

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ITIL 4 – Parte I (Teoria)



Livro Eletrônico



SUMÁRIO

Apresentação	3
ITIL 4 – Parte I (Teoria)	4
Introdução	4
ITIL – O Que É?	6
Objetivos da ITIL 4	7
ITIL Foundation	8
Principais Conceitos do Gerenciamento de Serviços	8
Gerenciamento de Serviço (Service Management)	8
Valor e Cocriação de Valor (Value Co-Creation)	9
Organizações, Provedores de Serviços, Consumidores de Serviços e Outras Partes Interessadas	9
Produtos e Serviços	11
Ofertas de Serviço (Service Offerings)	11
Relacionamentos de Serviço	12
Gerenciamento de Relacionamento de Serviço	12
Valor: Resultados, Custos e Riscos	13
Utilidade e Garantia	15
Estrutura da ITIL 4	16
O Sistema de Valor de Serviço (SVS) da ITIL	16
Os Princípios Orientadores (ou Norteadores) da ITIL	21
As Quatro Dimensões do Gerenciamento de Serviços	24
Visão Geral das Práticas de Gerenciamento da ITIL	27
Práticas Gerais de Gerenciamento (14)	29
Práticas de Gerenciamento de Serviços (17)	32
Práticas de Gerenciamento Técnico (03)	35
Resumo	36
Referências	42

APRESENTAÇÃO

Olá, querido(a) amigo(a)! É um prazer revê-lo(a).

Medalhas de ouro não são realmente feitas de ouro. Elas são feitas de suor, determinação e uma liga difícil de encontrar chamada coragem (Dan Gable).

Acredite nos seus sonhos! E lute com toda a garra e dedicação para conquistá-los!

Continue firme nessa caminhada e ótimos estudos nesta aula sobre ITIL 4, a nova edição da ITIL que expande a versão anterior e fornece uma base flexível para apoiar as organizações em sua jornada para o novo mundo da transformação digital.

Forte abraço,



Instagram: @coachpatriciaquintao
Twitter: @plquintao

YouTube: /profapatriciaquintao
Telegram: t.me/coachpatriciaquintao

ITIL 4 – PARTE I (TEORIA)

INTRODUÇÃO

A ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) é a abordagem mundialmente mais difundida e adotada para o **Gerenciamento de Serviços de TI**. Trata-se de uma biblioteca que compila **melhores práticas** usadas para o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.

Obs.: Em outras palavras, constitui-se de uma **descrição coerente e integrada de boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI de livre utilização**.

Tais práticas já foram amplamente testadas e comprovadas, pois resultam de anos de observação e estudos, **NÃO sendo necessário requerer autorização para seu uso**.

Foi desenvolvida, inicialmente, pela CCTA (*Central Computing and Telecommunications Agency*), que é a atual OGC (*Office of Government Commerce*) – trata-se de um órgão do governo britânico que tem como objetivo desenvolver metodologias e criar padrões dentro dos departamentos do governo britânico, buscando otimizar e melhorar os processos internos.

A ITIL em sua 3ª versão, chamada **ITIL V3**, foi lançada em maio de 2007, e representa uma grande evolução em relação à versão anterior (2.0), uma vez que organiza os processos de gerenciamento de serviços em uma **estrutura de ciclo de vida de serviço**.

A ITIL V3 tem um eixo (**núcleo**) de condução das atividades, o livro de **Estratégia de Serviço**, que norteia os demais livros (e os respectivos processos dentro dos livros), que são **Deseño de Serviço, Transição de Serviço e Operação de Serviço**.



Figura. Cinco livros da ITIL V3.

Circundando todos os processos está o livro de **Melhoria Contínua de Serviço (ou Melhoria de Serviço Continuada)**. Todos são tidos como **fases (estágios)** do **ciclo de vida dos serviços**, sendo a Estratégia a fase inicial do mesmo.

Ciclo de vida do serviço na ITIL v3



Sistema de valor de serviço (SVS) na ITIL 4

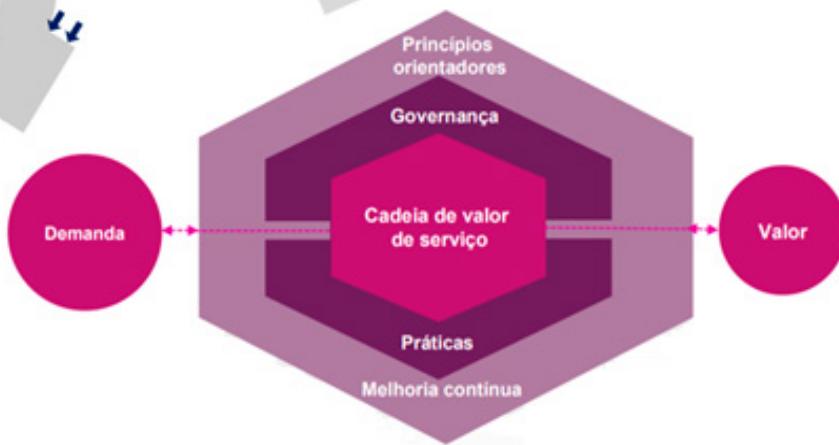


Figura. Sistema de Valor de Serviço na ITIL 4. Fonte: TI.Exames (2019).

ITIL 4 é a **mais recente versão** do **framework de gerenciamento de serviços**, lançada em **fevereiro de 2019**. Trata-se da primeira grande atualização no framework ITIL desde 2007, cuja motivação foram as recentes tendências nas áreas de **software** e **operações de TI**.

