



# **Universidade Nove de Julho**

## **Curso de Sistemas de Informação**

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

#### **Disciplina:**

## **Gestão e Infraestrutura de Serviços**

### **Aula 4**

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





- ❑ 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 norma 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®

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

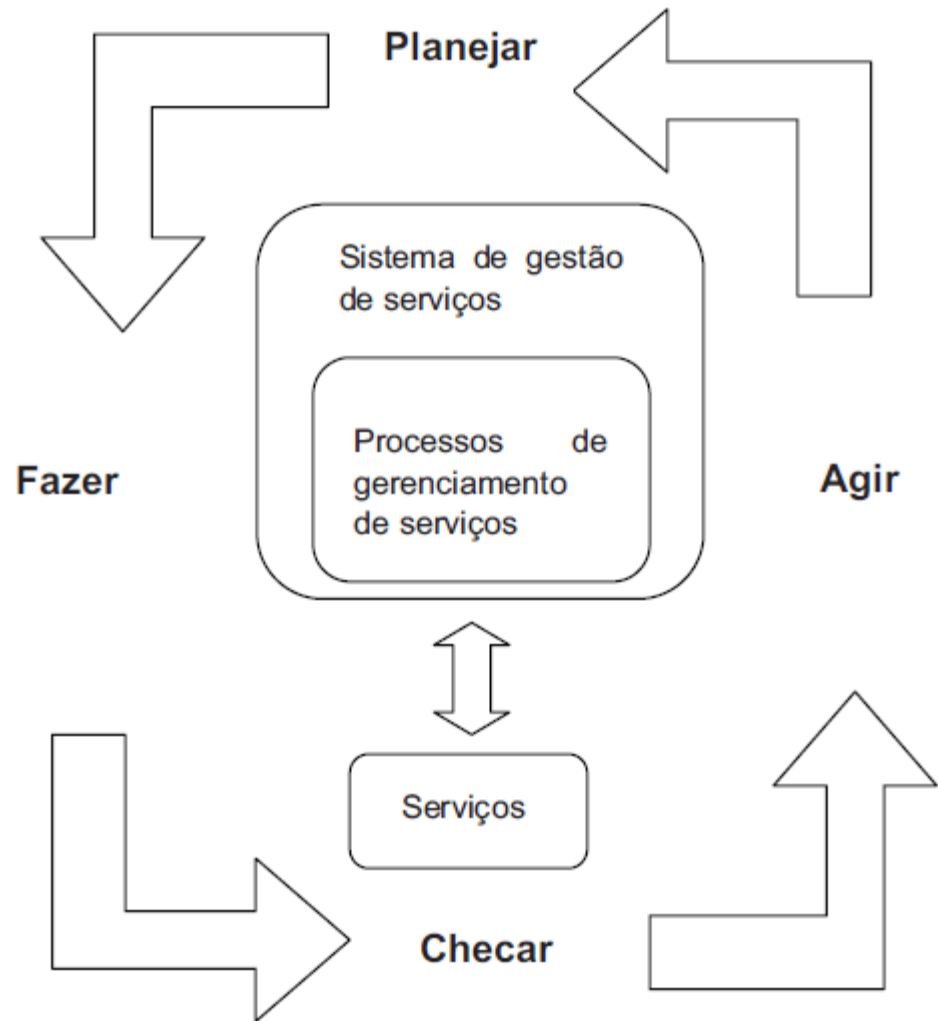
Gerenciamento de incidentes e  
requisições de serviço  
Gerenciamento de problemas

#### PROCESSOS DE RELACIONAMENTO

Gerenciamento de relações de negócio  
Gerenciamento de fornecedores

# Requisitos para o Sistema de Gestão de Serviços

**ABNT NBR ISO/IEC 20000**  
exige a aplicação da  
metodologia conhecida  
como "Plan-Do- Check-  
Act" (PDCA) para todas as  
partes do SGS e os  
serviços.



