



Universidade Nove de Julho

Curso de Sistemas de Informação

Vila Prudente – 5º e 6º Semestres

Disciplina:

Gestão e Infraestrutura de Serviços

Aula 2

Prof.: Celso Eduardo Guimarães
celsoeduardo.guimaraes@uni9.pro.br



Gestão e Infraestrutura de Serviços

Ementa

- Introdução ao Gerenciamento de Serviços de TI
- ~~Conceitos Básicos – Sistema de Gestão de Qualidade~~
- Introdução à ISO 20000
- Requisitos para o Sistema de Gestão de Serviços
- Planejando o Gerenciamento de Serviços
- Implementando o Gerenciamento de Serviços
- Desenho e Transição de Serviços Novos ou Alterados
- Processos de Entrega de Serviços - Levantamento
- Processos de Entrega de Serviços - Capacidade
- Processos de Entrega de Serviços - Orçamento
- Processos de Entrega de Serviços - Segurança da Informação
- Processos de Controle
- Processos de Resolução
- Processos de Relacionamento - Gerenciamento de Negócios
- Processos de Relacionamento - Gerenciamento de Fornecedores
- Relacionamento com Outras Normas ISO
- Relacionamento com Frameworks: ITIL e COBIT
- Relacionamento com Frameworks: Six Sigma e CMMI
- Relacionamento com Framework: Microsoft Operations Framework (MOF)





A importância do Gerenciamento dos Serviços de TI



- Nos últimos anos, o gerenciamento dos serviços de TI ganharam maior prioridade e foco nas organizações.
- Obtendo reconhecimento de sua importância e o desenvolvimento de diversas estruturas profissionais para seu suporte, visando a excelência nos serviços.





*Excelência
em
Serviços*

A excelência
é uma
estrada, não
um destino.





Utopia



Utopia é a ideia de civilização ideal, fantástica, imaginária. É um sistema ou plano que parece irrealizável, é uma fantasia, um devaneio, uma ilusão, um sonho. Do grego “ou+topos” que significa “lugar que não existe”



A excelência nos serviços, o atendimento a qualidade de forma plena, não seria uma utopia?





Frameworks para Gerenciamento de Serviços de TI



- Existe uma grande quantidade de ferramentas, de tecnologias, de padrões, de melhores práticas e de requisitos regulamentares que tentam mostrar essa estrada a ser seguida.
- Mas, muitas vezes acabam por complicar o caminho.





Frameworks para Gerenciamento de Serviços de TI



- ITIL: Uma das primeiras iniciativas com a publicação das melhores práticas para o Gerenciamento dos Serviços de TI. É utilizada em escala mundial.





Frameworks para Gerenciamento de Serviços de TI



- A ITIL não é uma norma de Gerenciamento de Serviços de TI, mas sim uma abordagem estruturada (framework de processos), em que se baseiam um número crescente de normas orientadas para o Gerenciamento de Serviços de TI.
- BS 15000:
 - Primeiro padrão mundial orientado especificamente para o Gerenciamento de Serviços de TI.
 - Publicação da British Standards Institution (BSI) e define os aspectos dos processos de gerenciamento de serviços que são essenciais para o fornecimento de serviços de TI de elevada qualidade pela área de TI às áreas de negócios de uma organização.





