

**Há algum tempo atrás ninguém conhecia a ITIL. Agora, é difícil encontrar uma revista, portal ou blog sobre gestão de TI onde o termo “ITIL” não seja mencionado**

Apesar da fama,  
muitos profissionais e  
organizações de TI  
ainda não entenderam  
qual é o propósito  
fundamental da ITIL V3



Isso é um problema, pois cria-se uma falsa expectativa de que a ITIL pode resolver todos os problemas da TI. Ou que é um modelo que precisa ser implementado por completo para que seja efetivo. Ou ainda que deixou de ser relevante por conta de novos modelos de referência, com o [Agile](#), DevOps, etc

# O que é ITIL?

- ITIL é o acrônimo de “*Information Technology Infrastructure Library* – ou Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.
- A ITIL é um conjunto de publicações sobre **melhores práticas para gerenciamento de serviços de TI.**

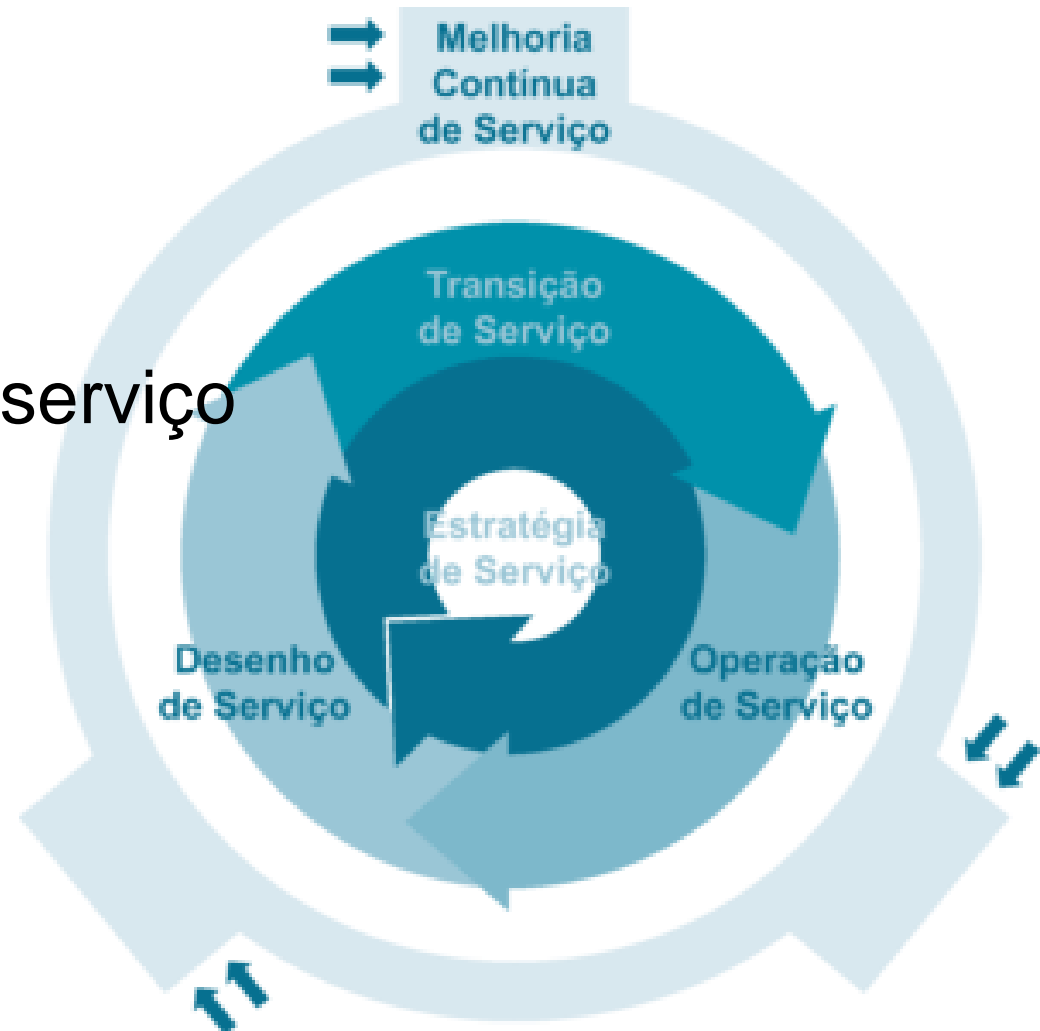
A literatura ITIL descreve **práticas testadas e validadas** por várias organizações em todo o mundo.

