


FIAP GRADUAÇÃO



# ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

PROJETO DE SISTEMAS APLICADO AS MELHORES PRÁTICAS EM QUALIDADE DE SOFTWARE E GOVERNANÇA DE TI

PROF. Me. PAULO SAMPAIO

# ITIL E GOVERNANÇA DE TI (COBIT)



## Conteúdo



- **Conceito**
  - Governança TI
  - ITIL
  - COBIT
- ITIL
  - Histórico
  - Estrutura
  - Aplicação
  - Referências e Links

**“O que não se pode medir, não se pode controlar.” (Peter Drucker)**

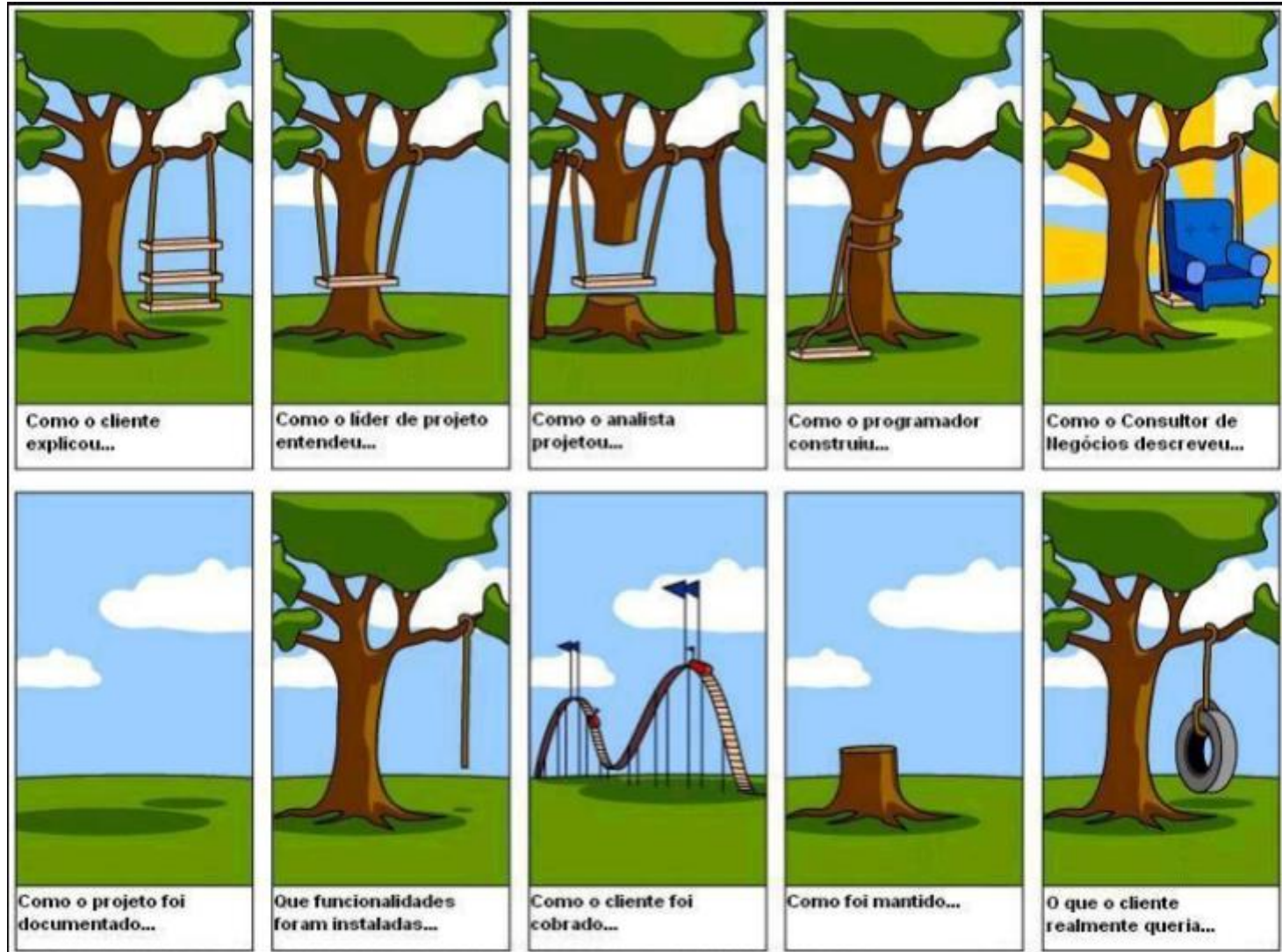
**“As boas práticas de governança corporativa têm a finalidade de aumentar o valor da sociedade, facilitar seu acesso ao capital e contribuir quanto à sua estabilidade financeira.” (fonte: IBGE)**



