



# **Universidade Nove de Julho**

## **Curso de Sistemas de Informação**

### **Vila Prudente – 5º e 6º Semestres**

#### **Disciplina:**

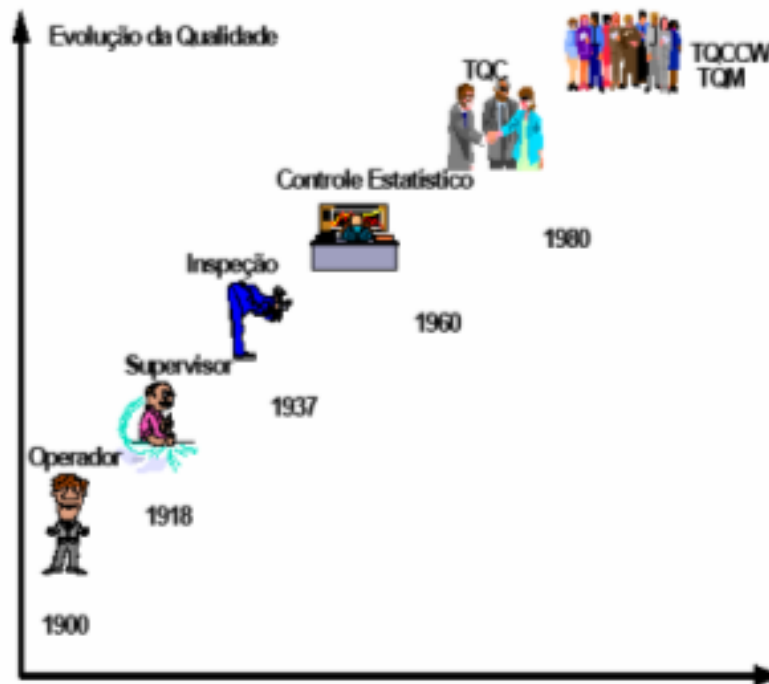
## **Gestão e Infraestrutura de Serviços**

### **Aula 3**

**Prof.: Celso Eduardo Guimarães**  
**[celsoeduardo.guimaraes@uni9.pro.br](mailto:celsoeduardo.guimaraes@uni9.pro.br)**



# Um breve histórico da Evolução da Gestão da Qualidade



[..\Videos\Formando palavra ISO \(Source\).mp4](..\Videos\Formando palavra ISO (Source).mp4)



*Sistema de Gestão da Qualidade*





## QUALIDADE

Grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos.

## REQUISITO

Necessidade ou expectativa que é expressa geralmente de forma implícita ou obrigatória.

## SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Percepção do cliente quanto ao grau de atendimento aos seus requisitos.