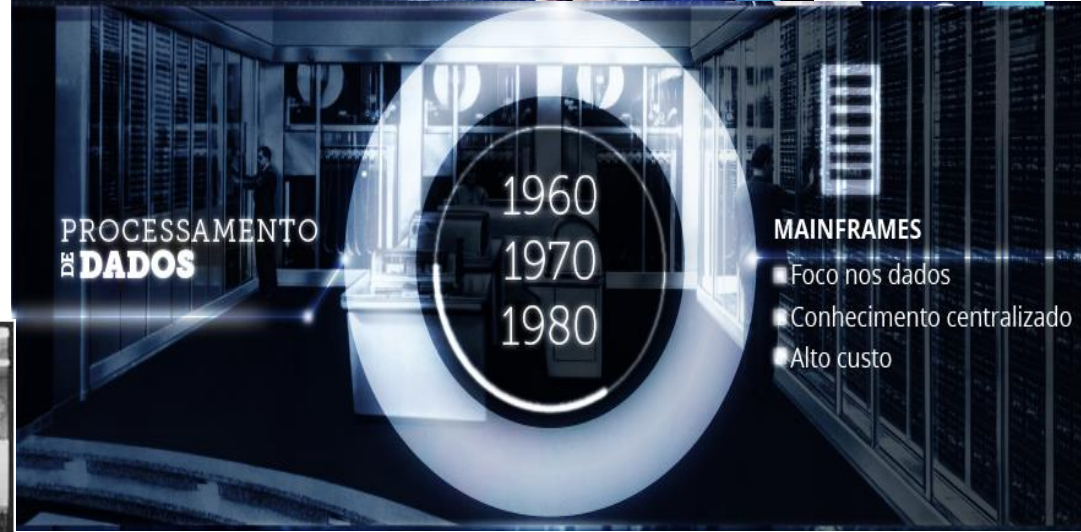
Frameworks para Gerenciamento de Serviços de TI



- A International Organization for Standardization (ISO) adotou, a norma BS 15000 e publicou, em 15 de dezembro de 2005 a ISO/IEC 20000 – International Technology – Service Management).
- Essas normas levam em conta o conhecimento e a experiência de especialistas que trabalham no Gerenciamento de Serviços de TI em organizações públicas e privadas, especialistas na prestação de serviços de TI ou na utilização para suporte aos seus processos de negócio.

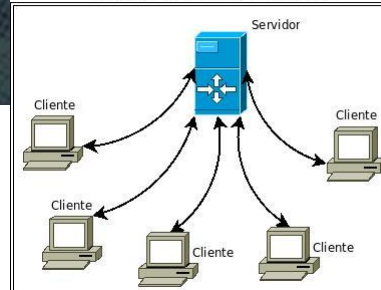


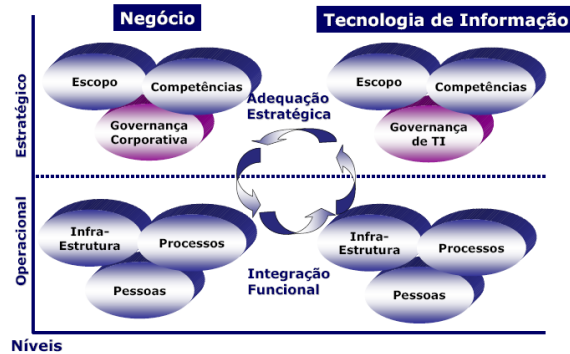
Vamos entender
como a TI
conquistou um
papel de destaque
nas organizações





