Pontifícia Universidade Católica de Goiás



Felipe Fernandes Almeida Manso

Thiago Garcez Penachia

Estudos sobre o modelo Itil V3

**Parte II**

Goiânia,09 de novembro de 2018.

# INDICE

# INTRODUÇÂO

Muitas empresas encaram o ITIL ® como a implementação de uma ferramenta de software para melhorar o atendimento da área de Informática, a qual consiste na instalação de um programa computacional, treinamento dos recursos, incluindo a certificação dos elementos chaves no processo de implementação, e normalmente a contratação de um consultor para otimizar a ferramenta adquirida para a realidade da empresa.

Aí nasce a maioria das implementações malsucedidas do ITIL ® nas corporações, pois a principal característica do ITIL ® é ser um modelo baseado em processos que produzem métricas para facilitar o alinhamento dos serviços prestados pela Área de TI (Tecnologia da Informação) com as necessidades da organização, ou seja, alinhamento dos recursos da Tecnologia da Informação com o negócio da empresa.

As boas práticas propostas pelo ITIL ® são baseadas em processos e métricas que alteram radicalmente a forma tradicional da área de TI encarar seu dia a dia, normalmente baseada no “melhor esforço” e com poucos ou nenhuns métodos de trabalho. Analisando dessa maneira, a implementação do ITIL® vai muito além de implementar uma nova plataforma de software para gerir chamados, e sim trata-se de uma enorme mudança organizacional, a qual pode ser mais ou menos profunda dependendo do nível de maturidade da organização.

Além disso, a adoção do ITIL® mudará a forma da empresa se relacionar entre as áreas, podendo gerar desconforto para alguns setores devido a introdução de métricas, preocupação com a melhoria, transparência e na qualidade.

# CAPITULOS

# Visão Geral

Dentre os benefícios que podem ser obtidos a parte da utilização das técnicas que compõem ITIL, pode-se destacar:

* Melhorias na satisfação dos clientes/áreas dependentes de um ou mais serviços;
* Maior eficiência operacional;
* Redução nos custos e nos esforços desprendidos pela área de TI cumprimento de uma ampla gama de atividades;
* Um suporte útil à organização para que esta efetue o ajuste de seus processos face à pressão exercida por normas regulatórias (como a lei Sarbanes-Oxley). Diante deste aspecto, é ainda possível a utilização em conjunto do ITIL com o COBIT;
* O alinhamento do setor de TI com a área de negócios. Neste ponto, os envolvidos da área de Tecnologia de Informação visualizarão seus serviços em termos de negócios e do que os mesmos representam para a empresa, não mais enxergando suas atividades apenas sob o espectro restrito da tecnologia.

Convém citar ainda que os principais conceitos do ITIL estão agrupados em volumes. Cada um dos mesmos, por sua vez, contempla um conjunto de aspectos:

* Estratégia do Serviço (“Service Strategy”): identificação de requisitos e outras necessidades do negócio;
* Projeto de Serviço (“Service Design”): concepção da solução a ser adotada, tomando por base as características esperadas para os serviços e culminando na elaboração de especificações descrevendo estes;
* Transição de Serviço (“Service Transition”): tem por foco o gerenciamento de mudanças, prevendo para tal fim a condução de ações voltadas à implantação de serviços;
* Operação do Serviço (“Service Operation”): aqui se assegura que os serviços estão atendendo às demandas previstas, baseando-se para isto em acordos de níveis de serviços (SLAs, sigla do inglês “Service-level Agreements”);
* Melhoria Contínua do Serviço (“Continual Service Improvement”): busca constante pela evolução dos serviços, aplicando para isto conceitos oriundos de técnicas como o ciclo PDCA (sigla do inglês “Plan-Do-Check-Act”).

# Descrição do processo escolhido

O propósito da melhoria continuada de serviço é alinhar e realinhar continuamente os serviços de TI de acordo com as necessidades do cliente, identificando e implementando melhorias aos serviços de TI que suportam os processos de negócio.

