

# Gestão da Tecnologia da Informação

ITIL V3 operação de Serviços

Cássia Dourado, Elienai, Vinícios

Instituto Federal Baiano  
Campus Bom Jesus da Lapa

27 de setembro de 2022

# Sumário

1. Gerenciamento de Eventos
2. Gerenciamento de Incidente
3. Cumprimento de Requisição
4. Gerenciamento de Problema
5. Gerenciamento de Acesso



# OPERAÇÃO DE SERVIÇO – ITIL FOUNDATION V3

Figura 1: ITIL 3



Fonte: ( Pedro F. carvalho, )

# O que é ITIL

- A ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é uma biblioteca de boas práticas em Gerenciamento de Serviços de TI que são fundamentadas em experiências reais vivenciadas em várias empresas e organizações que obtiveram um bom gerenciamento, controle e eficiência no fornecimento de serviços de tecnologia da informação.

# Propósitos da Operação de Serviços de TI

- Garantir a estabilidade dos serviços de TI para que agreguem valor ao negócio.
- Garantir que serviços de TI em níveis acordados para usuários do negócio e clientes.
- Apoiar a Melhoria Contínua de Serviço por meio da monitoração do desempenho, análise de métricas e coleta de dados.

# Responsabilidades da Operação de Serviços de TI

- Coordenar e executar as atividades e processos necessários para entregar e gerenciar serviços nos níveis acordados para usuários e clientes.
- Conduzir, controlar e gerenciar as operações do dia a dia.
- Monitorar performance, levantar métricas e informações.

# Gerenciamento de Eventos

- O processo responsável por gerenciar eventos durante o seu ciclo de vida. O gerenciamento de evento é uma das principais atividades de operações de TI.
- Um evento pode ser definido como qualquer mudança de estado que tem importância para a gestão de um item de configuração ou serviço de TI. Em outras palavras, qualquer ocorrência dentro do escopo de TI que tenha relevância para a gestão dos serviços entregues ao(s) cliente(s).

# Exemplos

1. Um usuário logou no sistema;
2. Um backup agendado não ocorreu;
3. O sistema está sendo acessado pelo dobro de usuários do que o normal;
4. Um usuário não autorizado acessou um local da rede;
5. Um sistema está mais lento do que o normal;
6. Excesso de ligações por engano para o Service Desk ;
7. Qualquer outro que tenha relevância para quem está gerindo os serviços de TI;

Como podemos perceber, um evento tem diversas naturezas, portanto devem ser categorizados por nomenclaturas como: normal; não usual, exceção, alerta, ou quaisquer outras classificações relevantes.





## Objetivo

O objetivo da gestão de eventos é gerenciar eventos durante todo seu ciclo de vida. Este ciclo de vida inclui atividades de detectar eventos, entendê-los e determinar a ação de controle apropriada é coordenado pelo processo de gestão de eventos.

# Gerenciamento de Incidentes

## gerenciamento de incidentes de TI

O gerenciamento de incidentes é o processo de gerenciamento de interrupções nos serviços de TI e de restauração de serviços dentro dos contratos de nível de serviço (SLAs) acordados.

## Incidentes de segurança da informação

Segundo CERT.br, um incidente de segurança pode ser definido como qualquer evento adverso, confirmado ou sob suspeita, relacionado a segurança de sistemas de computação ou de Redes de Computadores.

# Gerenciamento de Incidentes

São objetivos da gestão de incidentes de SI:

- Garantir a detecção de eventos e tratamento adequado, sobretudo na categorização destes como incidentes de segurança da informação ou não.
- Garantir que incidentes de segurança da informação são identificados, avaliados e respondidos de maneira mais adequada possível.
- Minimizar os efeitos adversos de incidentes de segurança da informação (tratando-os o mais brevemente possível).
- Reportar as vulnerabilidades de segurança da informação, além de tratá-las adequadamente.
- Ajudar a prevenir futuras ocorrências, através da manutenção de uma base de lições aprendidas (algo parecido com a base dados de erros conhecidos) (Fernando Palma, 2022).

## ITIL

O ITIL define incidente como uma interrupção não planejado do serviço de TI ou uma redução na qualidade do serviço de TI.

