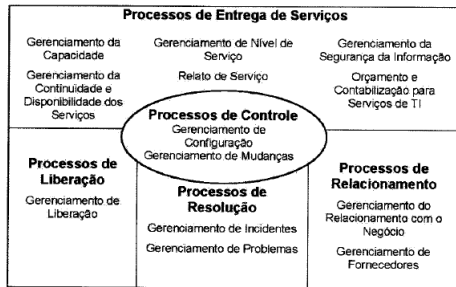
Para fornecer meios de gestão de serviços, a norma ISO 20.000 apresenta um modelo que oferece um grupo de gerências responsáveis por garantir o funcionamento ininterrupto dos serviços prestados.



## Grupos gerenciais

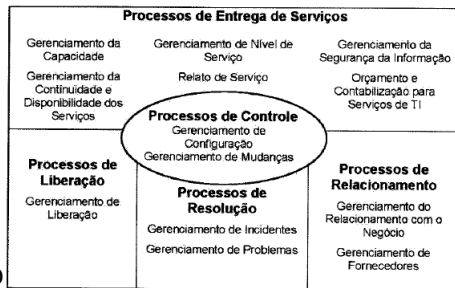
As gerências responsáveis pelos serviços estão nos seguintes grupos:

- Processos de Controle
- Processos de Entrega de Serviços
- Processos de Liberação
- Processos de Resolução
- Processos de Relacionamento



## Controle

De forma central estão os processos de controle. São processos de controle: o Gerenciamento de Configuração e o Gerenciamento de Mudanças. Isso mostra a importância da gerência de configuração no processo de gestão de serviços.





## O início

### A ISO

20000 surgiu em 2005, baseada na norma britânica BS 15000. Ela segue a mesma distribuição de processos do ITIL (Information Technology Infrastructure Library) em sua versão

2. Seu objetivo é apresentar uma forma de integração de processos com definição de políticas e objetivos.



## Diferença

A ISO 20000 certifica empresas quanto aos seus aspectos de cumprimento da norma em suas atividades de prestação de serviço. O ITIL certifica pessoas quanto ao conhecimento de execução de atividades envolvidas na prestação de serviços.

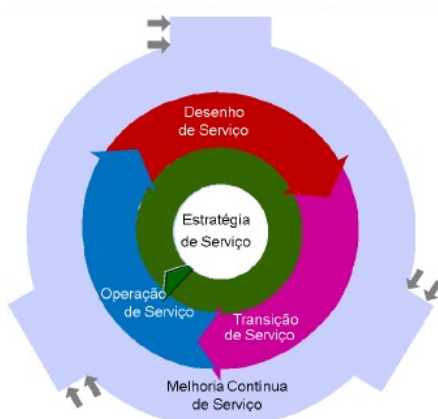


## Nova organização

O ITIL, em sua versão 3, estabeleceu uma nova organização para suas atividades. Estabeleceu uma estrutura de ciclo, semelhante ao PDCA, fornecendo uma visão melhor de como o modelo de atendimento de serviço deve acontecer.



## Ciclo ITIL



  Crown copyright 2011 Reproduced under  
licence from AXELOS

## Cadernos

Cada elemento do ciclo é descrito em um caderno. Estes cadernos são a forma de apresentar o modelo de funcionamento do ITIL.



## Processos de Liberação

Neste processo está a Gerência de Liberação. Ela é responsável pela liberação para implantação de um serviço, o que inclui seu planejamento e documentação.



## Processos de Resolução

Nestes processos estão as Gerências de Incidentes e Problemas. A Gerência de Incidentes tem como objetivo restabelecer um serviço que parou ou está deficiente por falha o mais rápido possível. Também é a responsável por receber as requisições de serviço. A Gerência de Problemas tem como objetivo resolver o problema minimizando a interrupção de serviços.



## Processos de Relacionamento

Nestes processos estão as Gerências de Relacionamento com o Negócio e Gestão de Fornecedores. Em Relacionamento com o Negócio é seu objetivo estabelecer o ANS e formas de contato com o cliente, e com Fornecedores gerir os fornecedores para garantir a provisão de serviços de qualidade e sem interrupções.





