



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE
SERGIPE - FANESE
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO E EXTENSÃO – NPGE
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO “LATO SENSU”
MBA EM GESTÃO DE REDES E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI

EDUARDO DE JESUS SANTOS

Aracaju

2016

EDUARDO DE JESUS SANTOS

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI

Trabalho de Conclusão de Curso ao Núcleo de Pós-graduação e Extensão da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe como exigência para obtenção de Especialista em Gestão de Redes e Segurança da Informação, sob orientação do Profº. Esp. Frederico Augusto Siqueira Gentil.

Orientação: Frederico Augusto Siqueira Gentil.

ARACAJU

2016

SUMÁRIO

1.0 Introdução	05
1.1 ITIL	05
2.0 Gerenciamento de Processos de TI	07
2.1 Gerenciamento do Portfólio de Serviços de TI	08
2.2 Gerenciamento da Demanda	08
2.3 Gerenciamento Financeiro	09
2.4 Gerenciamento do Catálogo de Serviços.....	09
2.5 Gerenciamento do Nível de Serviço	10
2.6 Gerenciamento da Capacidade	10
2.7 Gerenciamento da Disponibilidade	10
2.8 Gerenciamento da Segurança da Informação.....	11
3.0 Operação do Serviço de TI	11
4.0 Resultados com Implementação do ITIL em Processos de TI	13
Considerações Finais.....	14
Referências Bibliográficas.....	16

RESUMO

O Gerenciamento de Serviços de TI dentro de uma empresa é de uma forma geral, o controle gerencial das pessoas envolvidas, dos processos e das tecnologias, que são partes integrantes do serviço de TI, cujo objetivo é tornar viável os procedimentos de entrega e o suporte de serviços de TI com foco nas necessidades dos clientes e de forma alinhada com a estratégia de negócio da empresa, visando atender os objetivos de custo e desempenho pelo controle e acordos de nível de serviço entre a área de TI e os demais setores da empresa. Esse processo pode ser realizado, independentemente do tipo ou tamanho da empresa, seja ela pública ou privada, ou até mesmo um escritório com apenas uma pessoa responsável pelos serviços de TI.

PALAVRAS CHAVE

Processos, Gestão de Serviços de TI, Tecnologia da Informação, ITIL.

ABSTRACT

The IT Service Management within a company is in general, the management control of the people involved, processes and technologies that are an integral part of the IT service, which aims to make available the delivery procedures and support IT services with a focus on customer needs and aligned with the business strategy of the company, to meet the cost and performance goals for control and service level agreements between the IT area and other sectors of the company. This process can be carried out regardless of the type or size of the company, whether public or private, or even an office with only one person responsible for IT services.

KEYWORDS

Processes, IT Service Management, Information Technology, ITIL.

1.0 INTRODUÇÃO

O Gerenciamento de Serviços de TI deve garantir que a equipe de TI, com a execução e gerenciamento dos diversos processos de TI, entregue os serviços de TI dentro do que foi planejado, tanto no quesito custo, tal como no nível de desempenho, com as áreas de negócio da empresa, não se esquecendo de atender aos objetivos estratégicos definidos para ela. Uma vez definido o plano de ação, será necessário ao longo da sua execução, que o setor de TI, garantam os mecanismos adequados para a gestão dos serviços de TI, tendo em vista a necessidade atual de controlar os processos de TI e como eles podem afetar o desempenho dos serviços de TI fornecidos para a empresa, trabalhando para sua evolução no processo de Gerenciamento de Serviços de TI.

1.1 ITIL

O ITIL (*Information Technology Infrastructure Library / Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação*) consiste nas melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI. E também é considerado um guia de boas práticas independente da plataforma tecnológica adotada ou tipo de indústria, podendo ser aplicadas em qualquer empresa. Ao longo da sua existência, o ITIL foi testado e aprovado por diversos especialistas e organizações, por isso sua prática é considerada a melhor dentro de uma empresa.

O ITIL foi criado em 1980 pela CCTA (*Central Computer and Telecommunications Agency / Agência Central de Computação e Telecomunicações*). A criação do ITIL não foi uma mera coincidência, pois o governo do Reino Unido tinha como objetivo aumentar a eficiência fiscal e o seu maior aliado era a Tecnologia da Informação. Por isso existia uma dependência cada vez maior dos serviços de TI. A agência britânica CCTA formou uma equipe, afim de realizar pesquisas e a mesma documentou diversas práticas de gerenciamento de serviços de TI. A partir de então, foram selecionadas as melhores práticas e por fim deu origem ao ITIL. Em 2001, o CCTA passou a ser administrado pelo OCG (*Office of Government Commerce*), que por sua vez administra tudo que seja referente ao ITIL.