“Sim, eu mudei a rota... por que a pergunta?”



# Qualidade

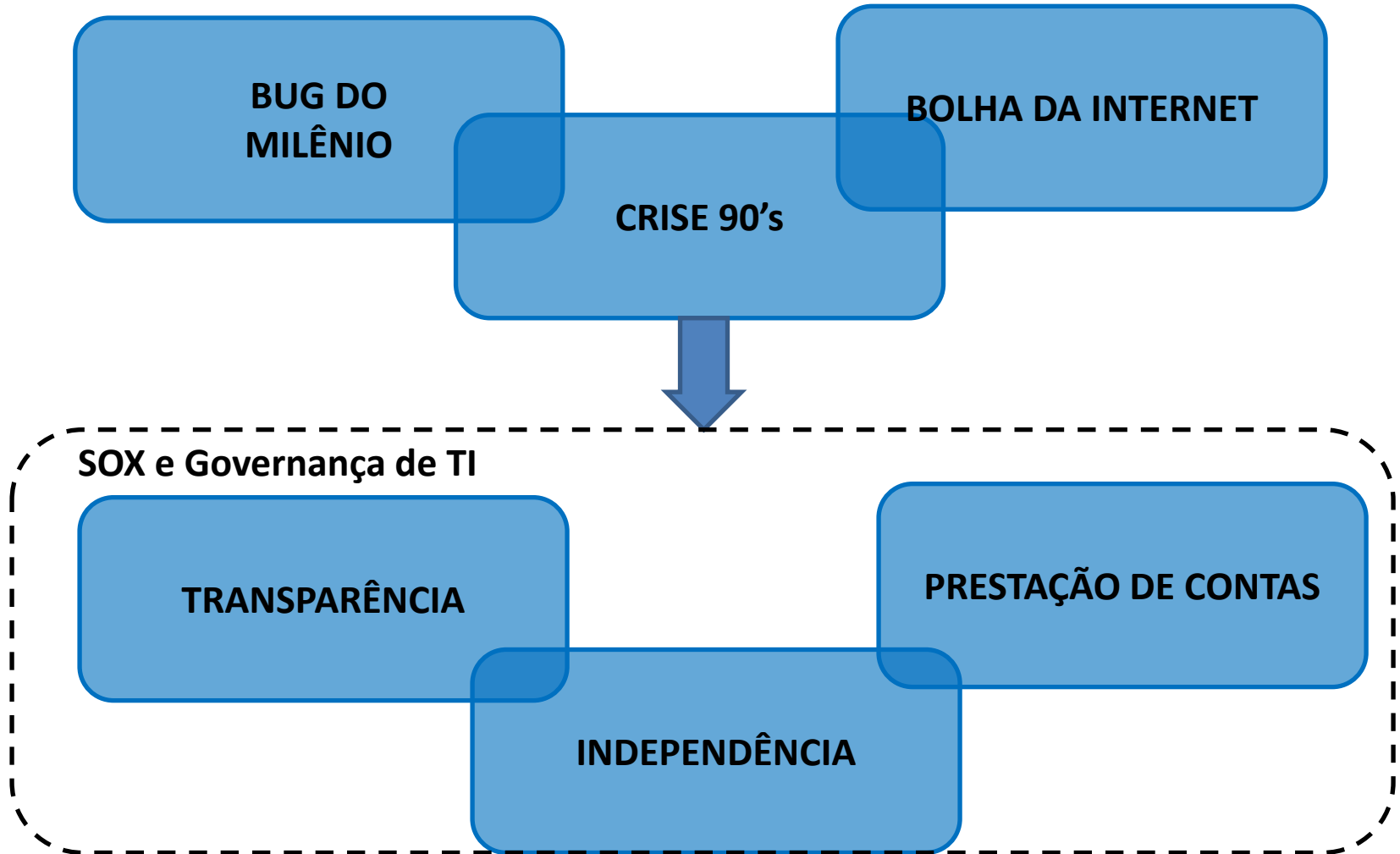


# Governança de TI :

- Quantas **mudanças** de software/hardware existem por **semana** na sua empresa? Quais tipos?
- Qual é o **custo/benefício** de servidores espelho? Qual escopo para **comprar** ou **manter** este serviço?
- Qual volume de chamados de rede? Preciso manter uma operação de 100 analistas **24x7**?
- Qual a **disponibilidade** e **nível de serviço** esperado pela equipe de vendas?
- Todas as equipes de TI sabem a quem comunicar e a quem **escalar** problemas ? Quais são **urgentes** e realmente **impactantes** para o negócio da empresa?
- Quais são as **oportunidades**, **ameaças**, **potencialidades** e **fragilidades** do ambiente ?



# Governança Corporativa



# Governança de TI



“É o conjunto de **práticas, padrões e relacionamentos** estruturados com a finalidade de estabelecer **processos, procedimentos