A ITIL 4 remodelou grande parte das práticas estabelecidas de **Gerenciamento de Serviço de TI (GSTI)** no contexto mais amplo da **experiência do cliente, fluxos de valor e transformação digital**. Também reflete tendências recentes no desenvolvimento de software e operações de TI e inclui recomendações sobre como aplicar filosofias como *Agile*, *DevOps* e *Lean* no domínio do gerenciamento de serviços (MUNDOITIL, 2019).

Foi desenhada para garantir um sistema flexível, coordenado e integrado para governança e gerenciamento efetivos de serviços habilitados por TI (MUNDOITIL, 2019).

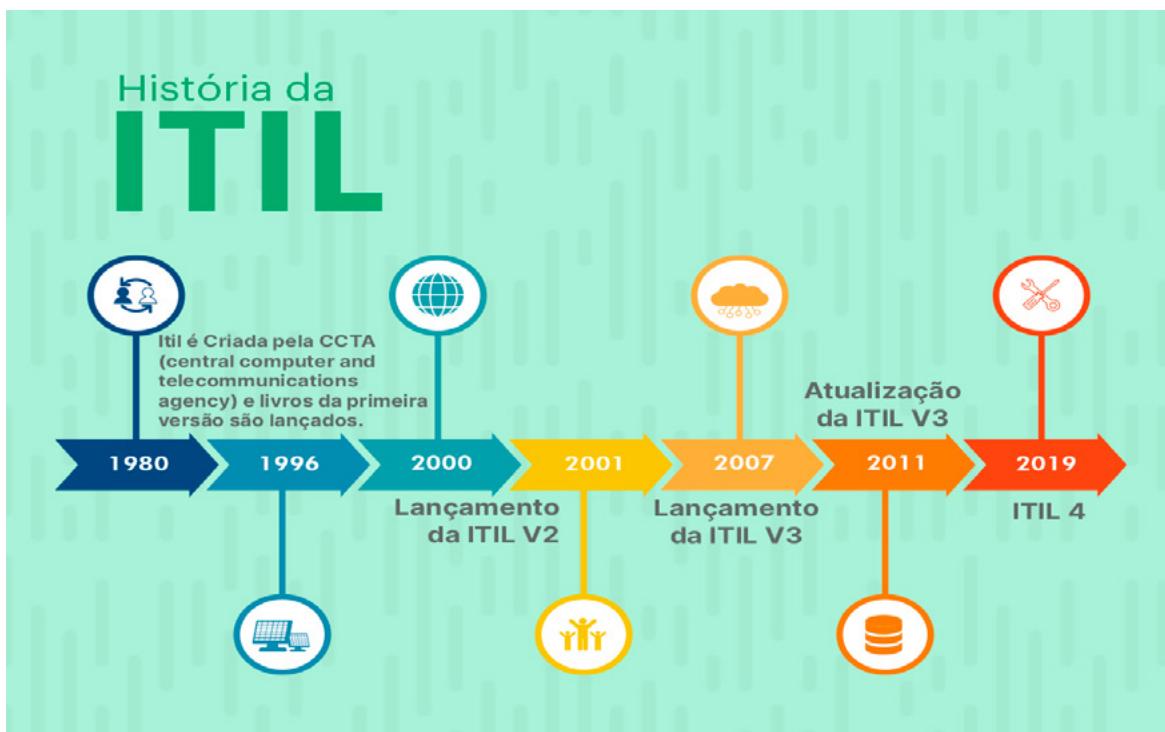


Figura. História da ITIL. Fonte: HOFRIMANN (2020).

ITIL 4 faz questão de ser “uma estrutura para gerenciamento de serviços” (em **oposição** ao “gerenciamento de serviços de TI”), refletindo a tendência crescente de aplicar as melhores práticas de gerenciamento de serviços no domínio de serviços empresariais e de negócios (MUNDOITIL, 2019).

A nova versão baseia-se agora em um **fluxo de valor flexível**, conhecido como **Service Value System** (Sistema de Valor de Serviço).