Em 1986, na primeira versão original, o ITIL era constituído por mais de 40 (quarenta) livros. Já em 1999, foi criada a segunda versão, composto de 7 (sete) livros principais e passou a ser utilizada mundialmente. No final de 2007, foi criado o ITIL v3, composto de 5 (cinco) livros principais e 1 (um) livro de introdução. Por enquanto o ITIL v3 é o mais recente, mas no site (<https://www.linkedin.com/pulse/first-step-towards-iti-v4-svetlana-sidenko>) já é possível ver algumas informações sobre o desenvolvendo o ITIL v4.

Para melhor entendimento do que é o ITIL, este framework foi organizado em 5 (cinco) volumes, que por sua vez define o todo o gerenciamento de serviços dentro de uma empresa. São eles:

- Estratégia de Serviço (*Service Strategy*);
- Desenho de Serviço (*Service Design*);
- Transição de Serviço (*Service Transition*);
- Operação de Serviço (*Service Operation*);
- Melhoria de Serviço Continuada (*Continual Service Improvement*).

Abaixo temos o Ciclo de Vida de Serviços do ITIL v3, que pode ser visualizado na figura 1.



Figura 1: Ciclo de Vida de Serviços **Fonte:** www.mundoitil.com.br

O ciclo de vida de serviços aborda “desde uma definição e análise inicial dos requerimentos do negócio, no livro de Estratégia de Serviço e Desenho de Serviço, passando por uma migração para o ambiente real no livro Transição de Serviço, para as operações no livro Operação de Serviço e melhorias contínuas nos serviços de TI em Melhoria de Serviço Continuada”.

2.0 GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE TI

O Gerenciamento de Serviços de TI está vinculado a processos de TI. Cada processo é constituído por um conjunto de atividades, que por sua vez está relacionada aos outros processos. Quando se trabalham os processos para atingir os objetivos estipulados, os resultados desejados são esperados. Um processo pode se tornar complexo, a depender da organização, mas para cada processo, existe um método de gerenciamento específico. Para que tenhamos o controle dos processos, um gerente de processos é eleito, afim de coordenar toda a equipe, atribuindo responsabilidade e cumprimento dos prazos. Um determinado processo, não deve ser tratado isoladamente dos outros processos, já que estão internamente relacionados, razão está pela qual o Gerenciamento de Serviços de TI é mais que necessário, pois coordenará todos os processos de TI para obter o mesmo objetivo.

Os objetivos do gerenciamento de processos são:

- aumentar a qualidade dos serviços;
- aumentar a previsibilidade do comportamento;
- diminuir o custo alocado.

Os processos de suporte aos serviços de TI e de entrega de serviços de TI descritos pela ITIL podem ser classificados em táticos e operacionais.

Táticos: envolvem atividades comerciais significativas;

Operacionais: fornecem serviços ou produtos de operação.

Os processos responsáveis pela entrega dos serviços de TI (Service Delivery) pertencem ao nível tático, enquanto aqueles responsáveis pelo suporte dos serviços de TI (Service Support) são do nível operacional.

2.1 GERENCIAMENTO DO PORTFOLIO DE SERVIÇOS - ITIL

É um conjunto completo de serviços que são gerenciados pelo responsável pela entrega dos serviços, mais conhecido como provedor de serviço.

- Funil de Serviço > serviço proposto (em análise) ou em desenvolvimento;
- Catálogo de Serviço > serviços que estão em produção (oferecidos atualmente) ou está sendo preparados para transição (vão entrar em produção);
- Definir, Analisar, Aprovar e Formalizar.

2.2 GERENCIAMENTO DA DEMANDA – ITIL

É um processo que gerencia as complexas e estratégicas requisições de demandas originadas pelo negócio. Priorização, consolidação e escalonamento de requisições são algumas das atividades relativas a este processo. Ao

executá-las de forma eficiente, amplia-se a colaboração entre os usuários do negócio e a área de TI, reduzem-se custos e acelera-se a resolução de problemas. Normalmente, esta é uma atividade pertencente ao Gerenciamento do Portifólio que é um processo que determina (e monitora) o quanto deve ser investido pela organização considerando as várias categorias de TI que suportam o negócio. Trata-se de um processo contínuo e iterativo que agrega demandas aos serviços de TI, descreve seus recursos necessários e também seus custos associados ao negócio e colabora para a otimização da distribuição dos recursos de TI ao longo do tempo.

2.3 GERENCIAMENTO FINANCEIRO - ITIL

Garantir que haja recursos financeiros para o bom planejamento dos serviços de TI. Aplica a todos os tipos de provedores de serviços. Em qualquer empresa, o assunto mais questionado são os custos dos serviços de TI.