e controles** a fim de **minimizar/mitigar** os **riscos**, ampliar o desempenho, otimizar a aplicação de recursos, **reduzir os custos**, suportar as melhores decisões e **consequentemente alinhar TI aos negócios**”

# Governança de TI

## **ITIL**

(Information Technology  
Infrastructure Library)

## **COBIT**

(Control objectives for  
information and Related  
technology)

## **CMMI**

(Capability Maturity Model  
Integration)

## **PMBOK/AGILE**

## **SIX SIGMA**

## **ISO/IEC 20000**

## COBIT

(Control objectives for  
information and Related  
technology)



## Conteúdo



- **Conceito**
  - Governança TI
  - ITIL
  - COBIT
- **ITIL**
  - Histórico
  - Estrutura
  - Aplicação
  - Referências e Links

A **CCTA** (Central Computer and Telecoms Agency) inicia um projeto para a criação de um framework para melhor uso da TI

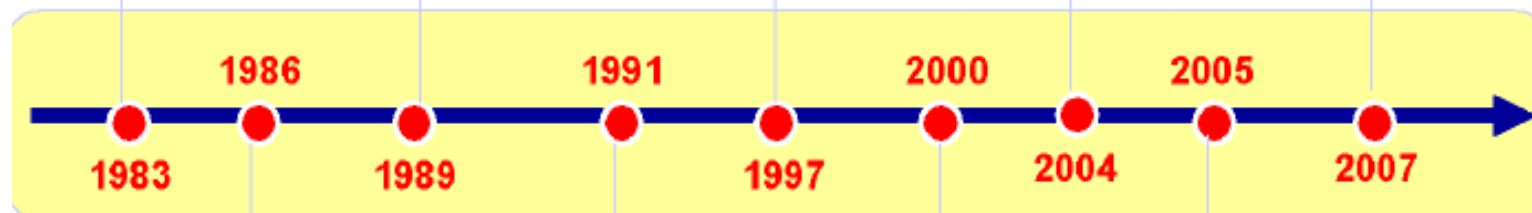
O ITMF transforma-se em **ITSMF** (IT Service Management Forum)

