



UniSALESIANO

Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium - Araçatuba SP

A importância do ITIL na área de TI

Elaboração:

Leandro Roberto Alexandre

Orientação: Sergio Luis Tonsig

**Araçatuba
2022**

Resumo

O ITIL é uma biblioteca que engloba um manual de boas práticas para gestão dentro universo do TI, em sua coletânea é possível encontrar diversos cenários de como melhorar o gerenciamento de uma forma geral para quem atua na área. O significado da sigla ITIL é **Information Technology Infrastructure Library, ou seja, Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.**

A história do ITIL surgiu nos anos 80 fundada com o objetivo de criar um documento que mostrasse um caminho de criar estratégias, boas práticas, gerenciar e dar suporte para empresas que buscam se informatizar. Nesse contexto, hodiernamente, o ITIL é amplamente usado e aplicado em diversas empresas de tecnologia que abram área formais em TI e áreas semelhantes, **favorecendo o crescimento de autogerenciamento e facilidade em lidar com cenários diversos encontrados no caminho.**

A estrutura do ITIL segundo o material é voltada para um ciclo de vida dividida em cinco etapas:

- Estratégia de Serviços de TI
- Desenho de Serviços de TI
- Transição de Serviços de TI
- Operação de Serviços de TI
- Melhoria Contínua dos Serviços de TI

Estratégia de Serviços de TI

A estratégia de Serviços de TI cuida em construir uma valorização entre o Produto e o Cliente por meio do serviço que será prestado, possibilitando o gerenciamento de serviços em um ponto estratégico pleno.

Desenho de Serviços de TI

Essa segunda etapa se preocupa em atribuir um papel que visa ser funcional, gerencial e operante para o cumprimento do objeto do projeto em não sair de visão.

Transição de Serviços de TI

A transição de Serviços é fundamental em prevenir impactos críticos em um projeto que passa por mudanças significativas em seu processo, melhorando o suporte para sua implementação.

Operação de Serviços de TI

A quarta etapa visa a coordenação das atividades do projeto, garantindo a estabilidade dos serviços do TI.

Melhoria Contínua dos Serviços de TI

Por fim, a melhoria contínua dos serviços de TI é uma fase que é documentada as boas práticas para aperfeiçoar a entrada dos serviços, tendo relação direta com custo-benefício.

Em conclusão, o entendimento e a prática do ITIL na área de TI são fulcrais para trazer um aperfeiçoamento geral de quem está atuando com serviços em TI e, como consequência, agregar valor em suporte para os clientes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **O que é ITIL?**. PORTALGSTI. Disponível em: <https://www.portalgsti.com.br/itil/sobre/>. Acesso em: 19, agosto de 2022.
- **ITIL, o que é e por que é importante em TI?**. CONVEXNET. 2017 Disponível em: <https://convexnet.com.br/itil-o-que-e-em-ti/>. Acesso em: 19, agosto de 2022.