*A ITIL* sugere que as atividades de gerenciamento de serviços sejam estruturadas com base no **ciclo de vida do serviço**.

Esse ciclo considera a 'vida' do serviço desde a sua concepção até a sua descontinuação.

Cada um dos cinco principais livros da biblioteca se refere a um estágio específico do ciclo de vida do serviço:

1. Estratégia de Serviço
2. Desenho de Serviço
3. Transição de Serviço
4. Operação de Serviço
5. Melhoria continuada de serviço



# Estratégia de Serviço (ITIL Service Strategy)

Este é o estágio onde é definida a **direção estratégica dos serviços de TI**, quem são os seus clientes e quais serviços serão disponibilizados pra eles.

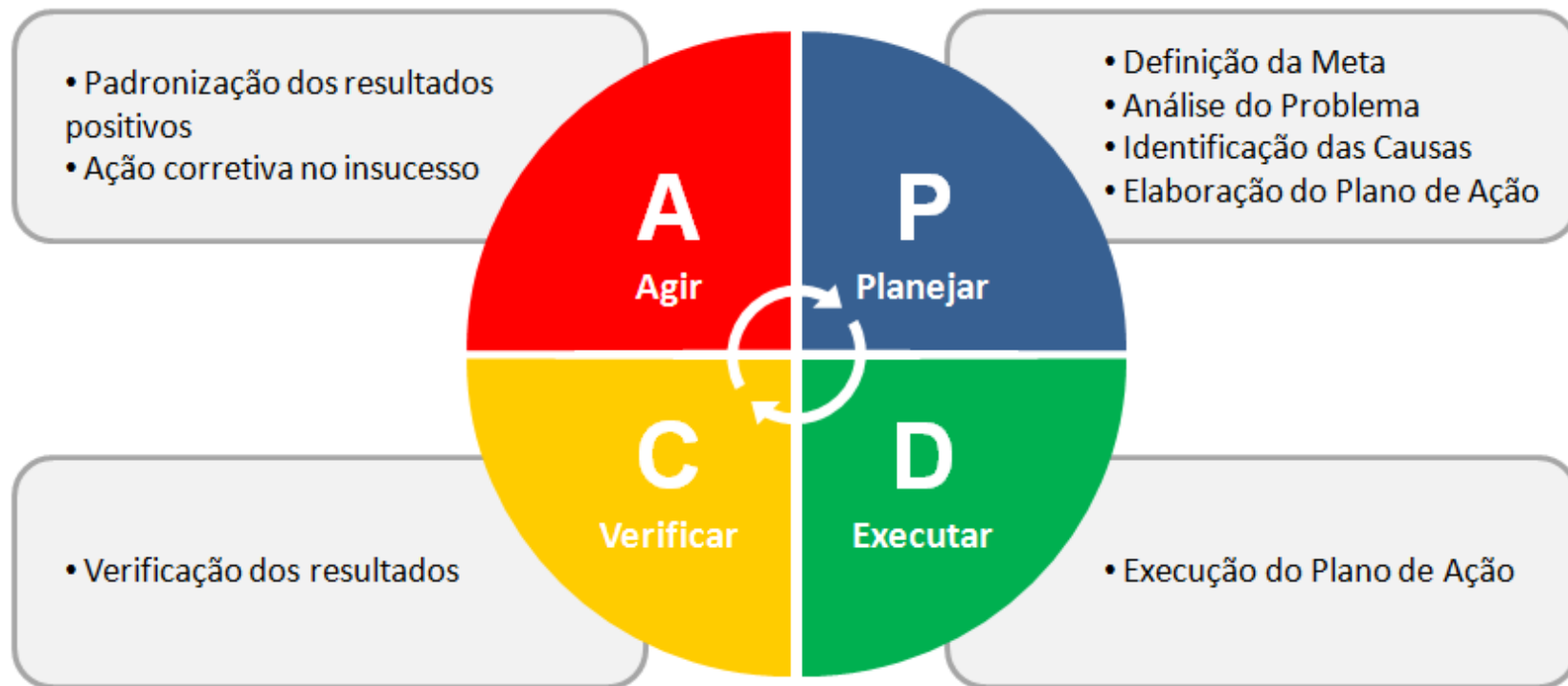
A estratégia de serviço encoraja os provedores a **pensar de uma maneira mais estratégica**, endereçando perguntas como:

- Como nos podemos fazer o **melhor uso dos serviços** para **beneficiar a organização**?
- Como nos podemos nos **diferenciar** de outros **competidores**?
- Como nos podemos **criar valor** para nossos **clientes**?