Lançada a **ITIL® V3** com 5 livros

Oficialmente a biblioteca ganha o nome de **ITIL**

Projeto **ITIL V3 Refresh**

**Fev/2019**

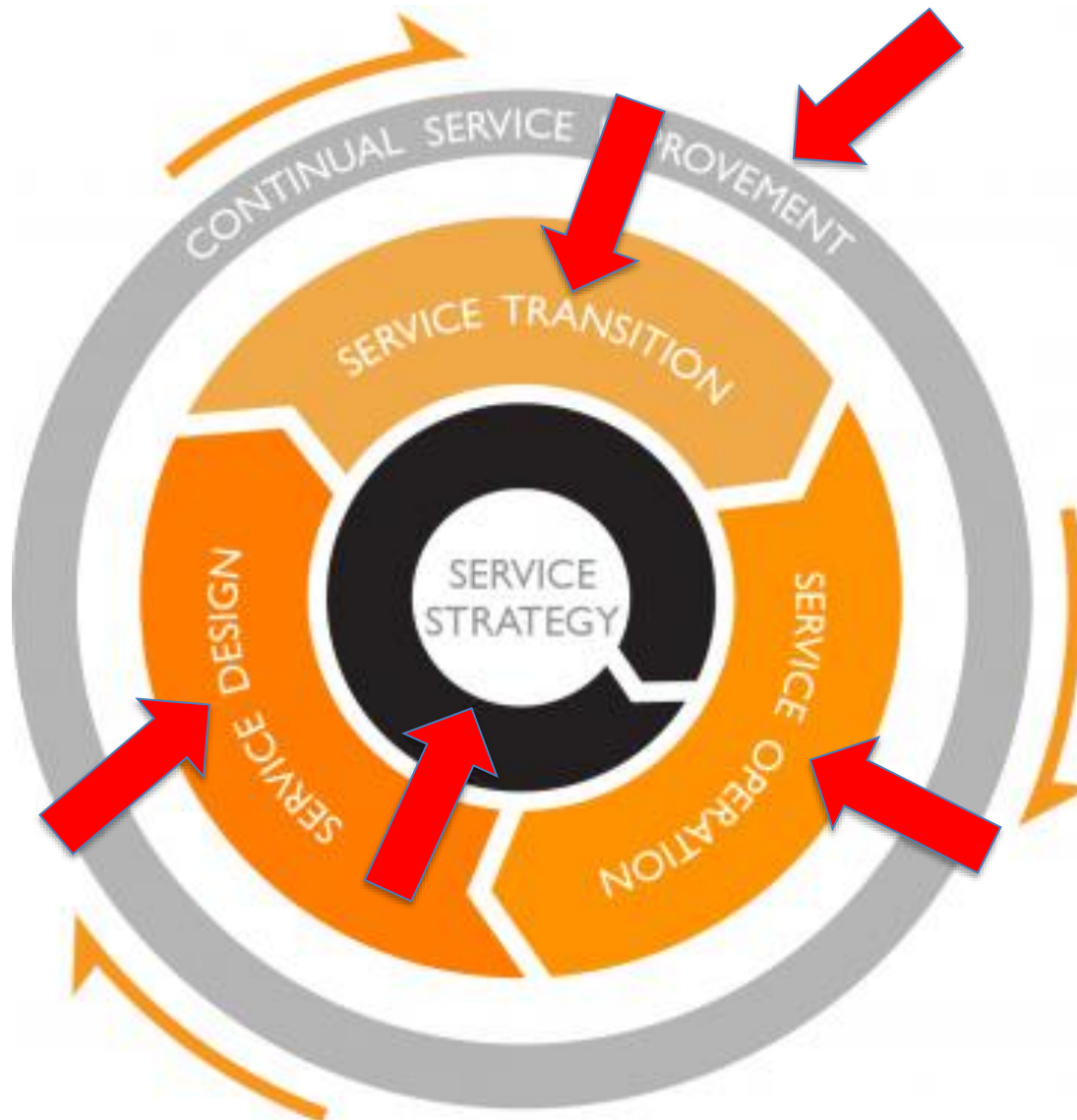


## ITIL – Benefícios

- Melhor alinhamento e comunicação entre a área de TI e as áreas de Negócios da empresa
- Maior agilidade para atender mudanças
- Melhor visibilidade de custos e ROI
- Melhoria de Qualidade quanto ao atendimento dos níveis de serviço, disponibilidade, entrega de serviços e redução de retrabalho



