

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE BRASÍLIA

WILLIAM PONTES COSTA

ISO/IEC 20000

Brasília

2020

Sabemos que atualmente a TI possui um papel muito importante para a gestão da empresa, é parte fundamental do sucesso nos funcionamentos internos e de prestação de serviços. Para que todo esse novo campo tecnológico funcione de maneira organizada e que continue dando certo dentro da organização, é necessário que haja um conjunto de práticas a serem aplicadas diariamente que planeje e organize a estrutura de TI. Para isso, temos os Modelos de Governança de TI.

Os modelos de governança de TI existem como direcionadores para o funcionamento das ações de TI dentro da empresa. Esses modelos traçam estratégias e planos de ação para a implantação dos serviços de TI, direcionando os esforços e recursos para atingir as metas da área de TI.

Toda organização possui suas particularidades e objetivos em relação a TI, muitas utilizam muito dessa área, já outras possuem trabalhos mais simples com as tecnologias, sendo assim, existem diversas razões para se criar ou adotar Modelos de Governança já existentes, uma vez que existem diversos modelos que podem ser aplicados a cenários diferentes.

Um dos modelos mais utilizados pelas organizações é o ISO/IEC 20000.

Características do modelo ISO/IEC 20000

O modelo de governança ISO/IEC 20000 foi criado em 2005 pela ISO (*International Organization for Standardization*) e pela IEC (*International Electrotechnical Commission*), e é uma norma de TI que permite às organizações provarem adequação interna e externa do uso das melhores práticas da gestão de serviços de TI.

A norma está alinhada aos processos da ITIL. A ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), em português traduzida como Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, é um conjunto de boas práticas da área de TI. É uma biblioteca que possui sugestões de como melhor organizar a tecnologia da informação de uma empresa, baseando-se em processos que ajudam na gestão da TI.

Muitas vezes as pessoas confundem a ITIL com a ISO/IEC como centros certificadores na gestão de TI, porém a ITIL é apenas uma biblioteca com melhores práticas, já a norma ISO é um padrão que serve de auditoria para as empresas obterem certificado de qualidade, provando que os serviços são geridos de maneira apropriada e eficiente.

Como uma norma, a ISO/IEC 20000 compões de diversos requisitos em seu critério de auditoria, com modelos que são utilizados pelos colaboradores de TI para gerenciar e desenvolver essa área através da definição de políticas, objetivos, procedimentos e processos. No caso, as empresas precisam se adequar aos preceitos da norma para então serem certificadas. Essa norma é cada dia mais procurada e pode ser utilizada por todo tipo de empresa que queira as melhores práticas nos processos de gestão de serviços.

A norma conta com os seguintes processos: Processos de planejamento e implementação, Processos de entrega de serviços, Processos de

relacionamento e Processos de resolução, liberação e controle. Além disso, possui os serviços de assessment, desenho e implementação de processos, e operação assistida.

A ISO/IEC 20000 é composta por três partes (1, 2 e 3) que veremos a seguir.

Divisões do modelo ISO/IEC 20000

A primeira parte, de 2005, é a ISO/IEC 20000-1. Essa norma é específica para o uso da gestão de serviços de TI de uma organização. Ela é o ponto inicial para implantação dos serviços de TI e acompanhamento da qualidade dos serviços prestados, certificando que os processos de gestão foram bem implantados na empresa e garantindo que eles continuem funcionando como acordado, além de fornecer recomendações para os gestores desses serviços.

Essa norma possui a metodologia PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) para garantir a implementação dos serviços e planejamento dos seus processos.



Figura 1 - Ciclo PDCA da ISO/IEC 20000

O modelo PDCA apresentado na figura mostra um ciclo contínuo, que significa: *Plan* (Planejar) – nessa fase será planejado quais serão os processos necessários para a organização em relação a entrega dos serviços e onde também serão traçados os objetivos; *Do* (Fazer) – como o próprio nome diz, é a etapa em que será feito/implementado o que foi decidido na fase de planejamento; *Check* (Monitorar) – nessa etapa será monitorado o que foi feito, estabelecer métricas e garantir que os processos estão sendo executados com qualidade; *Act* (Agir) – Após monitorar os processos feitos através da fase de planejamento, na fase de agir, serão tomadas as ações necessárias para garantir a melhoria contínua do ciclo.