## Atenção!!!

É comum a confusão entre os conceitos de incidente e problema. O problema é a causa de um incidente.

# Classificação dos incidentes

- Incidentes em um ambiente de TI podem ser categorizados de várias maneiras diferentes.
- A categorização de incidentes incluem a urgência do incidente e a gravidade de seu impacto para os usuários ou para os negócios em geral.
- A classificação e categorização de incidentes de TI ajuda a identificar e rotear incidentes para o técnico certo.
- Os incidentes podem ser classificados como incidentes maiores ou menores com base em seu impacto nos negócios e em sua urgência. Normalmente, os incidentes maiores são os que afetam os serviços essenciais ao negócio, afetando toda a organização, e precisam de resoluções imediatas.



# O que acontece quando não temos um gerenciamento de incidentes de TI?

- Falta de transparência no status do tíquete e nos cronogramas esperados para os usuários finais.
- Nenhum registro adequado de incidentes passados.
- Incapacidade de documentar soluções para problemas repetidos ou familiares.
- Maior risco de interrupções de negócios, principalmente com incidentes maiores. Tempos de resolução prolongados.
- Ausência da capacidade de reportar.
- Diminuição da satisfação do cliente. (manageengin, 2022)

# Processo Cumprimento de Requisição

De acordo com a ITIL®, este processo é o responsável por executar as requisições de serviço dos usuários que não estão associados a incidentes e são serviços:

1. Pré-aprovados;
2. Com baixo impacto ou;
3. Nenhum impacto na operação de TI.

E passíveis de serem efetuados sem a necessidade de planejamento e aprovação do processo de Gerenciamento de Mudança ( Anderson Alex de Souza Sales, 2022).

**Segundo a ITIL®, as atividades básicas esteiam-se em:**

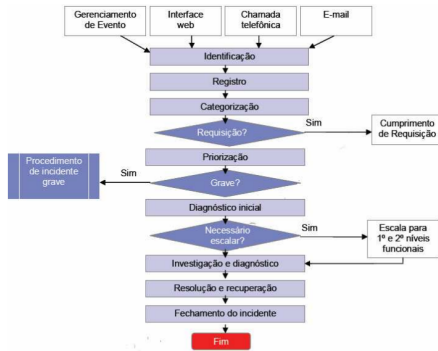
- Receber a requisição de serviço;
- Registrar e validar a requisição de serviço;
- Categorizar a requisição de serviço;
- Executar a requisição de serviço;
- Efetuar o fechamento da requisição de serviço.



**Os processos que possuem relacionamento com o de Cumprimento de Requisição são:**

- Atender nova solicitação;
- Atender solicitação existente;
- Monitorar chamados pendentes;
- Gerenciar mudança ( Anderson Alex de Souza Sales, 2022).

Figura 2: Processo para cumprir requisição



Fonte: ( Pedro F. carvalho, )

# Descrição das Tarefas do Diagrama Cumprir Requisição

## Efetuar análise inicial

O fluxo do processo não sendo correspondente à retomada de atendimento, o atendente da Central de Serviços efetuará uma análise preliminar do chamado em questão a fim de averiguar se o mesmo realmente se trata de uma requisição de serviço.

## Categorizar o serviço associado à requisição

Ciente de qual serviço o chamado é pertinente, o atendente da Central de Serviços deverá categorizá-lo adequadamente.

## Analisar o histórico do chamado

Quando se tratar de retomada de atendimento e o chamado estiver na equipe correta, o histórico do mesmo deverá ser analisado antes de se prosseguir com a resolução da requisição.

# Descrição das Tarefas do Diagrama Cumprir Requisição

## 1. Iniciar o atendimento técnico:

- Utilizando-se dos procedimentos descritos na Base de Conhecimento, o atendente da Central de Serviços iniciará o atendimento da requisição. Caso o procedimento não exista, o atendente deverá criá-lo imediatamente após a finalização do atendimento.

## 2. Nesta tarefa, o atendente deverá também avaliar se será necessário:

- Acionar o fornecedor do serviço/IC relacionado à requisição;
- Abrir uma demanda interna;
- Seguir o fluxo do processo de Gerenciamento de Mudança.

