

FACULDADE CATOLICA DO TOCANTINS

Teoria Geral dos Sistemas

**ITIL**

Palmas – TO

2009

## 1. INTRODUÇÃO

ITIL Consiste de uma série de livros com orientações sobre a Qualidade da Prestação de Serviços de TI, e sobre o alojamento e os recursos ambientais Necessários APOIAR um. ITIL tem sido desenvolvido em reconhecimento da dependência das organizações em crescimento em TI com a incorporação de melhores práticas de TI.

O desenvolvimento do ITIL é o reconhecimento de que as organizações estão se tornando cada vez mais dependentes de TI, a fim de satisfazer os seus objetivos empresariais e atender às necessidades de seu negócio.

Este trabalho tem por missão apresenta os conceitos e benefícios para a implementação de ITIL em qualquer atividade empresarial.

## 2. CONCEITOS

O ITIL™ (Information Technology Infrastructure Library) é o modelo de referência para gerenciamento de processos de TI mais aceito mundialmente. A metodologia foi criada pela secretaria de comércio (Office of Government Commerce, OGC) do governo Inglês, a partir de pesquisas realizadas por Consultores, Especialistas e Doutores, para desenvolver as melhores práticas para a gestão da área de TI nas empresas privadas e públicas. Atualmente se tornou a norma BS-15000, sendo esta um anexo da ISO 9000/2000. O foco deste modelo é descrever os processos necessários para gerenciar a infra-estrutura de TI eficientemente e eficazmente de modo a garantir os níveis de serviço acordados com os clientes internos e externos “As normas ITIL™ estão documentadas em aproximadamente 40 livros, onde os principais processos e as recomendações das melhores práticas de TI estão descritas. O ITIL™ é composto por módulos. Os mais importantes são o “IT Service Support” e o “IT Service Delivery”.[Mansur, Ricardo].

Em resumo as características do ITIL compreende o seguinte:

- Modelo de referência para processos de TI não proprietário;
- Adequado para todas as áreas de atividade;
- Independente de tecnologia e fornecedor;
- Baseado nas melhores práticas;

- Um modelo de referência para a implementação de processos de TI;
- Checklist testado e aprovado;
- O que fazer e o que não fazer.

## 2.1 Benefícios

Anteriormente mencionado o ITIL oferece uma abordagem sistemática e profissional para a gestão da prestação de serviços de TI. Tendo a adaptar a sua orientação oferece aos usuários uma enorme gama de benefícios que incluem:

- Redução de custos
- Melhorar os serviços de TI através da utilização das melhores práticas comprovadas por processos de melhoria de serviços de TI.
- Satisfação do cliente através de uma abordagem mais profissional ao serviço de entrega e à Prestação de Serviços.
- Normas e orientações.
- Melhoria da produtividade.
- Uma melhor utilização das competências e experiência.

Com base nesse benefícios, aumenta a busca por serviços de qualidade, no relacionamento com os clientes, onde traz algumas mudanças significativas como: onde o negócio foque no valor e não no custo; nos faz pensar em toda a cadeia que envolve a prestação de serviços e não em uma visão fragmentada; e internamente transfere o olhar para processos e pessoas, e não apenas na tecnologia.

## 3. OS PROCESSOS E MÓDULOS

Os processos são separados de acordo com a necessidade de suporte ou entrega de serviço, tendo o Service Desk (ponto único de entrada de chamados) uma função que permeia todos os processos. Veja:

### 3.1 Service Suport (Suporte a Serviços)

- Gerenciamento de Incidentes

Tem como principal objetivo restabelecer à normalidade operacional no menor tempo possível.

- Gerenciamento de Problemas

Este processo tem como principal meta diagnosticar as causas dos incidentes identificados pelo Service Desk, e atuar na correção de erros na infra-estrutura de TI de forma preventiva e pró-ativa.

- Gerenciamento de Mudanças

Tem o objetivo de assegurar o correto uso de padrões e processos para um rápido e eficiente atendimento de todas as mudanças.

- Gestão de Liberações

Visa assegurar que somente versões autorizadas e corretas serão disponibilizadas, e que apenas os softwares com licenças estejam

instalados nas máquinas dos usuários.

- Gerenciamento da Configuração

É o processo de controle dos itens de configuração que compõem a infra-estrutura de Tecnologia da Informação, considerando suas características físicas, conexões e configurações lógicas, desde seu recebimento até sua ativação no ambiente a ser disponibilizado. Tem como função controlar a infra-estrutura de TI, assegurando somente o uso do hardware e software homologado.

### 3.2 Service Delivery (Entrega de Serviços)

- Gerenciamento de Nível de Serviço

É o processo de planejamento, coordenação, elaboração, monitoração e informe dos Acordos de Níveis de Serviço (SLA) e, adicionalmente, as revisões dos

indicadores constantes dos acordos celebrados de forma a garantir que os requerimentos de qualidade e custos estão mantidos e

gradualmente melhorados.

- Gerenciamento de Disponibilidade

É o processo de gerenciamento dos recursos – organizacionais, técnicos e humanos – que, logicamente ordenados, garantam a manutenção dos serviços que suportam os negócios da organização, dentro de níveis de serviço acordados, incluindo o suporte mínimo necessário para a continuidade das operações no caso de uma interrupção.

- Gerenciamento de Capacidade

É o processo que define o método e as atividades para especificação das peças orçamentárias e seu acompanhamento, e tem como meta tornar visível os custos referentes aos serviços de TI para a empresa.

- Gestão Financeira para Serviços de TI

Este processo habilita a organização a gerir os recursos nas crises, e prever a necessidade de recursos adicionais.

- Gestão de Continuidade

É o processo que visa otimizar a capacidade da infra-estrutura de TI, serviços e suporte para prover, a custo efetivo, um nível de disponibilidade que permita ao negócio atender seus objetivos.

#### 4. CONCLUSÃO

A adoção da metodologia ITIL é compreendida por redução de custo, com melhor gerenciamento de recursos financeiros, técnicos e humanos, garantindo a capacidade operacional os lucros mediante a melhoria dos serviços prestados. Possibilitando com sua biblioteca a definição clara e transparente de funções e responsabilidades, aumentando a satisfação do cliente ou usuário em respostas aos processos mais ágeis.

## 5. REFERÊNCIA BIBLIOGRAFICA

\_\_\_\_\_. **Governança de TI: Comparativo entre COBIT e ITIL**, disponível em [http://www.trainning.com.br/download/Apostila\\_ITIL\\_Cobit.pdf](http://www.trainning.com.br/download/Apostila_ITIL_Cobit.pdf) . acessado em 10 de dezembro de 2009.

MANSUR, Ricardo. **O que é ITIL?**, disponível em <http://www.profissionaisdetecnologia.com.br/blog/?p=168>. acessado em 10 de dezembro de 2009.

BRANDÃO, Aline. **O ITIL é para todos**. disponível em [http://www.timaster.com.br/revista/materias%5Cmain\\_materia.asp?codigo=1233](http://www.timaster.com.br/revista/materias%5Cmain_materia.asp?codigo=1233). acessado em 10 de dezembro de 2009.

ITIL, ® Home. **Site Oficial**. [www.ital-officialsite.com](http://www.ital-officialsite.com). acessado em 11 de dezembro de 2009.