

# Serviços de Tecnologia da Informação

# Estrutura da Norma



# Requisitos para o SGS

- ▶ Responsabilidade da direção;
- ▶ Governança de processos operados por outras partes;
- ▶ Gerenciamento de documentação;
- ▶ Gerenciamento de recursos;
- ▶ Estabelecimento e melhoria do SGS.

# Requisitos para o SGS

- ▶ Irão nortear a organização no processo da implantação da norma.
- ▶ Ações a serem tomadas pela organização, documentadas em formato de processo e registradas para futuras **auditorias**.

# Responsabilidade da Direção

- ▶ 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 com a estratégia corporativa e que essas possam ser mantidas e evoluídas ao longo do tempo;

# Responsabilidade da Direção

- ▶ 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 e de seus serviços.

# Governança de Processos Operados por Outras Partes

- ▶ Identificar processos executados por terceiros;
- ▶ Devem respeitar os aspectos de definição e melhoria de processo;
- ▶ Mapear e documentar as interfaces com o parceiro comercial;
- ▶ Não causar impactos negativos na entrega dos serviços;
- ▶ Aplicação de Gerenciamento de Nível de Serviço.

# Gerenciamento de Documentação

- ▶ Garantir que todas informações necessárias estejam disponíveis;
- ▶ Durante a execução do processo ou em auditoria;
- ▶ SGS baseado na ISO 9000 (processos já existentes);
- ▶ ISO 9000 → ISO 20000;



# Gerenciamento de Documentação

- ▶ Artefatos a serem gerados:
  - ▶ Política e objetivos do SGS;
  - ▶ Planos de gerenciamento de serviços;
  - ▶ Catálogo de Serviços;
  - ▶ Acordo de Níveis de Serviço (ANS /SLA);
  - ▶ Processos vinculados ao SGS;
  - ▶ Registros gerados pelo SGS;
  - ▶ Documentos adicionais que podem ser úteis para garantir o funcionamento do SGS.

# Gerenciamento de Documentação

- ▶ Indicar para cada artefato responsáveis:
  - ▶ Criação;
  - ▶ Manutenção;
  - ▶ Aprovação
- ▶ Especificar planos de revisões;
- ▶ Informar onde serão armazenados para efeito de auditoria;

# Especificação do Processo

1. Nome do Processo;
2. Controle da Documentação;
3. Descrição;
4. Objetivos;
5. Escopo e Termos de Referência;
6. Visão Geral do Processo;
7. Funções e Responsabilidades;
8. Documentação Relacionada as Referências;
9. Interfaces e Dependências;
10. Medições e Métricas do Processo;
11. Entregas e Relatórios;
12. Glossário, acrônimos e referências.

# Gerenciamento de Recursos

- ▶ Forte atuação do RH da organização;
  - ▶ Orçamento;
  - ▶ Registros de capacitação;
  - ▶ Treinamento de equipe envolvida na concepção e manutenção dos sistema;
  - ▶ Avaliação de desempenho.

# Estabelecimento e Melhoria do SGS

- ▶ O escopo do Sistema de Gerenciamento de Serviços deve ser acordado entre as partes:
  - ▶ Planejado;
  - ▶ Implementado;
  - ▶ Monitorado;
  - ▶ Medido;
  - ▶ Analisado criticamente;
  - ▶ Melhorado continuamente.

# Estabelecimento e Melhoria do SGS

- ▶ Sugestões levantadas;
- ▶ Critérios para avaliação;
- ▶ Priorização de melhorias;
- ▶ Processos de melhorias definidos.

# Planejamento de Gerenciamento de Serviços

- ▶ Os envolvidos em seu processo de implantação devem fazer um planejamento adequado;
- ▶ A organização deve criar um plano de gerenciamento de serviços;
- ▶ Deve estar alinhado à política e objetivos de gerenciamento de serviços levantados em conjunto com a diretoria da organização;
- ▶ Após a concepção do plano, a execução de sua implantação deve acontecer.