## **SISTEMA**

**Conjunto de elementos que estão inter-relacionados ou em interação.**

## **SISTEMA DE GESTÃO**

**Sistema para estabelecer políticas e objetivos e para atingir estes objetivos.**

## **SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE**

**Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à qualidade.**

## **GESTÃO**

**Atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização.**





**Tal sistema só  
será mantido  
se houver  
patrocínio e  
apoio da alta  
administração.**

## **ALTA ADMINISTRAÇÃO**

**Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.**



# MELHORIA CONTÍNUA



## Melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade





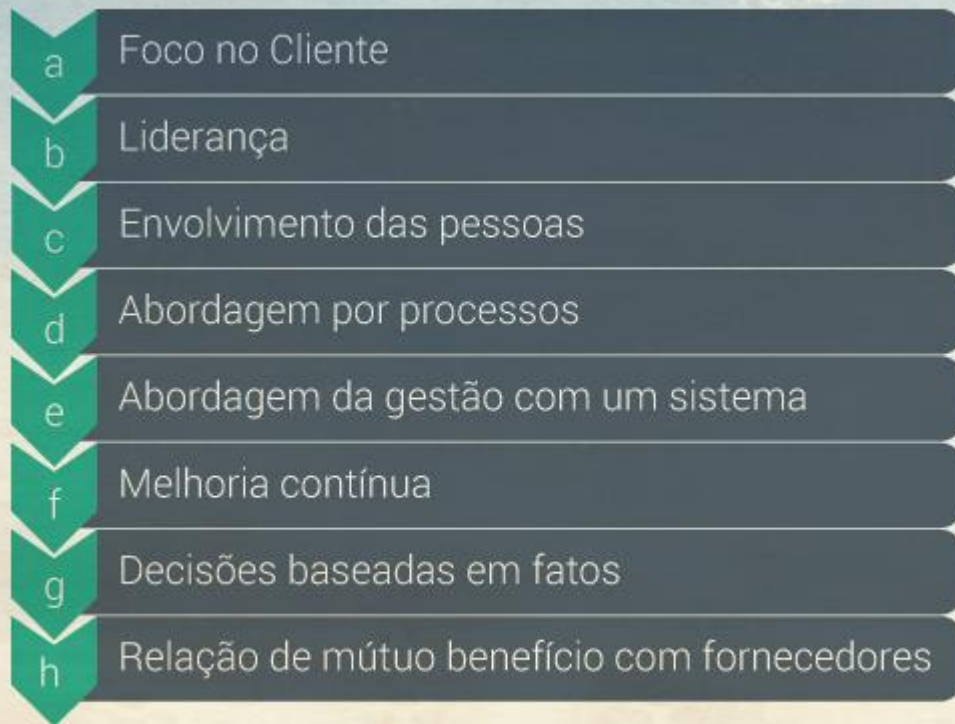


## Melhoria Contínua





# Princípios de gestão de qualidade

- 
- a Foco no Cliente
  - b Liderança
  - c Envolvimento das pessoas
  - d Abordagem por processos
  - e Abordagem da gestão com um sistema
  - f Melhoria contínua
  - g Decisões baseadas em fatos
  - h Relação de mútuo benefício com fornecedores

Os oito princípios da ISO 9000



O Gerenciamento de Serviços de TI é o instrumento pelo qual a área pode iniciar a adoção de uma postura proativa em relação ao atendimento das necessidades da organização, contribuindo para evidenciar a sua participação na **geração de valor**.





# Planejamento, Proteção e Otimização

## Percepção de valor na concepção de Serviços de TI

### Percepção de valor

- Como garantir que os Serviços atendam as expectativas dos clientes?
- Como equilibrar expectativas com resultados?
- Como planejar serviços com a utilidade e a garantia adequada?
- Como prover garantia com serviços otimizados?
- Como prover os serviços de TI com a proteção adequada?





## 5 dicas para não errar no gerenciamento de TI

[https://www.youtube.com/watch?v=iL8YtiDwj\\_U](https://www.youtube.com/watch?v=iL8YtiDwj_U)





O Gerenciamento de Serviços de TI visa **alocar adequadamente os recursos disponíveis e gerenciá-los de forma integrada**, fazendo com que a qualidade do conjunto seja percebida pelos seus clientes e usuários, **evitando-se** a ocorrência de **problemas** na **entrega** e na **operação** dos serviços de Tecnologia da Informação.



☐ **O Gerenciamento de Serviços de TI é, de forma resumida:**

- ✓ o gerenciamento da integração entre pessoas, processos e tecnologias, componentes de um serviço de TI

☐ **cujo objetivo é:**

- ✓ viabilizar a entrega e o suporte de serviços de TI focados nas necessidades dos clientes e de modo alinhado à estratégia de negócios da organização

☐ **visando:**

- ✓ o alcance dos objetivos de custo e desempenho pelo estabelecimento de acordos de SLA's entre a TI e as demais áreas de negócios.





- ❑ A gestão de serviços de TI está sendo discutida desde a década de 1980.
- ❑ Uma das primeiras iniciativas nesse sentido foi a publicação da ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*, que é uma biblioteca de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI, iniciativa essa vinda do Reino Unido.
- ❑ Essa biblioteca foi concebida utilizando normas britânicas e australianas (BS 15.000:2002 e AS 8.018-1-2004, respectivamente).





- ❑ A ISO – Organização Internacional de Padronização adotou em 2005 a norma britânica como referência - BS 15.000.
- ❑ Dessa iniciativa, surge a norma **ISO/IEC 20000:2005**.
- ❑ A normal atualmente em vigor já está traduzida para o português e padronizada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas:

**ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2011.**



# ISO 20.000

É dividida nas seguintes partes, sendo que as partes 1, 2 e 5 estão traduzidas para o português:

**Parte 1: ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2011** - Requisitos do sistema de gestão de serviços

**Parte 2: ABNT NBR ISO/IEC 20000-2:2013** - Guia de aplicação do sistema de gestão de serviços

**Parte 3: ISO/IEC 20000-3:2012** - Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1

**Parte 4: ISO/IEC TR 20000-4:2010** - Process reference model

**Parte 5: ABNT ISO/IEC TR 20000-5:2011** Exemplo de um plano de implementação da ABNT NBR ISO/IEC 20000-1

**Parte 9: ISO/IEC TR 20000-9:2015** - Guidance on the application of ISO/IEC 20000-1 to cloud services

**Parte 10: ISO/IEC TR 20000-10:2015** - Concepts and terminology

**Parte 11: ISO/IEC TR 20000-11:2015** - Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2011 and service management frameworks: ITIL®

