

Material de Apoio

CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

DISCIPLINA: Gestão de Tecnologia da Informação

PROFESSOR: Henderson Tavares

Bibliografia: MAGALHÃES, I. L.; PINHEIRO, W. *Gerenciamento de Serviços de TI na Prática: Uma Abordagem com Base na ITIL*. SP: Novatec, 2007.

TI.EXAMES. Apostila do curso e-learning: Fundamentos no gerenciamento de serviços de TI com base na ITIL®V3. Disponível em:

http://www.tiexames.com.br/Amostra_Apostila_ITIL_V3_Foundation.pdf .Acesso em: 16 jan. 2020.

Histórico da ITIL

A ITIL foi formada no final da década de 1980 pela CCTA (Central Communications and Telecom Agency), atual OGC11 (Office of Government Commerce), como um esforço para disciplinar e permitir a comparação entre as propostas dos diversos proponentes a prestadores de serviços de TI para o governo britânico. Considerando a larga adoção de outsourcing e a subcontratação de serviços de TI pelos seus diferentes órgãos, agências e instituições, o objetivo era garantir um mínimo de padronização de atendimento em termos de processos, terminologia, desempenho, qualidade e custo. Durante a década de 1990, as práticas reunidas na ITIL passaram a ser adotadas pelas organizações europeias privadas, uma vez que a ITIL foi concebida como um padrão aberto, sobretudo pelo grande enfoque em qualidade, garantido pela definição de processos e pela proposição de melhores práticas para o Gerenciamento dos Serviços de TI, viabilizando a aderência à prática ISO 9.000 e ao modelo de referência da EFQM (European Foundation for Quality Management).

Com o avançar dos anos, a ITIL passou a ser também utilizada pelos países da América do Norte, tornando-se o “padrão de fato” da atualidade no segmento de TI. Hoje, a ITIL é conhecida e utilizada por organizações públicas e privadas de países de todo o mundo, tendo como previsão de adoção o seguinte quadro para organizações com faturamento igual ou superior a US\$ 1 bilhão (pesquisa realizada pela Forester Research):

13% em 2004;

40% em 2006;

80% em 2008.

Dentre os fatores motivadores da atual corrida pela adoção das práticas reunidas na ITIL, pode-se citar o incremento dos seguintes aspectos:

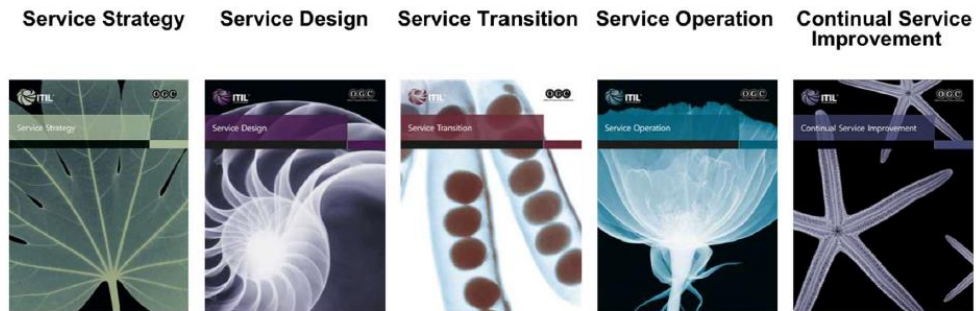
- Custos de entrega e manutenção dos serviços de TI.
- Requerimentos da organização em relação à qualidade e ao custo/benefício dos serviços de TI.
- Demanda em obter a medição do retorno dos investimentos em TI.
- Complexidade da infraestrutura de TI.
- Ritmo de mudanças nos serviços de TI.
- Necessidade de disponibilidade dos serviços de TI.
- Aspectos relacionados com a segurança

Em sua primeira versão, a ITIL era composta de aproximadamente 40 livros, daí o fato de ser conhecida por biblioteca. Entre 2000 e 2002, sofreu uma completa reformulação, sendo as práticas reunidas em oito volumes, conforme relação a seguir, passando a ser conhecida como a versão 2 da ITIL.

- Service Support (Suporte aos Serviços); OK
- Service Delivery (Entrega de Serviços); OK
- Planning and Implementation (Planejamento e Implementação); OK
- Applications Management (Gerenciamento de Aplicações); OK
- Security Management (Gerenciamento da Segurança); OK
- Information and Communication Technology (ICT);
- Infrastructure Management (Gerenciamento da Infraestrutura de TI e de Comunicações); OK
- Business Perspective (Perspectiva do Negócio); OK
- Software Asset Management (Gerenciamento dos Ativos de Software).