A estratégia de serviço permite que o gerenciamento de serviços se torne um ativo estratégico e assegurar que a entrega de serviços sempre seja focada em **suportar as necessidades de negocio**.

As práticas descritas na estratégia de serviço cobrem duas áreas:

- O uso do gerenciamento de serviços como um ativo estratégico
- Os processos que vão habilitar a organização de TI a gerenciar os seus serviços de TI através do ciclo de vida de serviço.





# Processos de Governança Corporativa de TI

## Avaliar, Dirigir e Monitorar

EDM01 Garantir a Definição e Manutenção do Modelo de Governança

EDM02 Garantir a Realização de Benefícios

EDM03 Garantir a Otimização do Risco

EDM04 Garantir a Otimização dos Recursos

EDM05 Garantir Transparência para as Partes Interessadas

## Alinhar, Planejar e Organizar

APO01 Gerenciar a Estrutura de Gestão de TI

APO02 Gerenciar a Estratégia

APO03 Gerenciar Arquitetura da Organização

APO04 Gerenciar Inovação

APO05 Gerenciar Portfólio

APO06 Gerenciar Orçamento e Custos

APO07 Gerenciar Recursos Humanos

APO08 Gerenciar Relacionamentos

APO09 Gerenciar Contratos de Prestação de Serviços

APO10 Gerenciar Fornecedores

APO11 Gerenciar Qualidade

APO12 Gerenciar Riscos

APO13 Gerenciar Segurança

## Construir, Adquirir e Implementar

BAI01 Gerenciar Programas e Projetos

BAI02 Gerenciar Definição de Requisitos

BAI03 Gerenciar Identificação e Desenvolvimento de Soluções

BAI04 Gerenciar Disponibilidade e Capacidade

BAI05 Gerenciar Capacidade de Mudança Organizacional

BAI06 Gerenciar Mudanças

BAI07 Gerenciar Aceitação e Transição da Mudança

BAI08 Gerenciar Conhecimento

BAI09 Gerenciar Ativos

BAI10 Gerenciar Configuração

## Entregar, Serviço e Suporte

DSS01 Gerenciar Operações

DSS02 Gerenciar Solicitações e Incidentes de Serviços

DSS03 Gerenciar Problemas

DSS04 Gerenciar Continuidade

DSS05 Gerenciar Serviços de Segurança

DSS06 Gerenciar Controles do Processo de Negócio

## Monitorar, Avaliar e Analisar

MEA01 Monitorar, Avaliar e Analisar Desempenho e Conformidade

MEA02 Monitorar, Avaliar e Analisar o Sistema de Controle Interno

MEA03 Monitorar, Avaliar e Analisar Conformidade com Requisitos Externos

# COBIT

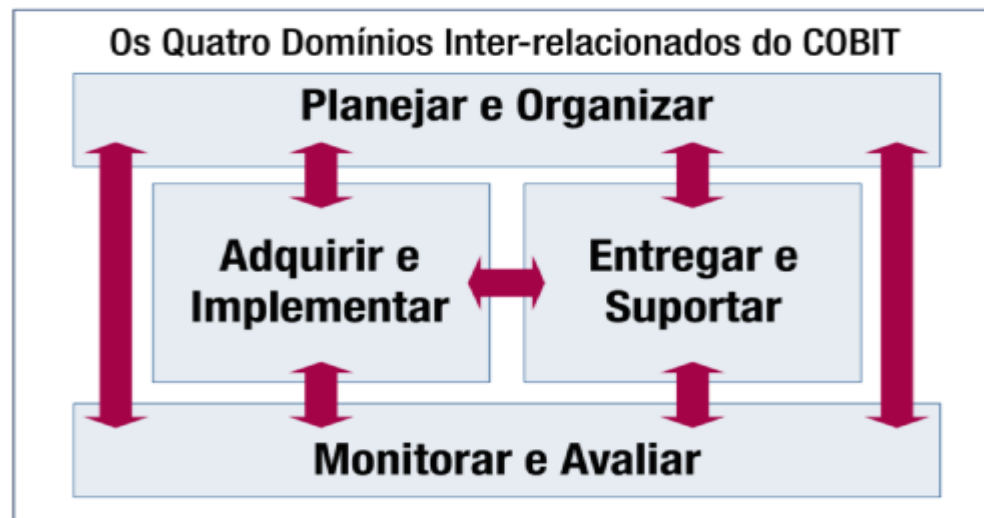
- A [ISACA](#) lançou o COBIT em 1996, originalmente um conjunto de objetivos de controle para ajudar a comunidade de auditoria financeira a lidar melhor com ambientes relacionados a TI.