# ISO 20.000

## Vantagens para a organização certificar-se na norma

- ✓ Alinhamento da estratégia de TI com a estratégia de negócio.
- ✓ **Processo claro e bem definido.**
- ✓ Níveis de serviço aprimorados e com a cultura de excelência implementada.
- ✓ **Recursos utilizados de forma otimizada.**
- ✓ Facilidade de lidar com mudanças.
- ✓ **Alinhamento com fornecedores, parceiros e departamentos que auxiliam no provisionamento de serviços.**
- ✓ Mudança para o modelo de criação de valor de serviços.
- ✓ **Aumento da satisfação do cliente.**
- ✓ Melhor gestão dos custos.
- ✓ **Aumento de vantagens competitivas sobre os concorrentes.**
- ✓ Reconhecimento do mercado.

Responsabilidade da direção  
Estabelecimento e melhoria do SGS

Governança de processos  
operados por outras partes  
Gerenciamento de documentação  
Gerenciamento de recursos

### DESENHO E TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS NOVOS OU MODIFICADOS

#### PROCESSO DE FORNECIMENTO DE SERVIÇO

Gerenciamento de nível de serviço  
Gestão da segurança da informação  
Gerenciamento de continuidade e  
disponibilidade de serviço

Gerenciamento de capacidade  
Orçamento e contabilização  
para serviços  
Relatos de serviço

#### PROCESSO DE CONTROLE

Gerenciamento de configuração  
Gerenciamento de mudanças  
Gerenciamento de liberação e  
implantação

#### PROCESSOS DE RESOLUÇÃO

Gerenciamento de incidentes e  
requisições de serviço  
Gerenciamento de problemas

#### PROCESSOS DE RELACIONAMENTO

Gerenciamento de relações de negócio  
Gerenciamento de fornecedores

**1. Escopo**

Descreve para que serve a norma, por quem ela pode ser utilizada e em que situações se aplicam as seções da norma;

**2. Referencias normativas**

Cita os documentos relacionados que são indispensáveis à aplicação da norma;

**3. Termos e Definições**

Contêm definições e nomenclaturas padronizadas usadas no documento da norma;

**4. Requisitos gerais para o SGS**

Fornece um sistema de gestão que possibilite o gerenciamento efetivo de todos os serviços de TI;

**5. Desenho e transição de serviços novos ou modificados**

Assegura que serviços novos ou mudanças de serviço podem ser entregues dentro da qualidade acordada;



**6. Processos de fornecimento de serviços**

Tratam questões relacionadas ao planejamento de serviços a longo prazo e gerenciamento de entrega de serviços dentro das condições estabelecidas;

**7. Processos de relacionamento**

Gerenciamento de fornecedores e relações de negócios;

**8. Processos de resolução**

Necessários para a resolução de incidentes, atendimento de requisição de serviços e tratamento de problemas.

**9. Processo de Controle**

Serve para gerenciar as informações relacionadas a configuração e mudanças, de forma que mudanças possam ser implementadas no ambiente de produção de maneira adequada e com menos riscos para a organização.



A norma ISO 20000 oferece  
certificação tanto para o  
**profissional** de TI como para a  
**empresa**.

No caso do profissional, existe uma  
série de certificações possíveis que  
vão da certificação Foundation  
(mais básica) até a certificação de  
Auditores.



# Atividade 3

1. Leia o tópico do AVA intitulado “Requisitos para o Sistema de Gestão de Serviços”.
2. Faça uma resenha sobre seu entendimento apontando, principalmente:
  - a) O que são os requisitos da Norma ISO 20000.
  - b) Para que servem os requisitos da norma.
  - c) Explicar a importância do envolvimento da Alta Direção na confecção do Sistema de Gestão de Serviços.
  - d) Resumo dos aspectos apontados no texto sobre os requisitos:
    - Responsabilidade da direção
    - Governança de processos operados por outras partes
    - Gerenciamento de documentação
    - Gerenciamento de recursos
    - Estabelecimento e melhoria do SGS
- Poderá ser desenvolvido em duplas e a entrega máxima deve ser feita em 31/08. Mínimo de 10 linhas.