# Planejamento de Gerenciamento de Serviços

- ▶ Determinar objetivos do gerenciamento de serviços a serem alcançados pela empresa;
- ▶ Definir os objetivos de cada serviço;
- ▶ Apresentar limitações conhecidas que podem impactar o sistema;
- ▶ Descrever políticas, padrões, requisitos estatutários e regulatórios e obrigações contratuais;
- ▶ Definir a estrutura de pessoas que atuarão no sistema.



# Planejamento de Gerenciamento de Serviços

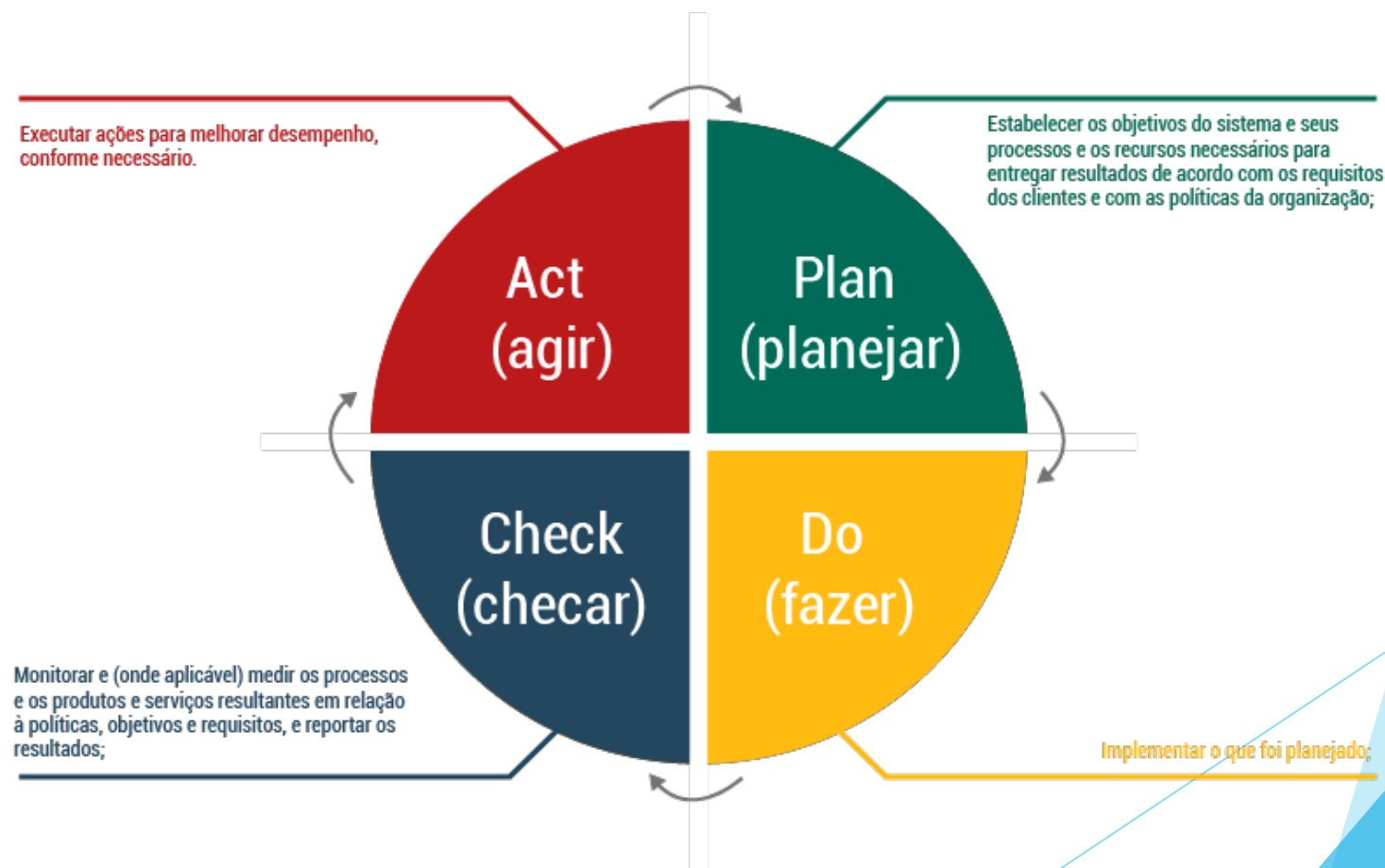
- ▶ Indicar quais são as partes envolvidas no desenho e transição de serviços novos ou modificados;
- ▶ Descrever as interfaces e parcerias que farão a integração com o SGS;
- ▶ Indicar as tecnologias utilizadas para suportar o SGS;
- ▶ Definir como será feito o acompanhamento da eficácia do SGS, através de medições, auditorias, relatos e planos de melhoria.