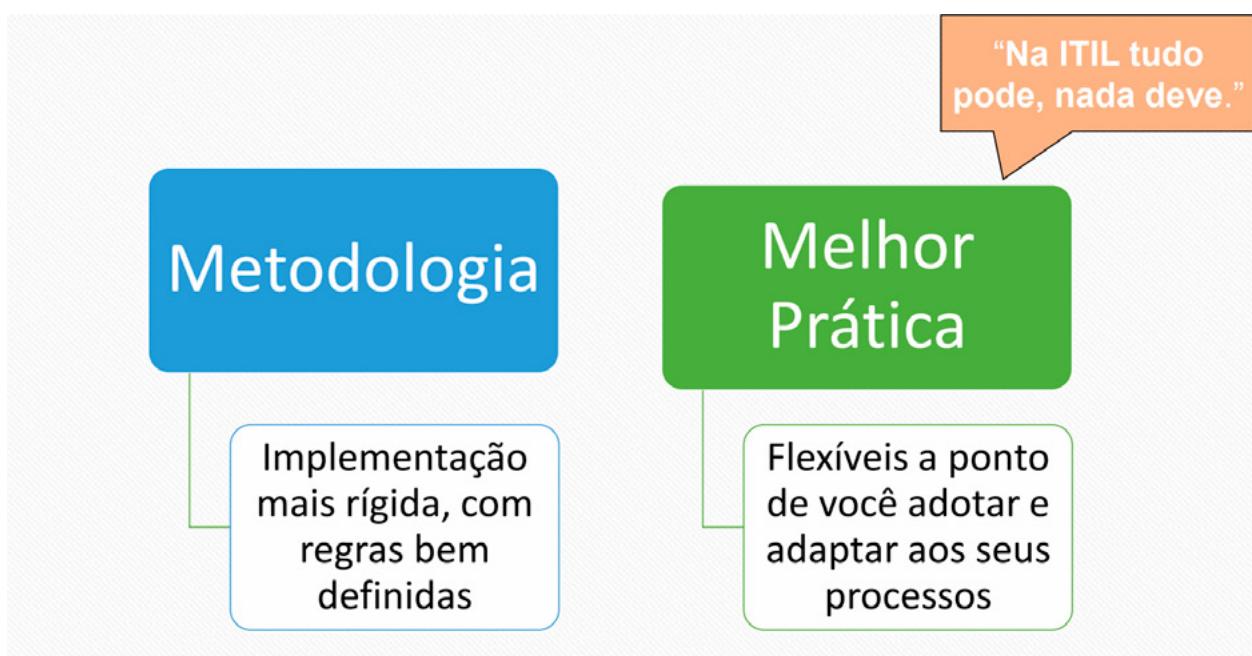
Este modelo é mais robusto e **não** se concentra apenas em **processos**, mas também em outros componentes de vital importância para o gerenciamento de serviços e a entrega de valor, como a **governança e princípios orientadores**.

ITIL – O QUE É?

ITIL – O que é?

Nasceu inicialmente como acrônimo de **Information Technology Infrastructure Library**, ou **Biblioteca de Infraestrutura de TI**, mas hoje é referenciada apenas como uma marca. ITIL 4 é uma referência mundial nas melhores práticas de **gerenciamento de serviços**. As práticas podem ser adotadas e adaptadas para todos os tipos de organização e serviços.

ITIL não é metodologia, mas sim melhor prática!



ITIL possibilita:

- **Abordagem prática e flexível** para apoiar várias organizações em sua jornada para o novo mundo da transformação digital.
 - Abordagens cascata (*waterfall*) e ágeis.
- **Modelo operacional digital de ponta a ponta** para a entrega e operação de produtos e serviços habilitados por TI.
- Equipes de TI desempenhando um papel importante em uma estratégia de negócios mais ampla.
- **Abordagem holística** de ponta a ponta que integra frameworks como *Lean*, *Agile* e *DevOps*.

OBJETIVOS DA ITIL 4

Fornece uma **abordagem prática e flexível** para **apoiar** várias organizações em sua jornada para o novo mundo da **transformação digital**.

Tem como foco **ajudar negócios a navegar através da era das novas tecnologias e serviços digitais**.

Permite que **as equipes de TI continuem desempenhando um papel importante em uma estratégia de negócios** mais ampla.

Fornece uma **abordagem holística** de ponta a ponta que integra **frameworks** como *Lean*, *Agile* e *DevOps*.

ITIL FOUNDATION

É a primeira publicação da ITIL 4, a mais recente evolução da orientação mais amplamente adotada para o ITSM.

Seu público-alvo varia de estudantes de TI e de negócios a profissionais experientes familiarizados com versões anteriores do ITIL e outras fontes de melhores práticas do setor.

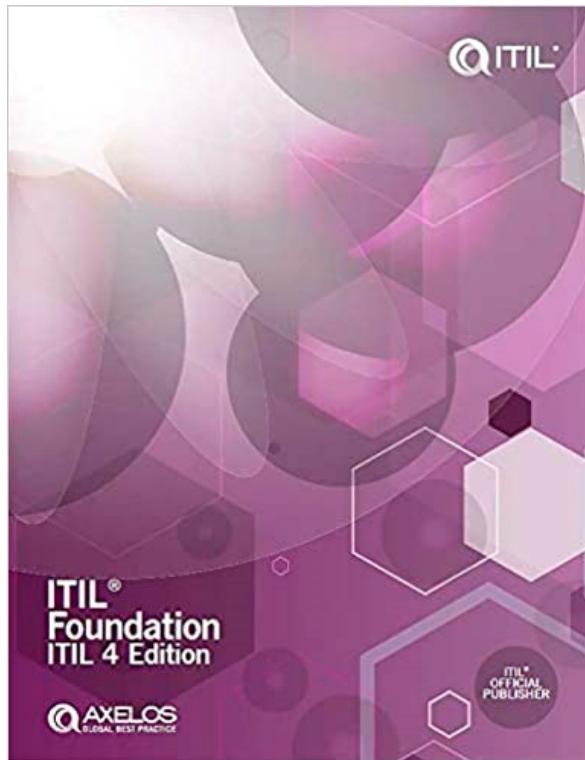


Figura. ITIL Foundation.

PRINCIPAIS CONCEITOS DO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

A ITIL destaca uma série de conceitos que devem ser entendidos, pois são citados diversas vezes ao longo do *framework*.