2.4 GERENCIAMENTO DO CATALOGO DE SERVIÇOS

O propósito do Gerenciamento do Catálogo de Serviço é proporcionar um único local de informações consistentes sobre todos os serviços acordados, e assegurar que ele esteja amplamente disponível para quem tem autorização para acessá-lo.

Este processo tem como meta assegurar que o Catálogo de Serviço seja produzido e mantido, e que contenha informações precisas sobre todos os serviços em operação e sobre aqueles sendo preparados para serem colocados em operação.

A informação contida Catálogo de Serviço precisa estar correta e refletir detalhes, status, interfaces e dependências atuais de todos os serviços que estão em operação ou sendo preparados para ir ao ambiente de produção. O Objetivo principal deste processo é gerenciar a informação contida dentro do Catálogo de Serviço para assegurar que ela esteja exata e reflita os detalhes atuais, status, interfaces e dependências de todos os serviços que estão sendo

executados, ou sendo preparados para serem executados, dentro do ambiente de produção.

2.5 GERENCIAMENTO DE NÍVEL DO SERVIÇO

O Gerenciamento de Nível de Serviço é um dos processos fundamentais no Desenho de Serviço. Este processo é responsável por garantir um entendimento claro entre as necessidades dos clientes e o que o provedor de serviço deve entregar. Para isso ele irá negociar, acordar e documentar os serviços de TI. Este processo deverá ser proativa para melhorar os níveis de serviços existentes. Para isso os níveis devem ser monitorados, reportados e revisados.

2.6 GERENCIAMENTO DA CAPACIDADE

- ✓ Assegurar que a capacidade da infraestrutura de TI esteja alinhada com as necessidades do negócio;
- ✓ É entender e manter os níveis de entrega de serviços requisitados a um custo aceitável;
- ✓ Fornecer conselho e diretrizes para todas as áreas de negocio de TI sobre questões relacionadas a capacidade e desempenho;
- ✓ Garantir que o desempenho do serviço seja alcançado;
- ✓ Assistir no diagnóstico e resolução de incidentes e problemas relacionados a questão de desempenho e capacidade;
- ✓ Avaliar o impacto de todas as mudanças no plano de capacidade e o desempenho e capacidade de todos os serviços e recursos;
- ✓ Garantir que medidas proativas sejam implantadas para melhorar o desempenho dos serviços a um custo justificável.

2.7 GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIDADE

Foca em obter a melhor disponibilidade possível para os serviços de TI que estão rodando a partir do ambiente de produção. Tem como meta garantir que os serviços sejam entregues dentro dos níveis acordados.

2.8 GERENCIAMENTO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O processo de Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI é o responsável pela validação dos planos de contingência e recuperação dos serviços de TI após a ocorrência de acidentes. Ele não trata apenas de medidas reativas, mas também de medidas proativas decorrentes de ações de mitigação dos riscos de ocorrência de um desastre em primeira instância.

O Plano de Continuidade do Negócio é desenvolvido atualmente não apenas para garantir a recuperação e a disponibilização dos serviços de TI, mas também com uma visão de recuperação do processo de negócio, utilizando uma visão fim-a-fim, de modo que a organização volte o mais rápido possível a operar e a atender seus clientes finais, após a ocorrência de um desastre.

3.0 OPERAÇÃO DO SERVIÇO DE TI

Tem por objetivo coordenar e realizar atividades para entregar os serviços conforme acordado com os clientes e usuários.

Valor do Negócio:

- Suportar os serviços esperados pelo negócio;
- Auxiliar para que os serviços rodem dentro do orçamento previsto e realizem o retorno estabelecido;
- Prover mecanismos para rever questões de desenho e valor dos serviços;
- Justificar investimentos necessários para melhoria dos serviços.

Processos:

- Gerenciamento de Evento
- Gerenciamento de Incidente
- Cumprimento de Requisição
- Gerenciamento de Problema
- Gerenciamento de Acesso

Funções:

- Central de Serviços;
- Gerenciamento Técnico;
- Gerenciamento de Operações de TI;
- Gerenciamento das Aplicações;

Gerenciamento de Evento

Prover habilidade em detectar os eventos, entendê-los e determinar se os controles apropriados forem realizados

Gerenciamento de Incidente

- Restaurar os serviços para sua operação normal e mais rápido;
- Minimizar o impacto nos negócios causado por incidentes;
- Garantir que os melhores níveis possíveis de disponibilidade dos serviços sejam mantidos

Cumprimento de Requisição

- Prover um canal para usuários requisitarem e receberem serviços padrão;
- Prover informações aos usuários e clientes sobre a disponibilidade.