# Implantando o Gerenciamento de Serviços

- ▶ Uma vez que esse plano foi concebido e aprovado pelas partes interessadas, deve-se iniciar o processo de execução de tal plano;
- ▶ A gestão de fundos, orçamentos, recursos humanos e riscos vinculados ao SGS deve ser executada;
- ▶ Qualquer plano originalmente criado sofre modificações ao longo do tempo em função de detalhes operacionais que são detectados justamente no início de sua execução.

# Implantando o Gerenciamento de Serviços

- ▶ Pode-se executar miniciclos de melhoria PDCA na etapa de implantação para alinhar a realidade detectada com o plano definido inicialmente;

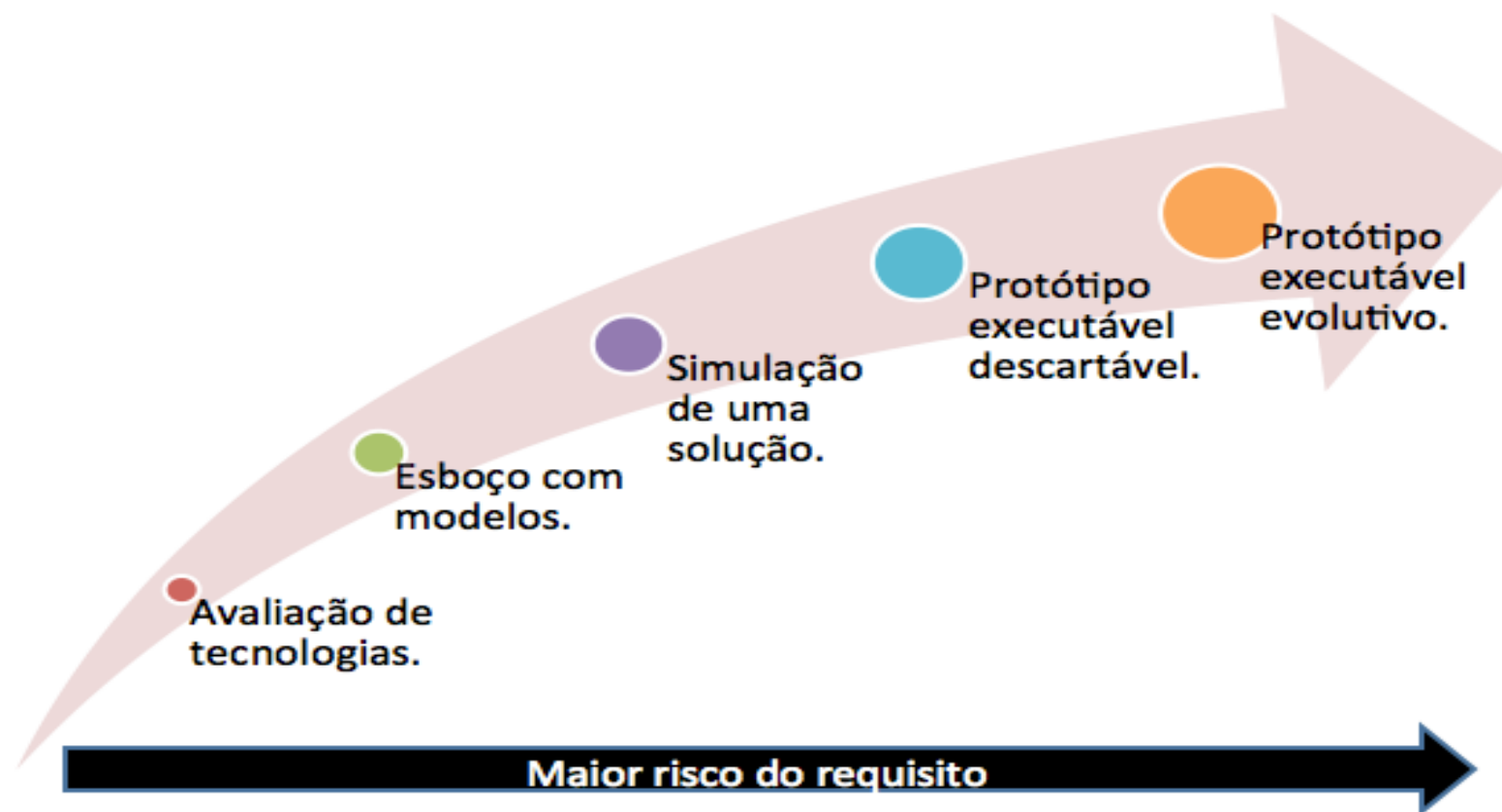


# PDCA

- ▶ O **PDCA** é considerado uma ferramenta de qualidade;
- ▶ Pode ser utilizada em uma micro, pequena, média ou grande empresa;
- ▶ Método rápido e eficaz na resolução de problemas;
- ▶ É essencial que todas as partes sejam realizadas com o mesmo empenho para obter bons resultados;

# Implantando o Gerenciamento de Serviços

- ▶ Pode-se executar projetos pilotos para garantir que o plano original atende a expectativa (POCs - *Proof of Concept*).



# Implementado o Gerenciamento de Serviços

- ▶ Implantar → “iniciar”, “realizar”, “executar”;
- ▶ Implementar → “dar prosseguimento a algo já existente”;