Vamos aos principais:

GERENCIAMENTO DE SERVIÇO (SERVICE MANAGEMENT)

- Alguns autores citam **gerenciamento de serviço** como um conjunto de **recursos organizacionais** especializados para habilitar o valor para clientes **na forma de serviços**
- O termo designa “**um conjunto de CAPACIDADES ORGANIZACIONAIS especializadas que permitem entregar VALOR aos clientes na forma de SERVIÇO** (AXELOS, 2019)”.
- O desenvolvimento das **CAPACIDADES ORGANIZACIONAIS** exige conhecimento e compreensão de:
 - **natureza do VALOR;**
 - **natureza e escopo das PARTES INTERESSADAS** (*stakeholders*);
 - **como a criação de VALOR é habilitada por meio de serviços.**

O conteúdo deste livro eletrônico é licenciado para MARIO LUIS DE SOUZA - 41250799864, vedada, por quaisquer meios e a qualquer título, a sua reprodução, cópia, divulgação ou distribuição, sujeitando-se aos infratores à responsabilização civil e criminal.

VALOR E COCRIAÇÃO DE VALOR (VALUE Co-CREATION)

- O propósito de uma organização é criar valor para as partes interessadas.

Obs.: Para a ITIL 4, **valor (Value)** são os **benefícios percebidos, a utilidade e a importância de algo** (AXELOS, 2019).

- ANTES:** a geração de valor estava **apenas nas mãos dos provedores de serviço, uma via de mão única, do provedor para o cliente.**
- HOJE:** reconhecimento de que o **valor deve ser uma criação conjunta (co-creation)**, fruto da **colaboração entre provedores, consumidores, e outras organizações relevantes** nas relações de serviço.

VALOR: é a percepção de benefícios, utilidade e importância de algo.



Obs.: Cada vez mais, as organizações reconhecem que **o valor é cocriado por meio de uma colaboração ativa entre provedores e consumidores, bem como outras organizações que fazem parte das relações de serviço relevantes.**

- Os **provedores** procuram ativamente estabelecer relacionamentos **interativos e mutuamente benéficos** com seus consumidores, capacitando-os a serem colaboradores criativos na cadeia de valor de serviço.
- O conceito de valor **está sujeito à percepção das partes interessadas**, e, portanto, pode ser subjetivo.

ORGANIZAÇÕES, PROVEDORES DE SERVIÇOS, CONSUMIDORES DE SERVIÇOS E OUTRAS PARTES INTERESSADAS

No gerenciamento de serviços, diversos tipos de interessados podem existir, e cada um deles deve ser compreendido no contexto da **criação de valor**. Veja mais:

- Organização:** pessoa ou grupo de pessoas que **possui suas próprias funções** com responsabilidades, autoridades e relacionamentos para atingir seus objetivos.
 - Podem variar em tamanho e complexidade, e nas suas relações com outras entidades, **desde uma única pessoa ou equipe até uma complexa rede de entidades legais unidas por objetivos, relações e autoridades comuns.**
 - Cada organização depende das demais para suas operações e desenvolvimento, e podem desempenhar papéis diferentes no contexto do gerenciamento de serviços.

- **Provedores de serviços:** organização que assume o papel de provedora de serviços. **Pode ser externa à organização do consumidor, ou ambos podem ser parte da mesma organização.**
- **Consumidores de serviços (Service Consumer):** clientes, usuários ou patrocinadores.
 - **Usuário:** é quem **usa o serviço**.
 - **Cliente:** pessoa que **define os requisitos** de um serviço e assume a responsabilidade pelos resultados provenientes do consumo do serviço.
 - **Patrocinador (sponsor):** é quem autoriza o orçamento para o consumo do serviço.

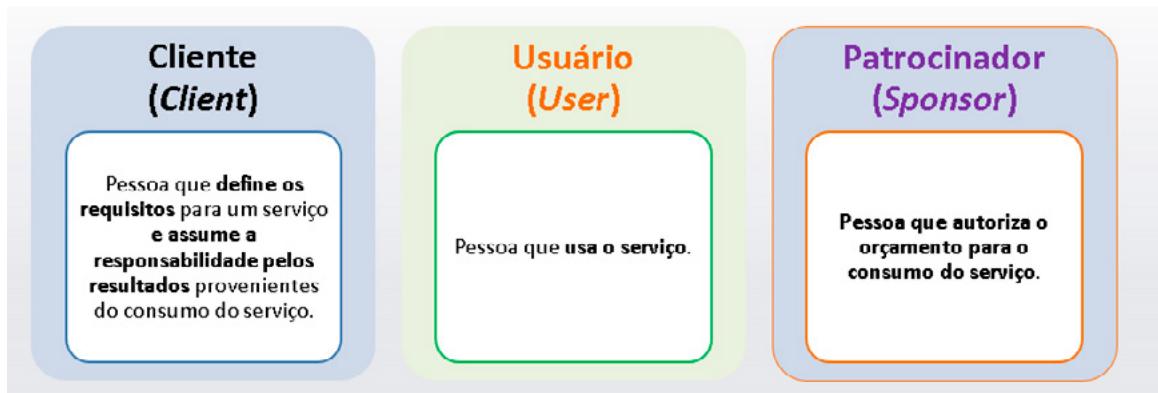


Figura. Consumidores de Serviços (Service Consumers). Fonte: Quintão (2022).

Exemplificando, temos:

- Área de RH contrata cursos de inglês e espanhol para seus funcionários – Papel de **Cliente**;
- Diretor Financeiro revisa e aprova o custo envolvido – Papel de **Patrocinador**;
- Empregado frequenta as aulas e presta os exames – Papel de **Usuário**.
- **Outras partes interessadas (stakeholders):** podem ser os empregados da organização provedora, parceiros, fornecedores, investidores, órgãos reguladores, grupos sociais etc.