# Descrição das Tarefas do Diagrama Cumprir Requisição

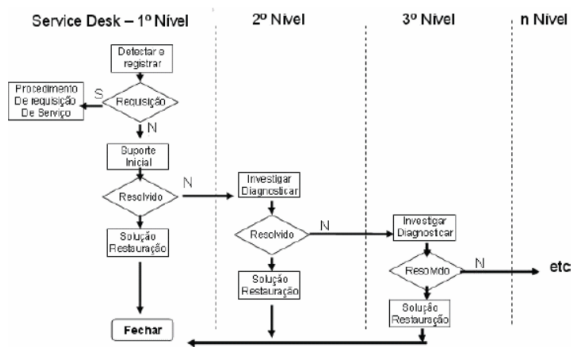
- Acionar o fornecedor.
- Validar a solução apresentada.
- Executar demanda interna.
- Proceder com a resolução da requisição.
- Revisar a categorização.
- Informar a solução adotada e selecionar a resposta de auto fechamento padrão.
- Alterar/manter o estado do chamado como pendente.
- Escalar a requisição.
- Efetuar análise.
- Escalar a requisição para a equipe pertinente.
- Bloquear o chamado.
- Analisar o histórico do chamado.
- Iniciar o atendimento técnico.
- Acionar o fornecedor.
- Validar a solução apresentada.
- Executar demanda interna.
- Proceder com a resolução da requisição.
- Revisar a categorização.

## **Equipe de suporte:**

1. registra, classifica, escala, resolução e fechamento dos incidentes
2. Investiga, diagnostica e recupera. Terão conhecimentos técnicos mais profundos programadores, consultores analistas de negocio e administradores de rede.
3. Fornecedores de software ou hardware.

# Níveis de Serviços

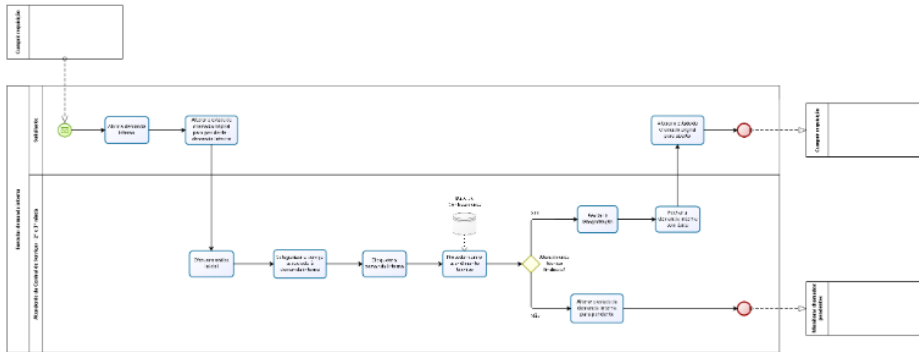
Figura 3: Diagrama service Desk



Fonte: ( Pedro F. carvalho, )

# Processo Executar Demanda Interna

Figura 4: Diagrama demanda interna



Fonte: ( Anderson Alex de Souza Sales, 2022)



# Descrição das Tarefas do Diagrama Cumprir Requisição

## Descrição das Tarefas do Diagrama Executar Demanda Interna

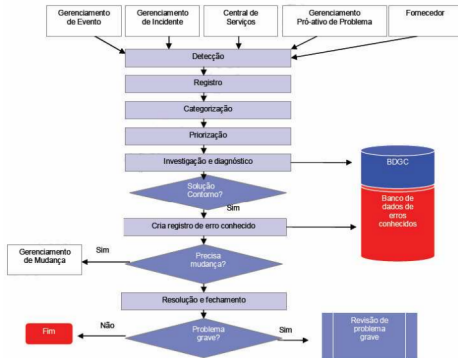
- Abrir a demanda interna
- Alterar o estado do chamado original para pendente - demanda interna
- Efetuar a análise inicial
- Categorizar o serviço associado à demanda interna
- Bloquear a demanda interna
- Proceder com o atendimento técnico
- Revisar a categorização
- Fechar a demanda interna com êxito
- Alterar o estado do chamado original para aberto
- Alterar o estado da demanda interna para pendente

# Gerenciamento de Problemas

- Tem a intenção em encontrar erros conhecidos na infra estrutura de TI.
- Encontrar qual é o erro conhecido.
- Identificar soluções alternativas para a remoção do erro conhecido.
- Emitir uma requisição de mudança
- Checar se o erro foi removido
- Elemento pro ativo na resolução de problemas.