# Implementado o Gerenciamento de Serviços

- ▶ Uma vez que a organização possui um Sistema de Gerenciamento de Serviços planejado e implantado, torna-se obrigatório o monitoramento de sua implantação para confirmar a sua implementação;
- ▶ Esse monitoramento deve ser feito com medição do SGS e de seus serviços oferecidos, através de auditorias internas e análises críticas.

# Implementado o Gerenciamento de Serviços

- ▶ Toda avaliação do plano implantado deve ser documentada e levada à direção da organização;
- ▶ Deve-se fazer uma análise crítica da situação dos processos envolvidos, identificando não conformidades;
- ▶ Tomar ações para que os objetivos e requisitos traçados para o gerenciamento de serviços sejam alcançados;
- ▶ Processo em execução esteja aderente aos objetivos.



# Implementado o Gerenciamento de Serviços

- ▶ Sugere-se a implementação da Norma ISO 9001 antes da norma ISO 20000;
- ▶ Aproveitamento de processos;
- ▶ ISO 19011 orienta aspectos relacionados a auditores de sistemas de gestão;
- ▶ Sequência de aplicações do Ciclo PDCA

# ISO 19011

- ▶ A norma auxilia as organizações a otimizar a integração de seus sistemas de gestão;
- ▶ Permite uma auditoria única dos seus sistemas, otimizando custos, reduzindo a duplicação de esforços;
- ▶ Minimiza os impactos nas atividades das áreas e processos que estão sendo auditadas.