Partes interessadas	Exemplo de VALOR para as partes interessadas
Consumidores de serviço	Benefícios alcançados, custos e riscos otimizados.
Provedor de serviço	Financiamento através do consumidor; desenvolvimento de negócios; melhoria de imagem.
Funcionários do provedor de serviço	Incentivos financeiros e não financeiros, desenvolvimento profissional e de carreira, senso de propósito.
Sociedade e comunidade	Emprego, impostos, contribuição das organizações para o desenvolvimento social e comunitário.
Organizações filantrópicas	Contribuições financeiras e não financeiras de outras organizações.
Acionistas	Benefícios financeiros, como dividendos; senso de segurança e estabilidade.

Fonte: publicação AXELOS – ITIL 4 Foundation, Tabela 2.1.

PRODUTOS E SERVIÇOS

O componente central do gerenciamento de serviço é, obviamente, o **serviço**.

A natureza dos serviços será agora considerada e um esboço da relação entre um serviço e um **produto** será fornecido.

- **Produto (Product)**: uma configuração dos recursos de uma organização projetados para oferecer valor para um consumidor.
- **Serviços (Services)**: meios de habilitar a cocriação (criação conjunta) de valor, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem que o cliente tenha que gerenciar custos e riscos específicos.

OFERTAS DE SERVIÇO (SERVICE OFFERINGS)

“Uma **descrição formal de um ou mais serviços**, desenvolvida para atender às necessidades de um grupo de consumidores-alvo.”

Os provedores de serviços os apresentam aos consumidores na forma de **ofertas de serviços**, que descrevem um ou mais serviços baseados em um ou mais produtos.

Uma oferta de serviço pode incluir **bens/produtos, acesso a recursos e ações de serviço**.

Componente	Descrição	Exemplos
Bens/produtos (Goods)	Fornecidos ao consumidor. propriedade é transferida ao consumidor. O consumidor assume a responsabilidade pelo uso futuro.	Notebook Telefone Celular Servidor físico
Acesso a recursos (Access to resources)	A propriedade não é transferida para o consumidor. O acesso é CONCEDIDO ou LICENCIADO ao consumidor, de acordo com TERMOS e CONDIÇÕES ACORDADOS. O consumidor só pode acessar os recursos durante o período de consumo acordado e de acordo com outros termos de serviço ajustados.	Acesso à rede móvel ou ao armazenamento em rede.
Ações de serviço (Service actions)	Ações ou atividades executadas para atender às necessidades de um consumidor. Realizado de acordo com um contrato celebrado entre as partes.	Supporte ao usuário. Substituição de um equipamento.

RELACIONAMENTOS DE SERVIÇO

- Os **relacionamentos de serviço** são estabelecidos **entre duas ou mais organizações para cocriar valor**.
 - Para **criar valor**, uma organização deve fazer mais do que simplesmente fornecer um serviço.
 - Ela deve **também cooperar com os consumidores nos relacionamentos de serviço**.

Organizações podem assumir os **papeis de provedores ou de consumidores do serviço**.

- **Tais papeis não são mutuamente exclusivos**, e as organizações podem prover e consumir um determinado número de serviços a qualquer momento.
- Quando os serviços são entregues pelo **provedor**, criam-se novos recursos para os **consumidores de serviços** ou modificam-se os existentes. Exemplo: um serviço de treinamento melhora as habilidades dos funcionários do consumidor.
- O **consumidor de serviço** pode usar seus recursos novos ou modificados com o objetivo de criar seus próprios produtos para atender às necessidades de outro grupo de consumidores-alvos, tornando-se assim um provedor de serviço.

GERENCIAMENTO DE RELACIONAMENTO DE SERVIÇO

Os **relacionamentos de serviço** devem ser gerenciados, observando os seguintes **aspectos**:

- **provisão (fornecimento) de serviço;**
- **consumo de serviço; e**
- **gerenciamento de relacionamento de serviço.**



Figura. TIExames (2019).

Esses relacionamentos e interações de serviços são representadas por meio do **Modelo de Relacionamento de Serviço (Service Relationships)**:

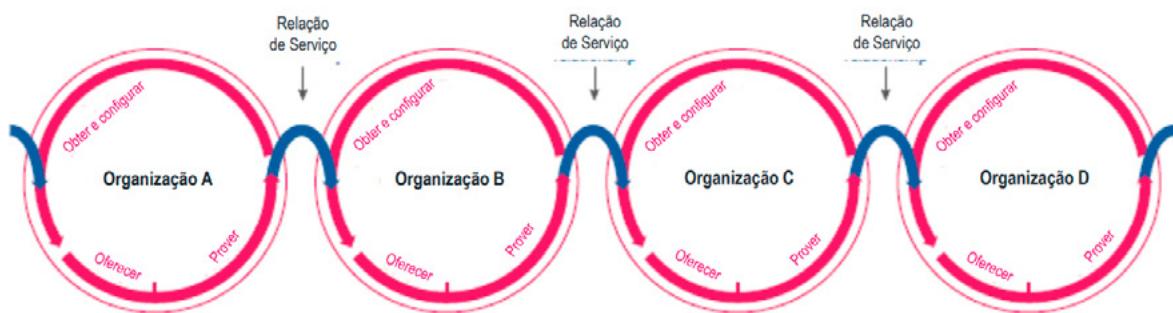


Figura. Modelo de Relacionamento de Serviços. Fonte: Publicação AXELOS – ITIL 4 Foundationm.