Modelo Cliente-Servidor



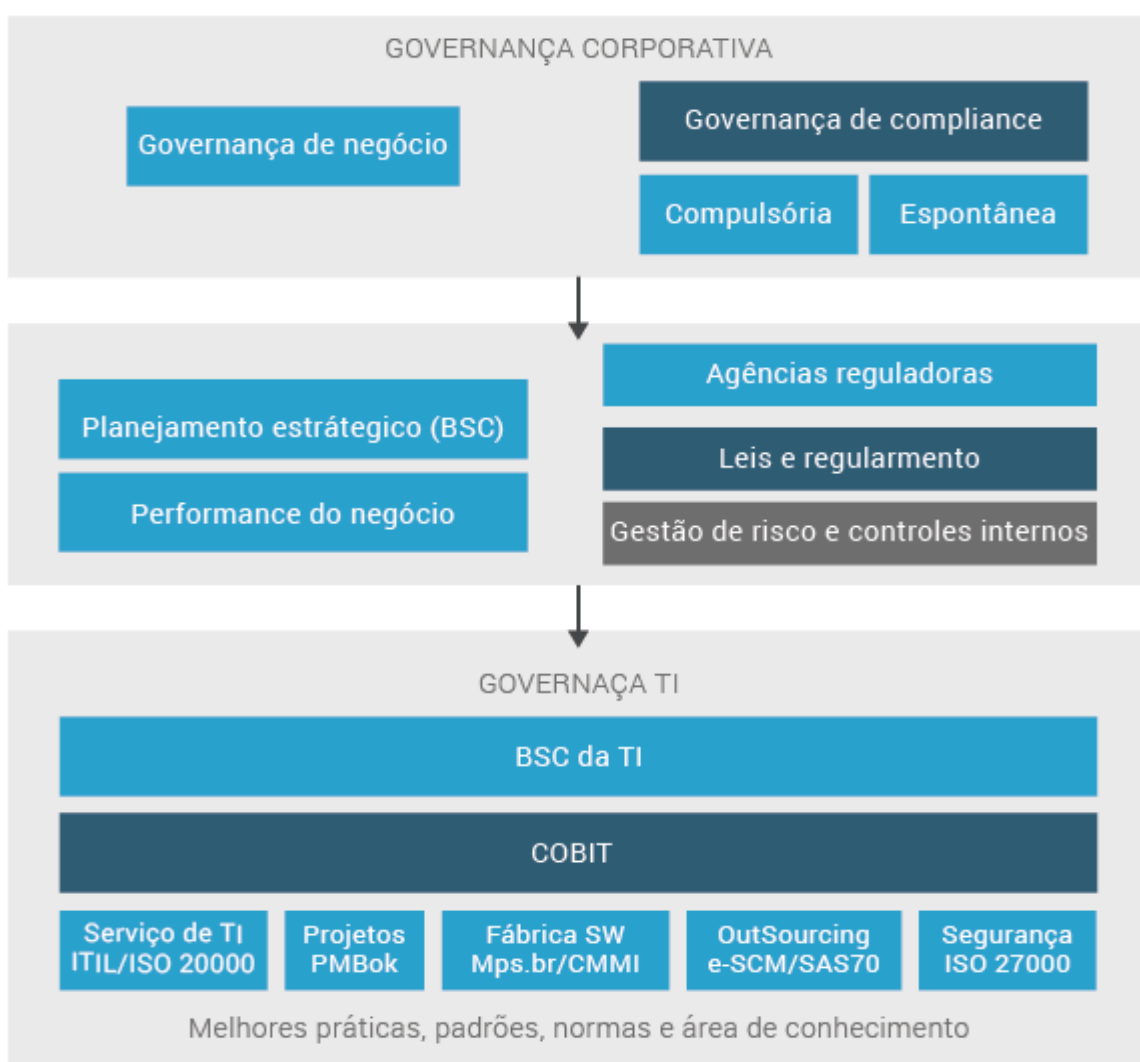


Governança de TI

- ❑ 1990 → globalização ganha força no Brasil.
Abertura de mercados no Brasil.
 - Com isso a competitividade foi às alturas.
 - As empresas precisaram correr atrás de serem mais competitivas.
TI teve um papel fundamental nesse processo (e o tem cada vez mais).
- ❑ Percepção de que a TI é um dos principais ativos da empresa.

Governança de TI

- ☐ Tomar decisões efetivas sobre a TI, no que tange a sua autoridade e responsabilidade, é o cerne da governança de TI (GTI).
- ☐ É necessário organizar suas políticas e processos, através da utilização de soluções de TI que atendam as necessidades do negócio.
- ☐ Deve contar também com o apoio dos executivos do alto escalão que devem estabelecer os requisitos para esta governança.