# Requisitos para o Sistema de Gestão de Serviços

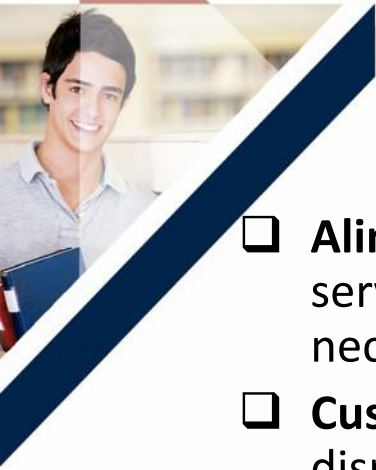
- ✓ **Planejar**: a criação, documentação e aprovação do SGS.
  - O SGS inclui as políticas, objetivos, planos e processos para cumprir as exigências do serviço.
- ✓ **Fazer**: aplicação e funcionamento do SGS para o desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços.
- ✓ **Checar**: monitorar, medir e analisar a SGS e os serviços contra as políticas, objetivos, planos e exigências de serviço e comunicação dos resultados.
- ✓ **Agir**: tomar ações para melhorar continuamente o desempenho do SGS e os serviços.



# Requisitos para o Sistema de Gestão de Serviços

Quando usado dentro de um SGS, os aspectos mais importantes de uma abordagem de processos integrados e metodologia do PDCA são:

- a) Entendimento e atendimento às exigências de serviço para atingir a satisfação do cliente;
- b) Estabelecer a política e os objetivos para a gestão do serviço;
- c) A concepção e prestação de serviços com base no SGS de valor acrescentado para o cliente;
- d) Monitorar, medir e analisar o desempenho do SGS e os serviços;
- e) Melhorar continuamente a SGS e os serviços baseados em medições objetivas.



# Definição do valor de um serviço de TI



- ❑ **Alinhamento estratégico com o negócio** → grau em que o serviço está alinhados com as atuais e as futuras necessidades de negócio.
- ❑ **Custo** → valor monetário desembolsado pela disponibilização do serviço de TI em cada interação.
- ❑ **Qualidade** → nível de atendimento do serviço de TI em relação aos Acordos de Nível de Serviços (ANS) ou Service Level Agreement (SLA) e Acordos de Nível Operacional (ONS) ou Operational Level Agreement (OLA).
- ❑ **Independência em relação ao tempo** → capacidade da área de TI em reagir a demandas de suporte e em atender às mudanças planejadas em relação ao serviço de TI disponibilizado.



Componentes de um serviço de TI





## Requisitos para o Sistema de Gestão de Serviços

- ☐ **ISO/IEC 20000 especifica os requisitos para o provedor de serviço planejar, estabelecer, implementar, operar, monitorar, analisar criticamente, manter e melhorar um SGS.**
  
- ☐ **Os requisitos incluem o**
  - ✓ **desenho,**
  - ✓ **transição,**
  - ✓ **entrega e**
  - ✓ **melhoria dos serviços.**

Consumidor  
(e outras  
partes  
interessadas)

Requisitos  
de serviço



### Sistema de gestão de serviços (SGS)

Responsabilidade da direção

Governança de processos operados por  
outras partes

Estabelecimento do SGS

Gerenciamento de documentação

Gerenciamento de recursos

### Desenho e transição de serviços novos ou modificados

#### Processo de fornecimento de serviço

Gerenciamento de nível de  
serviço

Gerenciamento da capacidade

Gestão da segurança da  
informação

Relatos de serviço

Gerenciamento de continuidade e  
disponibilidade de serviço

Orçamento e contabilização para serviços

#### Processos de controle

Gerenciamento da 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



Consumidor (e  
outras partes  
interessadas)

Serviços

## Sistema de gestão de serviços (SGS)

Responsabilidade da direção

Governança de processos operados por outras partes

Estabelecimento do SGS

Gerenciamento de documentação

Gerenciamento de recursos

- São esses requisitos que irão nortear a organização no processo da implantação da norma.
- Vale lembrar que esses requisitos nada mais são do que ações a serem tomadas pela organização, documentadas em formato de processo e registradas para futuras auditorias.