VALOR: RESULTADOS, CUSTOS E RISCOS

- Para alcançar **resultados** desejados, são necessários **recursos** (o que implica em **custos**) e frequentemente está associado a **riscos**.
- Provedores de serviços** auxiliam seus consumidores a alcançar **resultados**, logo, **assumem determinados custos e riscos**.
- Ainda, relacionamentos de serviços podem introduzir novos custos e riscos, e, em alguns casos, podem afetar negativamente alguns dos resultados pretendidos, enquanto apoiam outros resultados.



Figura. Criação de Valor através de Serviços. Fonte: ViaVirtual (2019).

Agindo como provedora de serviço, uma organização produz saídas que ajudam seus consumidores a alcançar certos resultados.

- Saída (output):** um produto tangível ou intangível de uma atividade.
- Resultado (outcome):** um resultado para uma parte interessada habilitado por uma ou mais saídas.

Vamos à diferença entre Custos e Riscos.

- **Custo:** montante de dinheiro gasto em determinada atividade ou recurso.

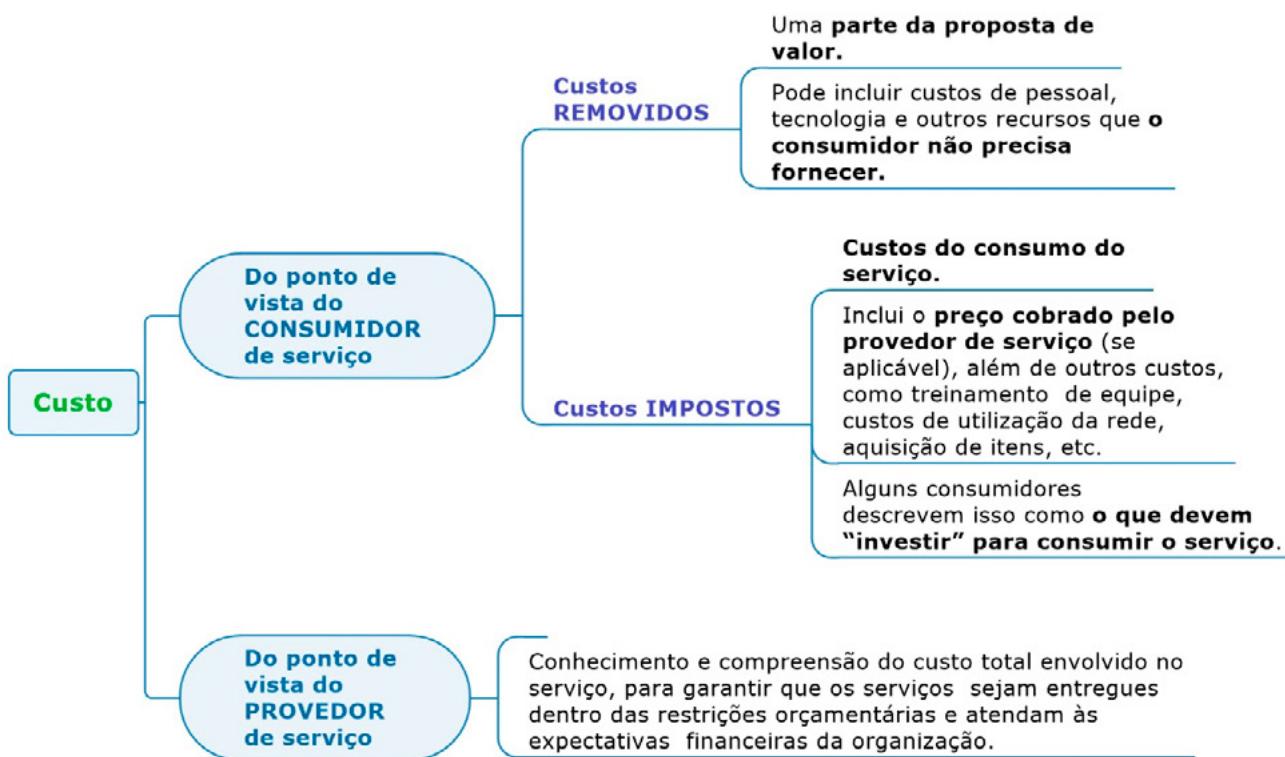


Figura. Custos. Fonte: Quintão (2022).

- **Risco:** um possível evento que pode causar danos ou perdas, ou dificultar o alcance dos objetivos. O risco também pode ser definido como incerteza de um resultado e pode ser usado no contexto de medir a probabilidade de resultados positivos, bem como resultados negativos.

Do ponto de vista do **consumidor de serviço**:

- **Riscos removidos ou reduzidos (removed or reduced risks)**, como parte da proposta de valor que pode incluir falha de hardware e falta de disponibilidade da equipe.
- **Riscos impostos (imposed risks)** pelo consumo do serviço, por exemplo, o provedor de serviços deixar de operar ou sofrer uma violação de segurança.