Gerenciamento de Problema

- Prevenir problemas e seus incidentes decorrentes;
- Eliminar a recorrência de incidentes e minimizar o impacto de incidentes que não podem prevenidos;
- Realizar o gerenciamento de problemas em todo o seu ciclo de vida.

Gerenciamento de Acesso

- Prover direitos para os usuários poderem usar um serviço ou grupo de serviços, prevenindo acessos não autorizados dos usuários;
- Execução de políticas e ações definidas pelo gerenciamento da segurança da informação e disponibilidade.

4.0 RESULTADOS COM IMPLEMENTAÇÃO DO ITIL EM PROCESSOS DE TI

Após a concluir e implementar as melhores práticas evidenciadas do ITIL, a área de TI deve investir todo o empenho necessário para que elas sejam implementadas, com isso trazendo o retorno esperado. Tal empenho, conforme já foi visto, envolve harmonizar a interação entre pessoas, processos e tecnologia, de forma a assegurar o Gerenciamento dos Serviços de TI, conforme descrito a seguir:

• Pessoas

– Aqui são considerados todos aqueles envolvidos em um ou mais processos de gerenciamento da ITIL. O empenho de cada um é imperioso, e, para tanto, a comunicação, a capacitação, o treinamento e as definições claras dos papéis e das responsabilidades são essenciais para atingir e manter o

fornecimento de serviços de TI alinhados com a estratégia de negócio da organização.

- **Processos**

- Conforme descrito na ITIL, os processos de gerenciamento constituem os seus pilares e oferecem uma forma organizada para implementação, a qual pode ser adaptada às necessidades particulares de cada organização.

- **Tecnologia**

- Apesar de a ITIL não estar afeta a nenhuma tecnologia ou família de produtos, a sua implementação pode ser mais eficaz se as ferramentas escolhidas usarem a terminologia definida por ela. O número de ferramentas “compatíveis com as melhores práticas reunidas na ITIL” tem crescido de forma rápida, o que indica uma crescente adoção das práticas ITIL em escala mundial.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ITIL é uma excelente ferramenta para gestão de serviços de TI. Entretanto, assim como outros frameworks, ele serve apenas como um guia de referência e cada instituição precisa desenvolver as suas próprias estratégias e metodologias de implantação.

A elaboração de um Catálogo de Serviços é um dos passos mais importantes na implantação de uma estratégia de gestão de serviços de TI. Através dele é possível identificar e classificar as atividades que são executadas e também construir uma visão geral da área de TI.

A estratégia de priorizar um determinado subconjunto de serviços está se mostrando eficiente, pois assim é possível apresentar resultados rápidos e experimentar os benefícios que um controle de qualidade pode gerar para a gestão dos serviços como um todo. Além disso, os resultados alcançados com a implantação em um serviço ajudam a dar credibilidade ao projeto de

implantação, o que facilita a expansão do projeto de melhoria para os demais serviços da instituição.

Durante os próximos anos, a política de implantação de melhorias deverá continuar, de forma a expandir os processos de gestão de serviços para a unidade de TI como um todo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARTLIDGE, Alison H. (2007). **Uma visão geral introdutória do ITIL v3**. Disponível em:

<https://pt.wikipedia.org/wiki/ITILv3>

ANDRADE, Antonio Rodrigues de. **Comportamento e estratégias de organizações em tempos de mudança sob a perspectiva da Tecnologia da Informação**. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 09, nº 2, abril/junho 2002. Disponível em:

http://www.profjayrfigueiredo.com.br/EST_AC_07.pdf

http://www.tiexames.com.br/curso_itiil_v3_foundation.php

http://www.tiexames.com.br/ensino/curso_conteudo.php?COD_CURSO=53

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa de serviços de Tecnologia da Informação 2009**. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em:

<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/psti/2009/psti2009.pdf>

GERMANO, Francisco Tony Erick. **Diagnóstico do perfil de tecnologia da informação em micro e pequenas empresas do setor de serviços da cidade de Mossoró**. Disponível em:

[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/15A34437E8C1212783257720004685A7/\\$File/NT000440F2.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/15A34437E8C1212783257720004685A7/$File/NT000440F2.pdf)

SANTOS, Francisco de Assis Andrade; ALVES, Fernando Sandro da Silva. **Gestão de serviços de TI: Apoio na verificação da aderência aos requisitos da norma ISO 20000**. Disponível em:

http://info.ucsal.br/banmon/Arquivos/MONO_010809.pdf

VITORINO, Aurélio José; CAMARGO, Luis Eduardo Soares de; MARTINS, José Roberto de Souza; PESSOA, Marcelo Schneck de Paula. **Modelo para gestão de serviços de suporte a tecnologia da informação em Hospital Universitário**. XIII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 6 a 8 Novembro de 2006. Disponível em:

http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/433.pdf