## Framework e componentes

- A orientação da COBIT aos negócios consiste em **vincular metas comerciais a objetivos de TI**, fornecendo métricas e modelos de maturidade para medir sua conquista e identificando as responsabilidades associadas dos proprietários de processos comerciais e de TI.

O foco do processo do COBIT é ilustrado por um modelo de processo que subdivide TI em 4 domínios (Planejar e Organizar, Adquirir e Implementar, Entregar e Suportar e Avaliar) e 34 processos em linha com as áreas de responsabilidade de planejar, construir, executar e monitorar. Está posicionado em um nível alto e foi alinhado e harmonizado com outros padrões de TI mais detalhados e boas práticas, tais como [COSO](#), [ITIL](#), [BiSL](#), [ISO 27000](#), [CMMI](#), [TOGAF](#) e [PMBOK](#).

A COBIT atua como um integrador desses diferentes guias, resumindo os principais objetivos em um único framework guarda-chuva que vincula os modelos de boas práticas com os requisitos de governança e negócios. O COBIT 5 consolidou e integrou os frameworks COBIT 4.1, Val IT 2.0 e Risk IT e atraiu o *IT Assurance Framework* da ISACA (ITAF) e o *Business Model for Information Security* (BMIS).



Os componentes COBIT incluem:

Framework: organiza objetivos de governança de TI e boas práticas por domínios e processos de TI e os conecta a requisitos de negócios;

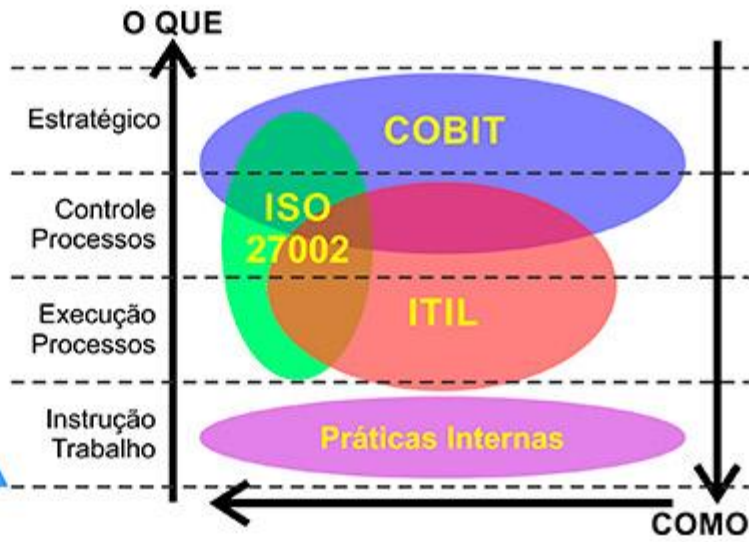
Descrição do processo: modelo de processo de referência e linguagem comum para todos na organização. Os processos mapeiam as áreas responsáveis por planejar, construir, executar e monitorar;

Objetivos de controle: fornece um conjunto completo de requisitos de alto nível a serem considerados pelo gerenciamento para o controle efetivo de cada processo de TI;

Diretrizes de gerenciamento: ajuda a atribuir responsabilidade, concordar com os objetivos, medir o desempenho e ilustrar a inter-relação com outros processos;

Modelos de maturidade: avalia a maturidade e a capacidade por processo e ajuda a resolver lacunas.