# Responsabilidade da Direção

➤ É muito importante que a **direção** esteja **alinhada** com os **colaboradores** responsáveis pela implantação da norma.

## A Alta Direção deve:

Criar o compromisso com as políticas e objetivos do gerenciamento de serviços, alinhadas com a missão e visão da organização.

Assegurar que as políticas e objetivos do gerenciamento de serviços estejam alinhadas a estratégia corporativa e que essas possam ser mantidas e evoluídas ao longo do tempo.

Garantir que a comunicação entre os envolvidos e a determinação de responsáveis esteja clara e em execução.

Definir membro de sua gestão que irá assegurar a execução das atividades e integração com outros componentes da organização, reportando para a alta direção o desempenho e evolução do SGS.

# Governança de processos operados por outras partes

- TI utiliza processos executados por terceiros.
- Para a norma ISO 20000 ser implantada, a organização deve garantir que os processos operados por outras partes respeitem as definições de melhoria de processo estabelecidos para a organização.
- A empresa que está buscando uma certificação deve preocupar-se em mapear e documentar as interfaces terceiros, de forma a não causar impactos negativos na entrega de serviços para os seus clientes.
- O processo de gerenciamento de nível de serviço deverá ser aplicado nessas interfaces.

## Terceirização de Serviços



# Gerenciamento de documentação



## Artefatos principais a serem gerenciados

- ✓ Política e objetivos do SGS
- ✓ Planos de gerenciamento de serviços
- ✓ Catálogo de Serviços
- ✓ Acordo de Níveis de Serviço
- ✓ Processos vinculados ao SGS
- ✓ Registros gerados pelo SGS
- ✓ Documentos adicionais que podem ser úteis para garantir o funcionamento do SGS.

- ❑ Toda a documentação envolvida no processo de gestão de serviços deve ser feita administrada de forma que garanta que todas as informações necessárias estejam disponíveis:
  - ✓ durante a execução dos processos;
  - ✓ em um momento de auditoria.
- Caso a empresa já possua um SGQ implantado por conta da ISO 9000, a documentação do SGS deve ser adicionada ao processo já existente.

# Gerenciamento de Recursos



- Deve-se determinar e prover os recursos humanos, técnicos, de informação e financeiro necessários para estabelecer, implementar, e manter o SGS e os serviços, e continuamente melhorar sua eficácia.
- Quem está envolvido na execução das atividades que afetam a conformidade dos requisitos do serviço deve ser competente com base em
  - ✓ educação adequada,
  - ✓ treinamento,
  - ✓ habilidades e
  - ✓ Experiência.
- As atividades de RH deve registrar avaliação de desempenho e competência de cada integrante desse time.





# Estabelecimento e melhoria do SGS

- Determina que o escopo do SGS deve ser acordado entre as partes e deve ser:

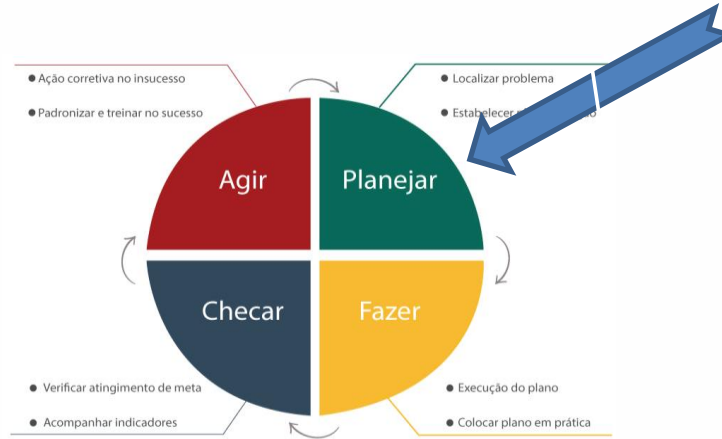
- ✓ Planejado
- ✓ Implementado
- ✓ Monitorado
- ✓ Medido
- ✓ Analisado criticamente
- ✓ Melhorado continuamente

**Para que a melhoria aconteça deve-se avaliar sugestões levantadas, sempre com critérios de avaliação e priorização de dessas melhorias, através de processos de melhoria definidos.**





# Planejando os Serviços de TI



- ☐ Primeiramente, os envolvidos no processo de implantação devem fazer um planejamento adequado.
- ☐ A organização deve criar um plano de gerenciamento de serviços.
- ☐ Esse plano deve estar alinhado à política e objetivos de gerenciamento de serviços levantados em conjunto com a diretoria da organização.



