

Estrutura do ITIL

v4

Governança de TI

Sistema de Valor de Serviço (SVS)

- ▶ O SVS é o modelo central do ITIL v4 que mostra como todos os componentes e atividades da organização trabalham juntos para facilitar a criação de valor por meio de serviços.
- ▶ Componentes do SVS:
 - Princípios orientadores
 - Governança
 - Cadeia de valor de serviço
 - Práticas de gestão
 - Melhoria contínua

Cadeia de Valor de Serviço

- ▶ A Cadeia de Valor de Serviço é um modelo operacional flexível que descreve as principais atividades necessárias para responder à demanda e facilitar a criação de valor por meio de serviços. A SVC (Service Value Chain) é o modelo operacional central da ITIL 4.
- ▶ Atividades principais na cadeia de valor:
 - Planejar
 - Melhorar
 - Engajar
 - Projetar e transicionar
 - Obter/construir
 - Entregar e suportar
- ▶ **Exemplo:** Para lançar um novo serviço de e-mail corporativo, a organização planeja, projeta, constrói, entrega e dá suporte ao serviço.

Quatro Dimensões da Gestão de Serviço

- ▶ Para garantir uma abordagem holística à gestão de serviços, o ITIL v4 define quatro dimensões:
 - Organizações e pessoas
 - Informação e tecnologia
 - Parceiros e fornecedores
 - Fluxos de valor e processos
- ▶ Exemplo Ao implementar uma função de Central de serviços do tipo *help desk*, é necessário considerar a equipe envolvida, a tecnologia usada, os fornecedores e os processos de atendimento.

Sete Princípios orientadores

► Foco no Valor :

- Tudo o que a organização faz deve gerar valor para as partes interessadas (os *stakeholders*).
- Exemplo: Antes de implementar uma nova ferramenta de TI, entender como ela beneficiará os usuários finais.

► Comece de onde você está

- Aproveitar o que já existe, evitando reinventar a roda.
- Exemplo: Avaliar os processos e ferramentas atuais antes de propor mudanças.

► Progresso iterativo com retroalimentação (*feedback*)

- Fazer melhorias em etapas pequenas e contínuas, sempre ouvindo os envolvidos.
- Exemplo: Implementar um novo sistema em partes, com testes e ajustes a cada etapa.

Sete Princípios orientadores (cont.)

► **Colabore e promova visibilidade:**

- Envolver as pessoas certas e garantir que todos tenham acesso à informação necessária.
- Exemplo: Reuniões regulares entre equipes de TI e de negócio para alinhar expectativas.

► **Pense e trabalhe holisticamente**

- Considerar todos os aspectos (dimensões) de um serviço - pessoas, processos, tecnologia e parceiros.
- Exemplo: Ao tratar um incidente, considerar não só o sistema, mas também o impacto sobre os usuários e sobre os processos.

► **Mantenha simples e prático**

- Evitar complexidade desnecessária.
- Exemplo: Criar um fluxo de aprovação de mudanças com o mínimo de etapas possível.

Sete Princípios orientadores (cont.)

► **Otimize e automatize**

- Melhorar continuamente e automatizar tarefas repetitivas.
- Exemplo: Automatizar a criação de tickets de incidentes a partir de alertas de monitoramento.

Práticas de Gestão

As práticas de gestão substituem os antigos 'processos' na ITIL 4.

São trinta e quatro práticas divididas em três categorias: Geral, Gestão de Serviço e Técnica.

A divisão das práticas em três categorias segue uma lógica baseada na **natureza das atividades**, no **foco operacional** e no **nível de especialização** necessário para cada prática.

Essa divisão é útil porque:

- **Organiza o conhecimento:** Facilita o estudo e a aplicação das práticas conforme o tipo de atividade.
- **Ajuda na especialização:** Permite que profissionais se aprofundem em áreas específicas.
- **Reflete a realidade organizacional:** Mostra como práticas de TI se conectam com práticas corporativas e técnicas.

Exemplo: O gerenciamento de incidentes é uma prática que ajuda a restaurar serviços rapidamente após uma falha.

Práticas de Gestão (cont.)

Lógica da Estrutura de Categorias do ITIL v4

PRÁTICAS GERAIS DE GESTÃO

- Gestão de Riscos
- Gestão Financeira
- Melhoría Contínua

São práticas transversais, utilizadas em diversos contextos além da TI



PRÁTICAS DE GESTÃO DE SERVIÇOS

- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento de Nível de Serviço
- Gerenciamento de Requisições de Serviço

São essenciais para garantir que os serviços entreguem valor



PRÁTICAS DE GESTÃO TÉCNICA

- Desenvolvimento de Software
- Gerenciamento de Infraestrutura
- Gerenciamento de Plataforma

Envolvem atividades técnicas específicas para sustentar os serviços

Práticas Gerais de Gestão

Esta categoria engloba 14 práticas.

São práticas transversais, utilizadas em diversos contextos além da TI, como RH, finanças, operações e projetos.

Foco: São práticas que não são exclusivas da gestão de serviços de TI — elas são aplicáveis a qualquer área organizacional.

Função: Apoiam a governança, estratégia, melhoria contínua e gestão organizacional como um todo.

Exemplos:

- Gestão de Riscos
- Gestão Financeira
- Melhoria Contínua

Práticas de Gestão de Serviços

Esta categoria engloba 17 práticas.

São essenciais para garantir que os serviços oferecidos aos clientes estejam disponíveis, funcionem corretamente e entreguem valor.

Foco: São práticas diretamente relacionadas à criação, entrega, suporte e melhoria de serviços.

Função: Gerenciam o ciclo de vida dos serviços, desde o catálogo até incidentes e requisições.

Exemplos:

- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento de Nível de Serviço
- Gerenciamento de Requisições de Serviço

Práticas de Gestão Técnica

Esta categoria engloba 3 práticas.

Estas práticas envolvem atividades técnicas específicas que sustentam os serviços, mas não são diretamente percebidas pelo usuário final.

Foco: São práticas que exigem conhecimento técnico especializado para suportar a infraestrutura e o desenvolvimento de soluções.

Função: Lidam com aspectos técnicos como implantação, desenvolvimento e manutenção de plataformas.

Exemplos:

- Desenvolvimento de Software
- Gerenciamento de Infraestrutura e Plataforma

Referências

- ▶ Central IT (2025) <https://centralit.com.br/itil-4/>
- ▶ Interop Tecnologia (2021) - <https://www.interop.com.br/o-que-mudou-no-itil-v4/>
- ▶ IT Process Wiki (2023) - https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL_4