# Gerenciamento de Problemas

Figura 5: Digrama gerênciamento de Problemas.



Fonte: ( Pedro F. carvalho, )

## **Gerente de Problemas**

- Acompanha os grupos de solução de problemas para assegurar que eles cumpram a resolução dos problemas dentro das ANS. Propriedade e proteção do banco de dados de erros conhecidos.

## Gerenciamento de Acesso do Usuario

- Acesso : usupario tem acesso a dados que ele poderá usar
- Identidade : nome do login
- Direitos : configurações atuais que permitem o acesso dos usuários.
- o Serviços dos grupos de serviço : acesso a um conjunto de serviços ou grupos de usuários, mas não o acesso separado aos serviços
- Serviços de diretório : Acitve Directory.
- Verificar a legitimidade das requisições

# Gerenciamento de Acesso

- Fornece direitos;
- Identidade : nome do login;
- Monitora status de identidade;
- Registra e monitora acesso;
- o Remove e limita direitos.

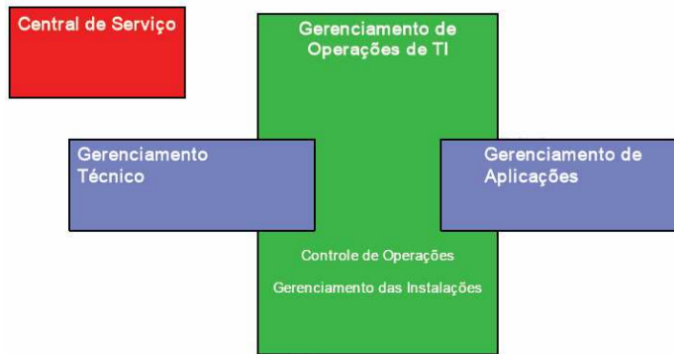


## **gerenciamento de segurança e do gerenciamento de disponibilidade**

- Central de Serviço : atua como filtro inicial para o gerenciamento de acesso
- Gerenciamento Técnico e de Aplicações:
  - Desenho do Serviço : assegura que controle simplificados foram construídos e define contramedidas para abusos
  - Transição de Serviço : testa os controle projetados
  - Operações de Serviço : executa o gerenciamento de acesso para sistemas dentro de suas áreas de controles

# Gerenciamento de Acesso

Figura 6: Gerenciamento de operação.




Fonte: ( Pedro F. carvalho, )




**Unidade funcional que esta envolvida em vários eventos de serviço, função principal atender chamadas por telefone ou via web, lidar com eventos e etc**


- Registrar todas as requisições, categoriza-la e priorização para cada requisição.
- Fornecer suporte de primeiro nível. Realizar a investigação e o diagnostico inicial dos incidentes
- Escalar requisições para grupos técnicos responsáveis
- Manter usuários informados sobre o status de suas requisições
- Fechar todas as requisições resolvidas

# Referências I

 Anderson Alex de Souza Sales. *IF-Fluminense*. 2022. Disponível em:<<https://portal1.iff.edu.br/tic/gestao-de-processos-de-tic/gestao-de-processos-de-tic/processos-de-gerenciamento-de-servicos-de-ti/processo-cumprimento-de-requisicao>>. Acesso em: 26 de setembro 2022.

 Pedro F. carvalho. *OPERAÇÃO DE SERVIÇO –ITIL FOUNDATION V3*. Disponível em:<[http://www.pedrofcarvalho.com.br/PDF/ITIL\\_OPERACAO\\_SERVICOS.pdf](http://www.pedrofcarvalho.com.br/PDF/ITIL_OPERACAO_SERVICOS.pdf)>. Acesso em: 27 de setembro 2022.

 Fernando Palma. *Portal GSTI*. 2022. Disponível em:<<https://www.portalgsti.com.br/2016/10/operacao-de-servicos-da-til.html>>. Acesso em: 26 de setembro 2022.

 manageengin. *manageengin*. 2022. Disponível em:<<https://www.manageengine.com/br/service-desk/itil-incident-management-guide.html>>. Acesso em: 26 de setembro 2022.