Os livros da versão 3 fazem parte do ciclo de vida do serviço. A abordagem do ciclo de vida do serviço é nova para a TI, mas não é novidade em outras áreas do negócio. Temos que entender que um serviço nasce, se desenvolve, entra em operação e é descontinuado, se for o caso. É necessário gerenciar o serviço durante todo o seu ciclo de vida, desde a sua concepção até a sua retirada de operação. Livros que compõem esta versão da ITIL:

- Service Strategy (Estratégia de Serviço);
- Service Design (Desenho de Serviço);
- Service Transition (Transição de Serviço);
- Service Operation (Operação de Serviço);
- Service Improvement (Melhoria Contínua de Serviço).



Abordagem da ITIL para ciclo de vida de serviço

O ciclo de vida de serviço contém 5 elementos, como mostra a figura abaixo.



O modelo ITIL usa a estratégia de serviço como o núcleo do ciclo de vida de serviço; o desenho, transição e operação de serviço como estágios do ciclo de vida orbitando o núcleo, sendo este conjunto ancorado pela melhoria contínua do serviço.

Cada parte do ciclo de vida de serviço exerce influência sobre as demais e conta com entradas e realimentações entre si. Desta maneira, um conjunto constante de controle e equilíbrio, através do ciclo de vida de serviço, assegura que quando a demanda de negócio muda, os serviços podem ser adaptados, respondendo de forma eficiente.

Estratégia de serviço: prevê e conceitua um conjunto de serviços que ajuda o negócio a alcançar os seus objetivos. Aqui são tomadas as decisões estratégicas relacionadas aos serviços que serão desenvolvidos.

Desenho de Serviço: desenha ou projeta os serviços tendo em vista os objetivos de utilidade e garantia. Basicamente projeta o que a estratégia decidiu. Transição de serviço: move os serviços para o ambiente de produção. Os serviços são desenvolvidos, testados e liberados de forma controlada.

Operação de serviço: gerencia os serviços em produção para assegurar que sejam alcançados os seus objetivos de utilidade e garantia. Aqui estão os processos do dia a dia, que mantêm os serviços funcionando.

Melhoria contínua de serviço: avalia os serviços e identifica formas de melhorar sua utilidade e garantia no suporte aos objetivos do negócio.

A biblioteca ITIL v3

O propósito desta sessão é auxiliar na compreensão de algumas das terminologias e conceitos chave do gerenciamento de serviços. Papel da governança através do ciclo de vida do serviço

A governança corporativa refere-se a promover a clareza, a transparência e a responsabilidade corporativa. A governança de TI consiste da liderança, estruturação organizacional e processos que garantam que a TI sustente as estratégias e objetivos do negócio.

Modelo de serviço

Modelo de serviço (service model) codifica a estratégia de um serviço para um espaço de mercado. Descreve a estrutura e dinâmica dos serviços, influenciando a sua operação.

Exemplo de espaço de mercado: equipe de vendas utilizando ferramentas sem fio para acesso aos sistemas ou aplicações de gerenciamento de vendas.

Dono do processo

É a pessoa que garante que todas as atividades definidas para o processo tenham responsáveis.

Entre outras atividades, o dono do processo define a estratégia e suporta a definição (projeto) do processo, provê recursos para suportar as atividades e realiza auditorias e comunicações.

Gerente de processo

É a pessoa responsável pela operacionalização do processo, garantindo o cumprimento dos seus objetivos através do atendimento das políticas, da execução das atividades e medição dos resultados. Os gerentes dos processos podem ser de nível de serviço, de capacidade, de disponibilidade, de segurança, de mudança e de incidentes, entre outros.

Proprietário do serviço

É o responsável (para o cliente) pela iniciação, transição, manutenção e suporte de um determinado serviço. Atua como contato do cliente para assuntos relativos ao serviço, identifica oportunidades de melhoria, discute com o cliente e abre requisições de mudança.

Matriz RACI

Define papéis e responsabilidades de cada indivíduo frente às atividades de um processo.

1. Responsável: papel do responsável final pelo resultado da decisão ou ação.
2. Atua: papel de quem trabalha na atividade.
3. Consultado: papel de quem é envolvido antes da decisão ou ação.
4. Informado: papel de quem precisa tomar conhecimento da decisão ou ação.

Livros da biblioteca ITIL v3

Nesta seção vamos identificar a estrutura básica da biblioteca ITIL v3. Sendo:

Estratégia de Serviço

Desenho de Serviço

Transição de Serviço

O conceito básico da biblioteca ITIL está fundamentado na definição dos objetivos e políticas dos serviços (estratégia de serviços), implementação da estratégia (projeto, transição e operação de serviço) e no aprendizado e melhoria (melhoria contínua de serviço).