O escopo da ISO/IEC 20000-1 é composto por 10 seções que serão abordadas na próxima sessão desse artigo.

A ISO/IEC 20000-2, segunda parte, sugere um complemento da primeira parte, ou seja, utiliza o escopo e seções da ISO/IEC 20000-1, porém apresenta boas

práticas para os processos de gerenciamento de serviço, fornecendo orientações e recomendações para a primeira parte.

A parte 2 ainda apresenta recomendações quanto à terminologia adotada pelos processos e fornece ferramentas para que os fornecedores consigam acompanhar a gestão dos serviços. Sendo assim, a segunda parte garante uma maior qualidade dos serviços prestados pelas organizações, maior satisfação dos clientes e fornecedores, e maior conformidade entre os processos.

Já a terceira e mais recente parte é a ISO/IEC 20000-3, que é voltada para os fornecedores, consultores e avaliadores de serviços, e possui orientações de avaliação, conformidade e padrão para os escopos definidos na aplicação e conformidade das normas presentes na ISO/IEC 20000-1. Assim como a segunda parte, essa é um complemento da ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 20000-2.

Seções do modelo ISO/IEC 20000 – 1

Como dito no tópico anterior, a ISO/IEC 20000-1 possui seções que servem como um conjunto de requisitos para as organizações conseguirem estabelecer, implementar, manter e melhorar de forma contínua o sistema de gerenciamento de serviços.

Em 2018 houve uma atualização nessas seções e atualmente conta com 10 seções que também são utilizadas na ISO/IEC 20000 – 2 e ISO/IEC 20000 – 3. As seções são:

1. Escopo: é a primeira seção e nela estão os detalhes padrão norma, onde se apresenta seu escopo de atuação, vantagens e propósito.
2. Referências Normativas: seriam os documentos relacionados, requerimentos adicionais de outros padrões a serem considerados, porém a ISO/IEC 20000-1 não possui referências normativas.
3. Termos e definições: são as terminologias utilizadas pela norma e suas definições básicas. Atualmente está dividida em dois: Termos específicos para os padrões do sistema de gerenciamento – auditar, competência, conformidade, melhoria contínua, ação corretiva, informação documentada, eficácia, parte interessada, sistema de gerenciamento, medição, monitoramento, inconformidade, objetivo, organização, terceirizar, desempenho, políticas, processo, requisição, risco, alta gerência; e Termos específicos para gestão de serviço – ativo, item de configuração, cliente, fornecedor externo, incidente, segurança da informação, fornecedor interno, erro conhecido, problema, procedimento, registro, lançamento, requisição de mudança, serviço, disponibilidade do serviço, catálogo de serviço, componente do serviço, continuidade do serviço, acordo de nível de serviço, gestão de serviço, sistema de gestão de serviço, provedor de serviço, requisição de serviço, requerimento de serviço, transição, usuário e valor.
4. Contexto da organização: nessa seção serão estipulados os requisitos necessários para a implementação e manutenção do sistema de gestão de serviços da organização. Ela leva em consideração a compreensão da importância dos fatores internos e externos das partes interessadas da

organização, bem como os requisitos que podem impactar na capacidade de atingir as metas dentro da empresa.

5. Liderança: essa seção diz respeito a liderança da alta gerência no processo de engajamento e compromisso dos demais da empresa, assim como os serviços e processos existentes. É de responsabilidade dos líderes a comunicação das políticas de gestão de serviço e de todos os processos relacionados a gestão para toda organização, a fim de oferecer suporte e eficiência dos serviços.
6. Planejamento: a seção versa sobre a definição do plano para implementação do sistema de gestão de serviços, suas ações, objetivos e riscos. Além da importância na clareza das ações necessárias para alcançar as metas da gestão na organização.
7. Suporte ao sistema de gestão de serviços: trata de uma abordagem holística, de um todo da empresa, de como as áreas da organização desempenham funções de suporte para eficiência do sistema de gestão de serviço, entre ele estão a documentação da organização, comunicação interna e externa, conhecimento, disponibilidade dos recursos, entre outros.
8. Operação do sistema de gestão de serviços: essa seção é para garantir que as ações de operação do sistema da gestão de serviços sejam praticadas de forma eficiente e eficaz, levando em conta os estágios do ciclo de vida do serviço operacional.
9. Avaliação de desempenho: essa seção diz respeito a avaliação de desempenho do sistema de gestão de serviços, que utiliza de métricas, análises e avaliações, além de praticar auditorias internas e externas para ter um panorama geral do serviço que vem sendo feito dentro e fora da organização.
10. Melhoria: essa seção fala sobre a melhoria contínua do sistema da gestão de serviços, que procura pelas não-conformidades no intuito de reparar e aplicar as ações corretivas para funcionar na organização.