Governança Corporativa de TI



- ☐ Pode-se dizer a governança de TI trata da “administrabilidade” da área de TI.
- ☐ Faz assim uma ligação entre os modelos que tratam da eficiência da TI (gestão de recursos e processos internos da TI) com aqueles que tratam da eficácia da TI (alinhamento).





Governança Corporativa de TI



- ❑ Como disciplina, busca o direcionamento da TI para atender ao negócio e o monitoramento para verificar a conformidade com o direcionamento tomado pela administração da organização.



Governança de TI

- ☐ As organizações investem grandes quantias de dinheiro na TI, contudo, geralmente o desempenho de TI está aquém do esperado.
- ☐ As empresas esperam que a TI venha dar suporte às operações de negócios, além de melhorar o resultado e atingir os objetivos estratégicos institucionais.



Governança X Gerenciamento

- ☐ A Governança de TI visa auxiliar no alinhamento entre o negócio e a TI, apoiando na tomada de decisão e no alinhamento dos objetivos da empresa com as metas de TI.
- ☐ Governança não é gerenciamento. Governança define quem toma decisões. Gerenciamento é o processo de executar e implementar estas decisões.





Governança Corporativa de TI



- ❑ A governança de TI é de responsabilidade da alta administração (incluindo diretores e executivos), na liderança, nas estruturas organizacionais e nos processos que garantem que a TI na empresa sustente e estenda as estratégias e objetivos da organização.





Governança Corporativa de TI



- ☐ Num ambiente de negócios altamente competitivo a habilidade gerencial dos gestores de TI é bastante exigida.
- ☐ A TI deve suportar as tomadas de decisão rapidamente e com custos cada vez mais baixos.
- ☐ Para diminuir os riscos associados ao negócio e melhorar a tomada de decisão é necessário um processo estruturado para gerenciar e controlar as ações de TI.



Governança Corporativa de TI

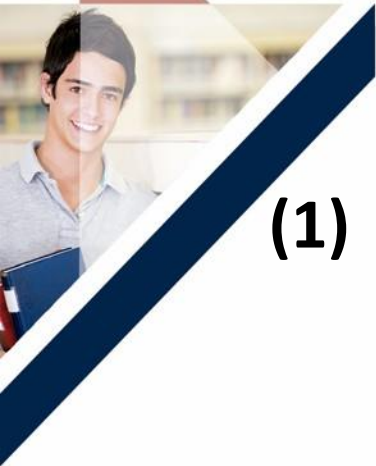
Áreas de Atuação

- **alinhamento estratégico:** realização das atividades da TI atendam às necessidades e prioridades estratégicas estabelecidas pelas áreas de negócio da organização;
- **valor da TI:** garantir que a TI entregue ao negócio os benefícios esperados, dentro dos prazos e custos dos investimentos aprovados;
- **gerenciamento de riscos:** garantir que os ativos da TI sejam seguros, tanto ativos físicos quanto informação, além da maior disponibilidade dos serviços possível;



- Agora, se as organizações estão se remodelando para que novos negócios possam surgir graças à tecnologia da informação, essa área precisa evoluir com o mesmo dinamismo, entendendo sua responsabilidade e garantindo que seu trabalho resulte em serviços de alta qualidade.





Significado de Qualidade



- (1) **Atributo**, **condição natural**, propriedade pela qual algo ou alguém se individualiza, distinguindo-se dos demais; **maneira de ser**, essência, natureza.
- (2) Excelência, **virtude**, talento;
- (3) Caráter, índole, **temperamento**;
- (4) **Grau de perfeição, de precisão, de conformidade a certo padrão.**

(WEISZFLOG, 2004)





Significado de Qualidade

“Qualidade é tudo aquilo que melhora o produto do ponto de vista do cliente”

Edwards Demming

A qualidade é relativa. O que é qualidade para uma pessoa pode ser falta de qualidade para outra.

Weinberg



Qual desses tem mais qualidade
para você???