# Planejamento de TI

Planejamento Estratégico  
Institucional



Planejamento Estratégico de TI



Planejamento Tático de TI



Contratação de Soluções de TI





# Planejamento Estratégico em TI

- Objetiva garantir que as metas e objetivos da TI estejam totalmente vinculados aos objetivos do negócio e as metas da organização.
- Deve estar alinhado com o planejamento estratégico da organização.
- É um processo dinâmico e interativo para estruturar estratégica, tática e operacionalmente os sistemas de informação e a infra-estrutura de TI necessários para o atendimento das decisões, ações e respectivos processos da organização.





## Planejando os Serviços de TI



- ☐ O plano nada mais é que um detalhamento de como se pretende gerenciar os serviços, buscando a excelência e também conseguir a certificação, caso esse seja um dos objetivos.

O requisito da norma determina que:

- ✓ O provedor de serviço deve criar, implementar e manter um plano de gerenciamento de serviços.
- ✓ O planejamento deve levar em consideração a política de gerenciamento de serviços, os requisitos do serviço e os requisitos desta parte da ABNT NBR ISO/IEC 20000.



## **O plano de gerenciamento de serviços deve, no mínimo:**

- a) Determinar objetivos do gerenciamento de serviços a serem alcançados pela empresa;**
- b) Definir os objetivos de cada serviço;**
- c) Apresentar limitações conhecidas que podem impactar o sistema;**
- d) Descrever políticas, padrões, requisitos estatutários e regulatórios e obrigações contratuais;**
- e) Definir a estrutura de pessoas que atuarão no sistema;**
- f) Indicar quais são as partes envolvidas no desenho e transição de serviços novos ou modificados;**
- g) Descrever as interfaces e parcerias que farão a integração com o SGS;**
- h) Indicar as tecnologias utilizadas para suportar o SGS;**
- i) Definir como será feito o acompanhamento da eficácia do SGS, através de medições, auditorias, relatos e planos de melhoria.**

**❖ planos criados para processos específicos devem ser analisados criticamente em intervalos planejados e atualizados quando aplicável.**

# **Implantando o Gerenciamento de Serviços**

- ☐ Uma vez que o plano aprovado pelas partes interessadas, dá-se início o processo de execução do plano.
- ☐ É hora de por em prática o desenho, a transição, a entrega e a melhoria dos serviços planejados.
- ☐ Para que isso seja possível, a gestão de fundos, orçamentos, RH e riscos vinculados ao SGS deve ser executada, sempre monitorando e relatando o desempenho das atividades envolvidas.
- ☐ Qualquer plano originalmente criado sofre modificações ao longo do tempo em função de detalhes operacionais que são detectados justamente no início de sua execução.
- ☐ Deve-se rodar miniciclos de melhoria PDCA na etapa de implantação para alinhar a realidade detectada com o plano definido inicialmente.
- ☐ Pode-se executar projetos pilotos para garantir que o plano original atende a expectativa desenhada.
- ☐ O plano deve ser atualizado com a realidade obtida para que ele possa ser verificado em seguida.

# Atividade 4

Reúnam-se em grupos, discutam e respondam as questões abaixo:

- 1. Descreva a relação que cada ciclo do PDCA tem com a ISO 20000-1.**
- 2. Por que é importante alinhar o Plano Estratégico de TI ao Plano Estratégico Organizacional?**
- 3. Verificando os requisitos da norma ISO 20000-1 quanto ao planejamento de serviços, você entende que é importante que esse planejamento leve em conta o Plano Estratégico de TI? Justifique sua resposta.**
- 4. Uma vez implementado o plano, quais são as atividades importantes para potencializar o sucesso desse plano na organização?**