# Estrutura do ITIL - Framework



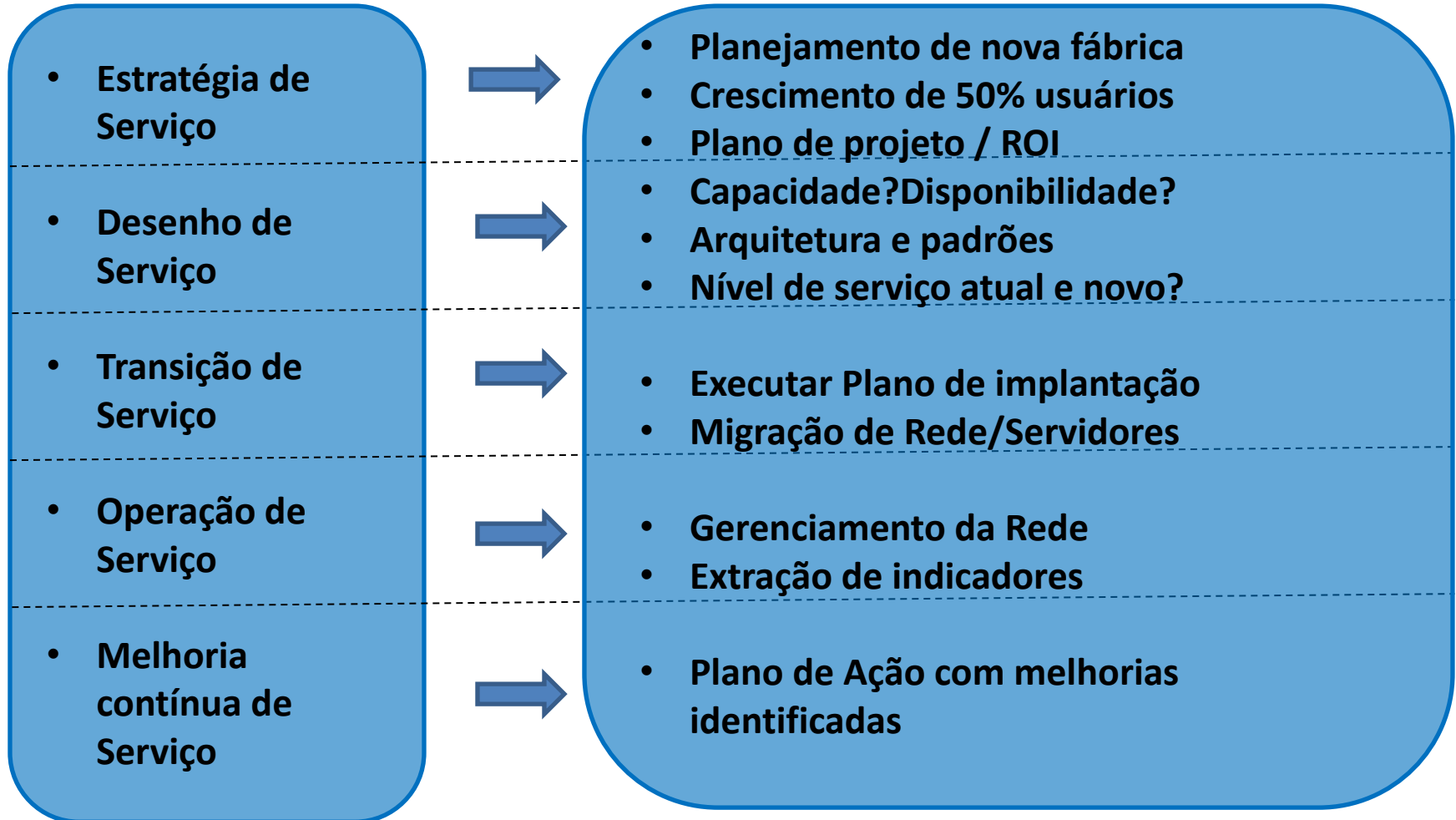
## ITIL – Estrutura

**Serviço: meio de entregar valor aos clientes, com o propósito de satisfazer suas necessidades minimizando riscos e melhorando os resultados obtidos.**

- **Estratégia de Serviço**
- **Desenho de Serviço**
- **Transição de Serviço**
- **Operação de Serviço**
- **Melhoria contínua de Serviço**

- Serviço de Email
  - Disponível **24x7** em todo o mundo
  - Arquivos anexos **criptografados**
  - Backup incremental **diário**
  - Capacidade de envio com tráfego de até **30Mb**
  - Indisponibilidade máxima de **20min/mês**
- Gestão do **Helpdesk** e nível de serviço
- Controle de versões e **configuração**
- Controle de **mudanças**
- Controle de **testes** e do ciclo de vida de desenvolvimento de sistemas