Em qual tipo de empresa esse modelo poderá ser melhor aplicado?

Como pudemos ver, a norma ISO/IEC 20000 possui uma série de critérios e diretrizes que devem ser atingidos para que uma organização possa ser certificada. Além disso, existem passos específicos dentro das seções que merecem atenção e são partes necessárias para serem implementadas.

Nesse caso, é necessário que uma empresa já seja madura o suficiente para traçar os objetivos dos processos, é necessário entender o seu funcionamento interno e externo, saber do produto que é oferecido e do potencial de qualidade deles. Ou seja, já é preciso haver uma certa gestão estratégica e interna para desenhar de forma adequada o sistema de gestão de serviços no padrão da norma ISO/IEC 20000.

Vendo por esse patamar, empresas novas que ainda estão descobrindo seu potencial ou ainda não possuem uma estratégia bem consolidada, no mínimo terão dificuldade para se enquadrarem nos critérios e requisitos desse modelo de gestão. Não é uma tarefa impossível, mas que requereria um trabalho muito

árido da alta gerência para alcançar os patamares necessários para certificação. Por outro lado, se uma organização já é madura o suficiente, a norma pode ser adotada para todo tipo de empresa, independente do seu tamanho.

A ISO/IEC 20000 é um modelo de gestão de serviços muito utilizado e reconhecido internacionalmente no mercado que garante a qualidade dos serviços internos e externos, bem como a melhoria contínua de seus processos e do ciclo de vida dos serviços, é com certeza um modelo a ser levado em consideração para ser alcançado. O tanto de normas e requisições só provam o quanto essa norma está preocupada com a qualidade do sistema de gestão de serviços.

Referências Bibliográficas

ANTONIO, Adriano. Estrutura da ISO 20000. Disponível em:<<https://pt.pmgacademy.com/blog/artigos/estrutura-da-iso-20000>>. Acesso em: 15 abr.2020

BSI Group. ISO/IEC 20000 your implementation guide. London.

CHIARI, Renê. ISO 20000 – atestado de melhores práticas?. Disponível em:<<https://www.itsmnapratica.com.br/iso-20000-atestado-de-melhores-praticas/>>. Acesso em: 15 abr.2020.

ISO/IEC 20000-1:2018(en) Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements. 2018. Disponível em:<<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:20000:-1:ed-3:v1:en>>. Acesso em: 16 abr.2020.

PALMA, Fernando. Introdução a ISO 20000. 2019. Disponível em:<<https://www.portalgsti.com.br/2011/05/introducao-iso-20000.html>>. Acesso em: 16 abr.2020.

SANTOS, Demian. Na prática para que serve a ITIL e ISO/IEC 20000. 2016. Disponível em:<<https://www.diariodeti.com.br/para-que-serve-til-iso-20000/>>. Acesso em: 16 abr.2020.

SANTOS, Demian. O que são modelos de governança de TI?, 2018. Disponível em:<<https://www.profissionaisti.com.br/2018/07/o-que-sao-modelos-de-governanca-de-ti/>>. Acesso em: 14 abr.2020.

SHEPHERD, Hugh. Overview of ISO 20000:2018 structure and requirements. 2019. Disponível em:<<https://advisera.com/20000academy/blog/2019/09/05/iso-20000-requirements-and-structure/>>. Acesso em: 16 abr.2020.

TELES, Fábio. O que é ITL: aprenda tudo o que você precisa saber sobre o assunto, 2018. Disponível em:<<https://blog.deskmanager.com.br/o-que-e-til/>>. Acesso em: 14 abr.2020.

Uma breve introdução à ISO 20000, 2006. Disponível em:<<http://www.sinfic.pt/SinficWeb/displayconteudo.do2?numero=24436>>.
Acesso em: 14 abr.2020.