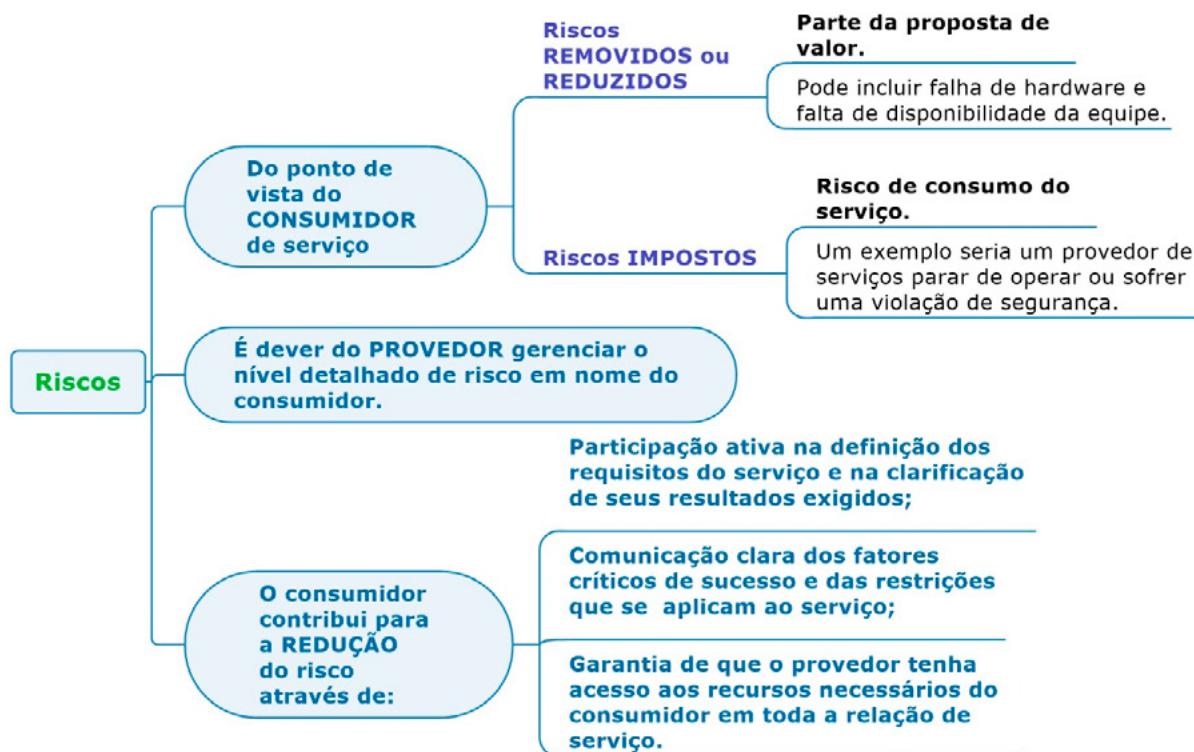


Figura. Riscos. Fonte: Quintão (2022).

UTILIDADE E GARANTIA

- Como o objetivo de avaliar se um serviço ou oferta de serviço facilitará os **resultados** desejados pelos **consumidores** e, portanto, **criará valor** para eles, a **utilidade** e a **garantia** devem ser avaliadas.



Figura. Utilidade + Garantia (TIEXames, 2019).

Utilidade	Garantia
Funcionalidade Oferecida (O QUE o serviço faz).	COMO o serviço é entregue.
Apto para o propósito .	Apto para o uso .
Requisitos funcionais	Requisitos não funcionais

O conteúdo deste livro eletrônico é licenciado para MARIO LUIS DE SOUZA - 41250799864, vedada, por quaisquer meios e a qualquer título, a sua reprodução, cópia, divulgação ou distribuição, sujeitando-se aos infratores à responsabilização civil e criminal.

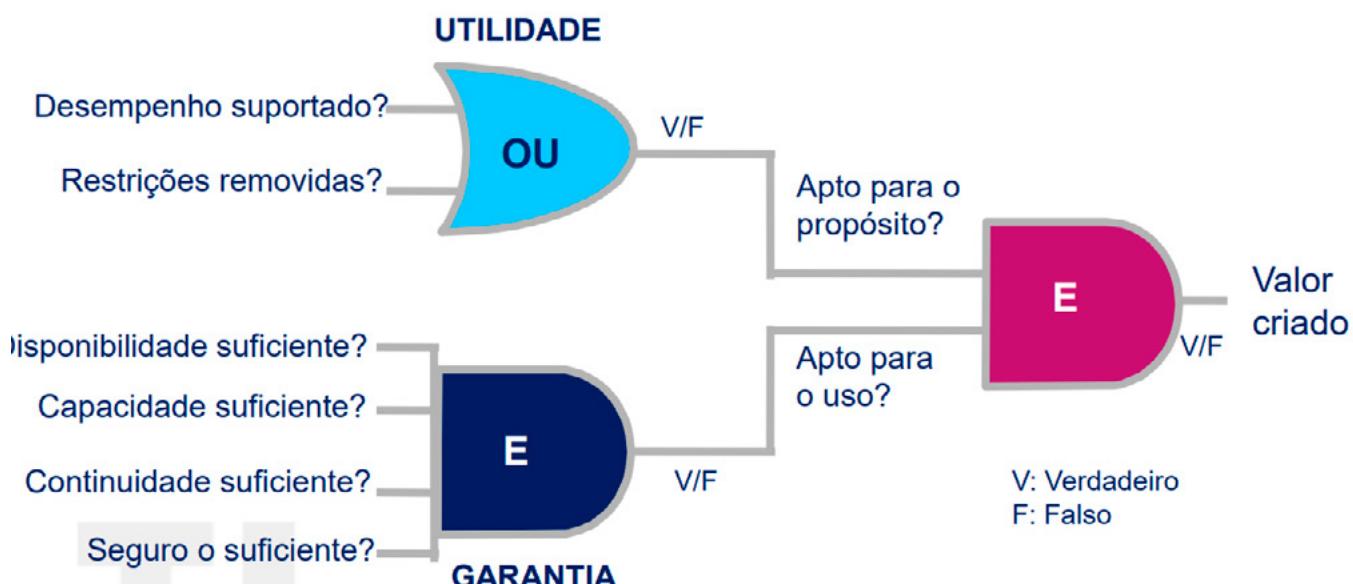


Figura. Utilidade + Garantia (TIEXames, 2019).