Em linhas gerais, as atividades de melhoria continuada de serviço são:

* Identificar, ou ajudar a identificar oportunidades de melhoria
* Priorizar as melhorias identificadas
* Definir e executar, ou ajudar a definir e executar, iniciativas de melhoria.

É importante reforçar que a melhoria continuada de serviço não diz respeito a um projeto de melhoria, mas a um número de iniciativas ou projetos recorrentes que visam melhorar um ou mais aspectos dos serviços de TI.

# Descrição de Problema real

Imagine o seguinte cenário: a Xdonto, empresa que vende planos odontológicos, definiu que o principal objetivo estratégico para o próximo ano é aumentar o faturamento em 20%. Para alcançar esse objetivo, serão contratados novos funcionários que terão a missão de realizar vendas móveis, ou seja: da rua, da casa de clientes e de clínicas odontológicas.

Como garantir que a TI irá fornecer os serviços certos para apoiar os objetivos da empresa?

# Tratando o problema processo de melhoria continua

Os serviços já estão em produção, agora é só relaxar e esperar pelas medalhas, certo?

ERRADO!

Ainda está faltando um dos estágios mais importantes de todos: a Melhoria Contínua!

Galera, é importantíssimo ressaltar que esse NÃO é o estágio final.

Como o nome sugere, a Melhoria Contínua é um estágio contínuo, que permeia todos os outros. E faz muito sentido a Melhoria Contínua atravessar todos os estágios, afinal, a cada dia você quer planejar melhor, desenhar melhor, implantar melhor e operar melhor, não é mesmo?

Na prática, esse estágio irá:

* Entender o que precisa ser medido e como isso deve ser feito;
* Identificar oportunidades de redução de custos;
* Entender o índice de satisfação dos usuários e encontrar formas de melhorá-lo;
* Identificar as melhores formas de apresentar os resultados em relatórios e dashboards;
* Avaliar se o catálogo de serviços está sendo utilizado corretamente;
* Verificar se os profissionais estão efetivamente utilizando a base de conhecimento;
* Avaliar como reduzir o tempo que a TI leva para resolver incidentes e problemas.
* Identificar como aumentar o número de mudanças realizadas com sucesso;
* Buscar por atividades que possam ser automatizadas.

# CONCLUSÃO

Concluímos então que este conjunto de boas práticas operacionais que pode ser aplicado na gestão de TI de uma empresa envolverá rotinas que atingem a infraestrutura, a operação e a manutenção de serviços e equipamentos digitais e com isso gerar uma melhoria da qualidade dos serviços de tecnologia da informação de uma empresa por meio de gestão com foco no cliente.

Com sua grande flexibilidade, não há a necessidade de a organização adotar todos os métodos e rotinas definidas pela política de gestão para que possa ser visualizado grandes melhorias nos processos internos.

A implementação do ITIL vai sempre variar para cada empresa, o que elimina a necessidade de o gestor implementar todas as mudanças recomendadas, uma simples alteração organizacional pode solucionar uma sério de entraves gerenciais. O ITIL hoje é considerado sinônimo de gestão eficiente, que torna a prestação de serviços mais robusta e eficaz. Com essas práticas a empresa pode simplificar e padronizar os seus processos se tornando mais competitiva e ampliando a sua presença no mercado.

# BIBLIOGRAFIA

https://www.portalgsti.com.br/2017/12/itil-exemplos-praticos-que-finalmente-farao-voce-entender-qual-o-papel-de-cada-estagio.html

https://www.devmedia.com.br/gerenciamento-de-servicos-de-ti-com-itil-uma-visao-geral/25230

http://www.dltec.com.br/blog/redes/visao-geral-do-itil/

Itil - Guia De Referência - Livro por Jan Van Boni

Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI - Livro por Marcos André dos Santos Freitas