## Capacidade

O objetivo da Gerência de Capacidade é garantir que o provedor de serviços tem capacidade de fornecer os serviços previstos e futuros, dentro dos limites estabelecidos no ANS e no planejamento de novos serviços.



## Continuidade e Disponibilidade

O objetivo da Gerência de Continuidade e Disponibilidade dos Serviços é garantir que o comprometimento de continuidade e disponibilidade de serviços acordados sejam atendidos em todas as situações. Está mais relacionada com solução de desastres.



## Nível de Serviço

O objetivo da Gerência de Nível de Serviço é definir, acordar e gerenciar os níveis de serviço entre os envolvidos.



## Relatos

O objetivo dos Relatos de Serviço é produzir os relatórios definidos com confiabilidade e precisão necessárias para o apoio às tomadas de decisão.



## Segurança da Informação

O objetivo da Gerência de Segurança da Informação é gerir a segurança da informação em todas as atividades de serviço.



## Orçamento e Contabilidade

O objetivo  
do Orçamento e Contabilidade  
para Serviços de TI  
é orçar e contabilizar os custos  
do fornecimento dos serviços  
viabilizando sua cobrança.



## Configuração

O objetivo da Gerência de Configuração é definir e controlar os componentes do serviço e a infra-estrutura e manter informações precisas de configuração. Esta gestão é a responsável pelas principais informações necessárias para as demais gerências.



## Mudança

O objetivo da Gerência de Mudança é garantir que todas as mudanças sejam avaliadas, aprovadas, implementadas e revisadas de uma maneira controlada.





## Importância para o negócio

A TI passou a um patamar de importância para o negócio que a torna essencial. Em muitos nichos de mercado a TI é o próprio negócio. Essa característica tornou esses serviços críticos, exigindo mais controle e garantias de funcionamento para manter o negócio em funcionamento.

## Operação

A operação é responsável por manter os serviços disponíveis, aspectos de governança são necessários para garantir a continuidade dos serviços e isso afeta diretamente o ambiente produtivo e a operação.

## Padrões para produção

A norma ISO 20000 vem para definir a forma como devem ser gerenciadas as atividades de operação com o objetivo de garantir a continuidade dos serviços. Como uma norma ISO, ela é usada para subsidiar certificações para organizações, validando a qualidade de atendimento das necessidades para garantia de funcionamento de provedores de serviço.

## Processos da ISO 20000

Para agrupar as atividades necessárias e seus controles, a norma ISO 20000 estabelece cinco grupos de processos: Processos de Entrega de Serviços, Processos de Liberação, Processos de Resolução, Processos de Relacionamento e Processos de Controle. Cada processo possui um grupo de gerências com objetivos bem definidos.

## Modelo de operação

A ITIL é um modelo de operação que deu origem a norma ISO 20000. Criado na Inglaterra, tem o objetivo de estabelecer as atividades e seu sequenciamento para garantir o funcionamento adequado dos serviços prestados por provedores.

## Agrupamentos da ITIL

Os grupos de atividades da ITIL são: Desenho de Serviço, Transição de Serviço, Operação do Serviço, Estratégia de Serviço e Melhoria de Serviço Continuada. Com estes grupos são estabelecidas as atividades e sua sequência para garantir o atendimento das necessidades do negócio com relação aos serviços oferecidos ou a oferecer.

## Certificação ITIL

A ITIL, diferente da ISO 20000, não certifica organizações, sua certificação é para pessoas. Assim, certificações ITIL são para oferecer garantia de conhecimento de pessoas que trabalhem com provimento de serviços.

## Para saber mais ...

BON, Jan Van. **Guia de referência ITIL**: edição 2011. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

MAGALHÃES, Ivan Luizio; PINHEIRO, Walfrido Brito. **Gerenciamento de serviços de TI na prática**: uma abordagem com base na ITIL. São Paulo: Novatec Editora, 2007.