Qual desses tem mais qualidade
para você???



Quais são seus critérios de
qualidade sobre esses
diferentes produtos da mesma
categoria?



Qual desses tem mais qualidade
para você???



Uma ferrari atenderia as
necessidades do feirante
no seu dia a dia?



Conceitos sobre Qualidade



- ✓ *Qualidade é a adequação ao uso.*
- ✓ *É a conformidade às exigências.*

(ROTHERY, 1993, p. 13)

Qualidade nos Serviços de TI

- Por isso, a partir da década de 1980, abordagens começaram a ser discutidas para fazer com que os serviços prestados por um departamento de TI pudessem garantir um mínimo de padronização no que diz respeito a processos, terminologia, desempenho, qualidade e custo.
- Surge então o conceito de gestão de serviços de TI.
 - **A ideia de se entregar serviços em um departamento de TI está ligada ao fato de que o resultado de um trabalho realizado por tal departamento será mantido continuamente para que ele possa realmente agregar valor ao negócio.**



Serviços são meios de entregar valor aos clientes de forma a facilitar seus resultados de maneira positiva, visando alcançar os menores custos e riscos.

José Maria Fiorino Soula



TI Tradicional X TI Orientada a Serviços

Tradicional

- A TI define-se a si mesma como uma provedora de tecnologia, trabalhando de dentro para fora.

Orientada a Serviços

- A TI se autodefine como uma provedora de serviços, trabalhando de fora para dentro.



Valor por hora de interrupção dos serviços de TI

Indústria	Serviço	Custo médio por hora de interrupção do serviço (US\$)
Financeira	Operações de corretagem	7.840.000
Financeira	Vendas por cartão de crédito	3.160.000
Mídia	Venda por <i>pay-per-view</i>	183.000
Varejo	Vendas pela TV	137.000
Varejo	Vendas por catálogo	109.000
Transportes	Reservas aéreas	108.000
Entretenimento	Venda de ingressos por telefone	83.000
Entregas rápidas	Entrega de encomendas	34.000
Financeira	Pagamento de taxas via ATM (<i>Automatic Teller Machine</i>)	18.000

*Dados de
2007*



A ISO 20000 nesse contexto

- A ISO 20 000 é um conjunto que define as melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI.
- E vamos estudar os seguintes tópicos:
 - Requisitos para o Sistema de Gestão de Serviços
 - Planejando o Gerenciamento de Serviços
 - Implementado o Gerenciamento de Serviços
 - Desenho e Transição de Serviços Novos ou Alterados
 - Processos de Entrega de Serviços - Levantamento
 - Processos de Entrega de Serviços - Capacidade
 - Processos de Entrega de Serviços - Orçamento
 - Processos de Entrega de Serviços - Segurança da Informação
 - Processos de Controle
 - Processos de Resolução
 - Processos de Relacionamento - Gerenciamento de Negócios
 - Processos de Relacionamento - Gerenciamento de Fornecedores

Atividade 2

1. Por que a Governança de TI precisa estar alinhada, estrategicamente, com a Governança Corporativa nas organizações?
2. Por que a qualidade é um conceito subjetivo?
3. Leia o tópico “Conceitos Básicos - Sistema de Gestão de Qualidade”. Com base na leitura e na apresentação utilizada na aula anterior, responda:
 - a) O que são Sistemas de Gestão de Qualidade? Para que servem?
 - b) Você entende ser possível, dentro da área de TI, implantar ao mesmo tempo, um Sistema de Gestão de Qualidade e um Sistema de Gestão de Serviços de TI? Justifique.
 - c) No seu entendimento, por que é importante a melhoria contínua no Sistema de Gestão de Qualidade? Qual seriam os objetivos dessa iniciativa?
 - d) Descreva os oito princípios da ISO 9000.
 - e) Que tipo de empresa pode implantar um Sistema de Gestão da Qualidade baseado na ISO 9000.