# Projeto de Infra de rede de computadores - Nova Fábrica



# Framework ITIL - Conceitos



# Framework ITIL - Conceitos



## 1 – Incident Management

- Gestão de **incidentes** existe para **reativar** operação de serviço convencional o mais rápido possível, a fim de atenuar **impactos** na operação comercial.
- Objetiva gerenciar todas as **alterações** feitas nos incidentes. A equipe de gestão de incidentes é responsável pela **comunicação** eficiente entre a equipe de TI e os usuários.

## 2 – Change Management

- A gestão de mudanças visa garantir que procedimentos e métodos **padronizados** sejam usados prontamente no tratamento de todas as mudanças relacionadas à infraestrutura de TI.
- Objetiva minimizar o **impacto** de quaisquer incidentes relacionados após o serviço. Isso pode incluir a adição de novo **hardware**, **software** ou **patches**.

# Framework ITIL - Conceitos



## 3 – Service Request Management

- Processo de tratamento de **solicitações de atendimento** ao cliente para aplicativos, atualizações de hardware, melhorias de software, redefinições de senha, etc. Inclui variedade de solicitações que podem ser repetidas e possivelmente **automatizadas**.

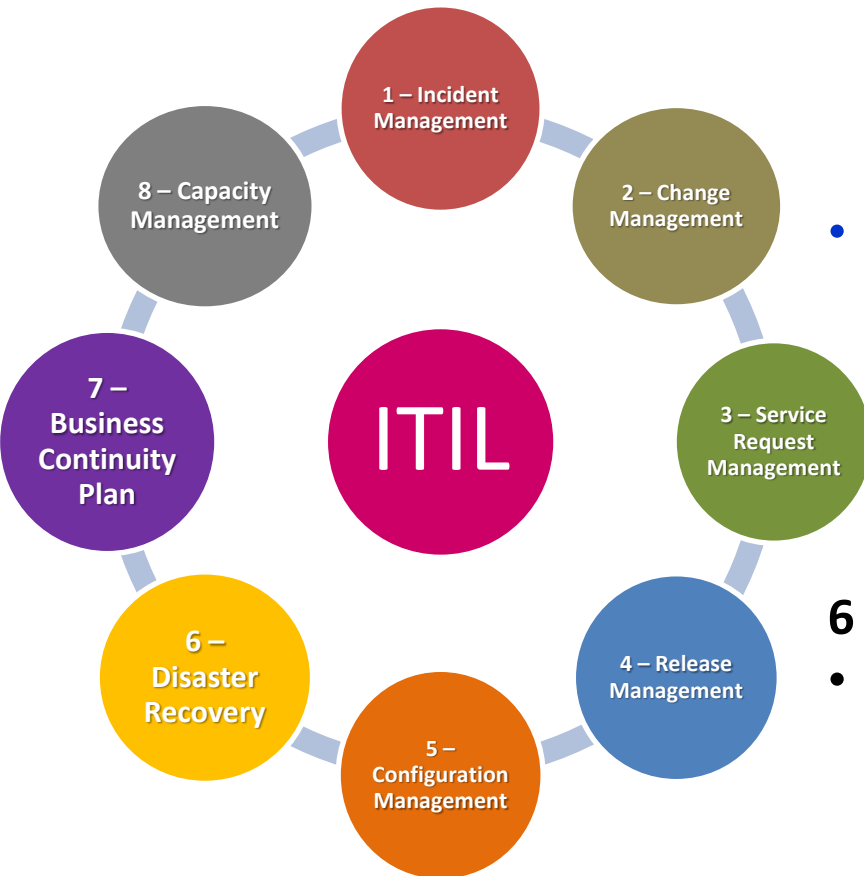
Permite que clientes façam solicitações por meio de um front-end **sem envolver** a central de atendimento.

## 4 – Release Management

- Responsável por **empacotar** as versões, testá-las e, em seguida, **liberá-las** para a comunidade de usuários finais.
- Auxilia ainda a agendar e **controlar** as alterações de versões.