# PMBOK

## Project Management Body of Knowledge (Gerenciamento de Projetos de Conhecimento)

- O PMBOK, compilado pela expertise do PMI – Project Management Institute, é a linha mestra que nos conduz ao conhecimento organizado da gerência de projetos.
- O estudo do PMBOK é fundamental para que os gerentes de projetos possam compreender os ensinamentos e relacionamentos que, através das áreas de conhecimento e de processos preconizados pela metodologia, traduzem os conceitos mais atuais da prática de Gerenciamento de Projetos no mundo.

O PMBOK não é uma metodologia, tampouco uma norma da qual você deve seguir passo a passo para ter êxito. Traz recomendações do que deve ser feito na maioria dos casos para que se tenha sucesso. E como toda boa prática, suas recomendações são adaptáveis às necessidades de cada organização.

O PMBOK abrange todas as áreas de conhecimento em gerenciamento de projetos e apresenta para cada processo as habilidades, ferramentas e técnicas que aumentam a chance de sucesso de um projeto individual

# O que é um Projeto?

Não podemos falar em gerenciamento de projetos sem antes definirmos o conceito de projeto.

Em sua opinião, o que é um projeto?

- Uma ideia... Um fluxo... Um cronograma...  
Uma proposta de governo... A instalação de um sistema operacional?



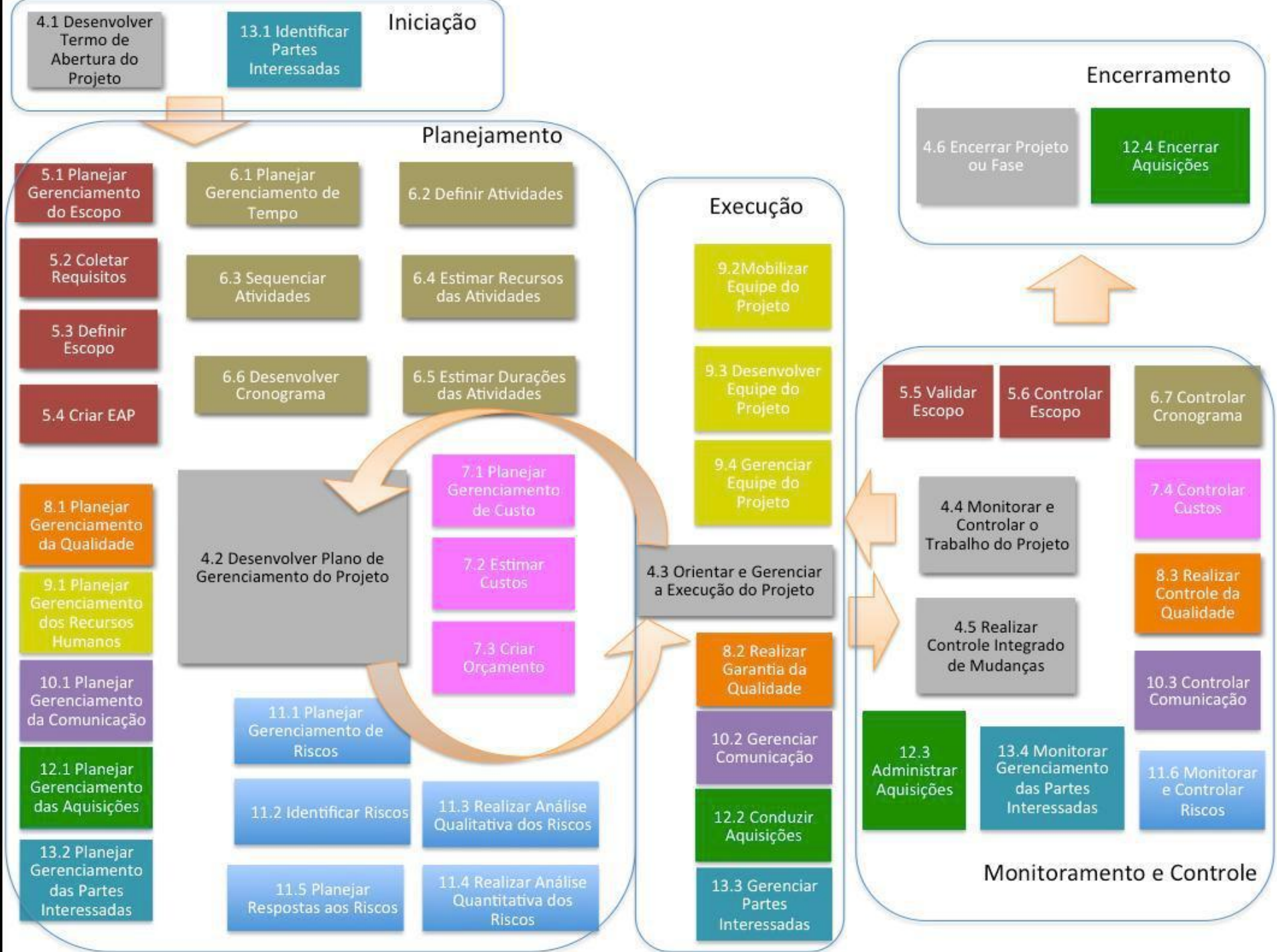
Podemos dizer que projetar nada mais é do que estabelecer um alvo a frente ou definir um objetivo. Na prática:

- traçar uma rota para atingir o alvo (“vou acertar uma flecha naquela melancia”),
- elaborar o planejamento (“estou mirando na melancia”)
- e executar o planejamento para conseguir o resultado esperado (“acertei a flecha na melancia”).

Segundo o guia PMBoK,

Projeto é um esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo (PMBoK 5ed. pag. 3). Apesar de parecer uma definição simples, não é tão fácil separar um projeto de uma atividade de rotina. Por isso o enfoque nas palavras temporário e exclusivo

. Um projeto tem início, meio e fim bem determinados, e gera um resultado único



# Distribuição de processos ao longo das fases do ciclo de vida do projeto



De maneira geral, uma demanda específica pode ser definida como um projeto a partir das respostas para as seguintes perguntas. Pense em algum caso conhecido ou imagine uma situação em que você possa aplicá-las.

Tem início e fim?

Tem escopo limitado?

Tem recursos definidos?

Gera um resultado único?

Se a sua resposta para todas estas perguntas for positiva, então você tem um projeto.

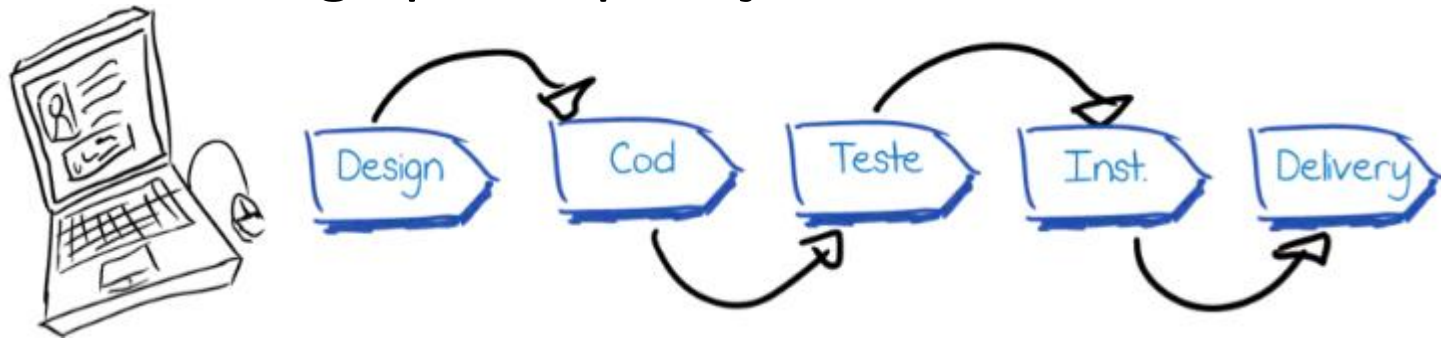
# Ciclo de Vida do Projeto

O ciclo de vida do projeto muitas vezes também é chamado de metodologia.

Em linhas gerais, são as orientações do que precisa ser feito para produzir as entregas do projeto.

Dependendo do setor ou das características e preferências da organização, podem existir tipos diferentes de ciclos de vida de projetos.

Tomando como exemplo uma organização de TI, o ciclo de vida de projetos poderia ser: design, codificação, testes, instalação e entrega para operações.



Por outro lado, em uma organização do setor de engenharia civil, o ciclo de vida de projetos poderia ser: viabilidade, planejamento, design, produção e entrega.