# Framework ITIL - Conceitos



## 5 – Configuration Management

- Por meio do sistema de gerenciamento de configuração, todos os itens de **configuração individuais** são **rastreados**.
- **CMDB**: O banco de dados de gerenciamento de configuração, também conhecido como CMDB, é o **repositório central** de todos os itens de configuração, também conhecidos como **ativos corporativos**.

## 6 – Disaster Recovery

- Refere-se à rapidez com que podemos fornecer novos ativos durante um **desastre** para permitir a **continuidade dos negócios**.
- O método de **recuperação de desastres** ajuda as organizações a recuperar o acesso à infraestrutura de TI após um **ataque cibernético** ou **interrupção** dos negócios.

# Framework ITIL - Conceitos



## 7 – Business Continuity Plan

- Refere-se ao plano seguido dentro da organização para **disponibilizar** os serviços aos indivíduos em tempos de **desastre**.
- São as etapas que devem ser tomadas em um nível **mínimo de operação** para garantir que as empresas possam continuar suas operações e negócios mais prioritários.

## 8 – Capacity Management

- Para que o ITIL seja eficaz, é fundamental **compreender** seus processos e criar uma **cultura orientada** ao ITIL.
- É fundamental avaliar a cultura da sua organização **antes** de implementar a estrutura ITIL.
- Também é necessária a **formação adequada** do pessoal do escritório. Eles precisam entender a estrutura ITIL para ter uma implementação bem-sucedida.

# Exemplo de aplicação - ITIL

FIAP



<http://www.youtube.com/watch?v=M7w3bjSbMrg&feature=related>

- **Procter&Gambler** que inicialmente reduziu em 10% as chamadas no Helpdesk após implantação do ITIL® e em um segundo momento do projeto reduziu entre 6 e 8% os custos operacionais de tecnologia.
- Integração do sistema de inventário com o helpdesk, prazo 5 dias, que reduziu em até 50% do tempo de atendimento. Gestão e controle das configurações do equipamento de hardware e software.
- **Caterpillar** que após aplicar os princípios das melhores práticas aumentou de 60% para 90% o nível de acerto do Helpdesk para os incidentes.
- Implantação do sistema de distribuição de patches, prazo dois dias, que eliminou em mais de 95% dos custos de atualizações de segurança do Windows
- Duas ou mais mudanças simultâneas foram realizadas e paralisaram o sistema de vendas por 10 horas. A empresa perdeu 1.000 vendas ao valor médio de R\$ 80 cada ao longo do ano.
- Devido a um defeito no hardware do disco do servidor de database marketing, o sistema ficou indisponível por 4 horas. Durante a recuperação 100 usuários foram afetados, e poderia ter demorado semanas caso não existisse um disco espelho configurado.

# REFERÊNCIAS



- <http://www.youtube.com/watch?v=M7w3bjSbMrg&feature=related>
- <https://www.youtube.com/watch?v=agGXZ0YV7Og>
- [Livro GOVERNANÇA de TI – Ricardo Mansur  
http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=MkAchF17jmkC&oi=fnd&pg=PA1&dq=governan%C3%A7a+de+ti&ots=FbooibEF4u&sig=LdSsm2D5ph6nrxjzDQtu9fN\\_CFI#v=onepage&q=governan%C3%A7a%20de%20ti&f=false](http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=MkAchF17jmkC&oi=fnd&pg=PA1&dq=governan%C3%A7a+de+ti&ots=FbooibEF4u&sig=LdSsm2D5ph6nrxjzDQtu9fN_CFI#v=onepage&q=governan%C3%A7a%20de%20ti&f=false)
- <https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil>
- <http://www.isaca.org/Knowledge-Center/COBIT/Pages/Overview.aspx>
- <https://www.sprintzeal.com/blog/introduction-to-iti-framework>

Copyright © 2025 Prof. Paulo Sampaio

[profpaulo.sampaio@fiap.com.br](mailto:profpaulo.sampaio@fiap.com.br)

<https://www.linkedin.com/in/profpaulosampaio>

Todos direitos reservados. Reprodução ou divulgação total ou parcial deste documento é expressamente proibido sem o consentimento formal, por escrito, do Professor (autor).