ESTRUTURA DA ITIL 4

- Os principais componentes do framework ITIL 4 são:
 - o **Sistema de Valores de Serviço (SVS)**; e
 - o modelo de **Quatro Dimensões**.

O SISTEMA DE VALOR DE SERVIÇO (SVS) DA ITIL

Obs.: A ITIL 4 tem como estrutura principal o Sistema de Valor de Serviço (SVS), que tem como principal característica possibilitar a criação e a cocriação de valor, a partir das oportunidades identificadas ou demandas efetuadas pelas áreas de negócio da organização.

O **Sistema de Valores de Serviço (SVS)** representa como os vários componentes e atividades da organização trabalham em conjunto, para facilitar a criação de valor, por meio de serviços habilitados por TI.

O SVS descreve ENTRADAS, SAÍDAS e mais 5 elementos.

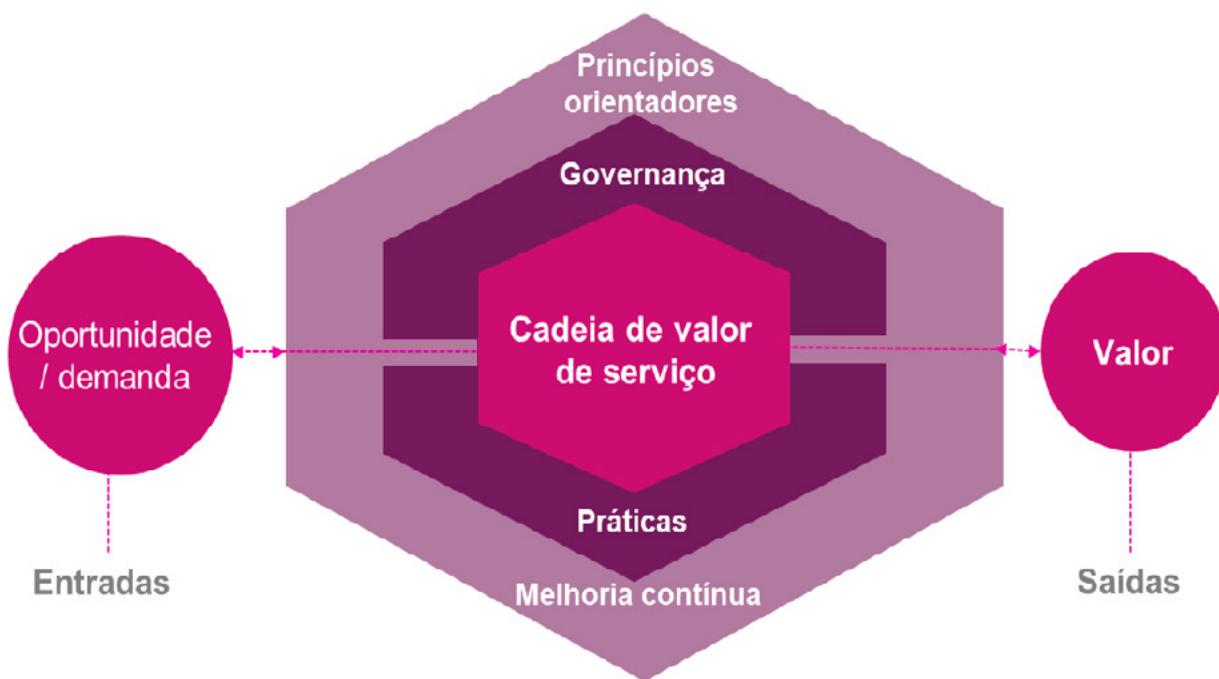


Figura. O Sistema de Valores de Serviço (SVS).
Fonte: TIExames (2019).

- Os **elementos (componentes chave)** do SVS são:
 - Cadeia de valor de serviço (CVS);
 - Práticas;
 - Princípios orientadores;
 - Governança;
 - Melhoria contínua.

Assim, conforme visto,

- o lado esquerdo da figura mostra a **oportunidade e a demanda** alimentando o SVS de fontes internas e externas.
- o lado direito da mesma figura mostra o **valor** criado para a organização, seus clientes e outras partes interessadas.
- **VALOR:** benefícios percebidos, utilidade e importância de alguma coisa.

Obs.: | O SVS da ITIL pode permitir a criação de muitos tipos diferentes de valor para um amplo grupo de partes interessadas.

Vamos à descrição desses principais **elementos (componentes chave)** do SVS da ITIL4:

- a **cadeia de valor de serviço** da ITIL: o **conjunto de atividades interconectadas** que uma organização executa **para entregar um produto ou serviço** para os seus consumidores, e facilitar a realização de valor;

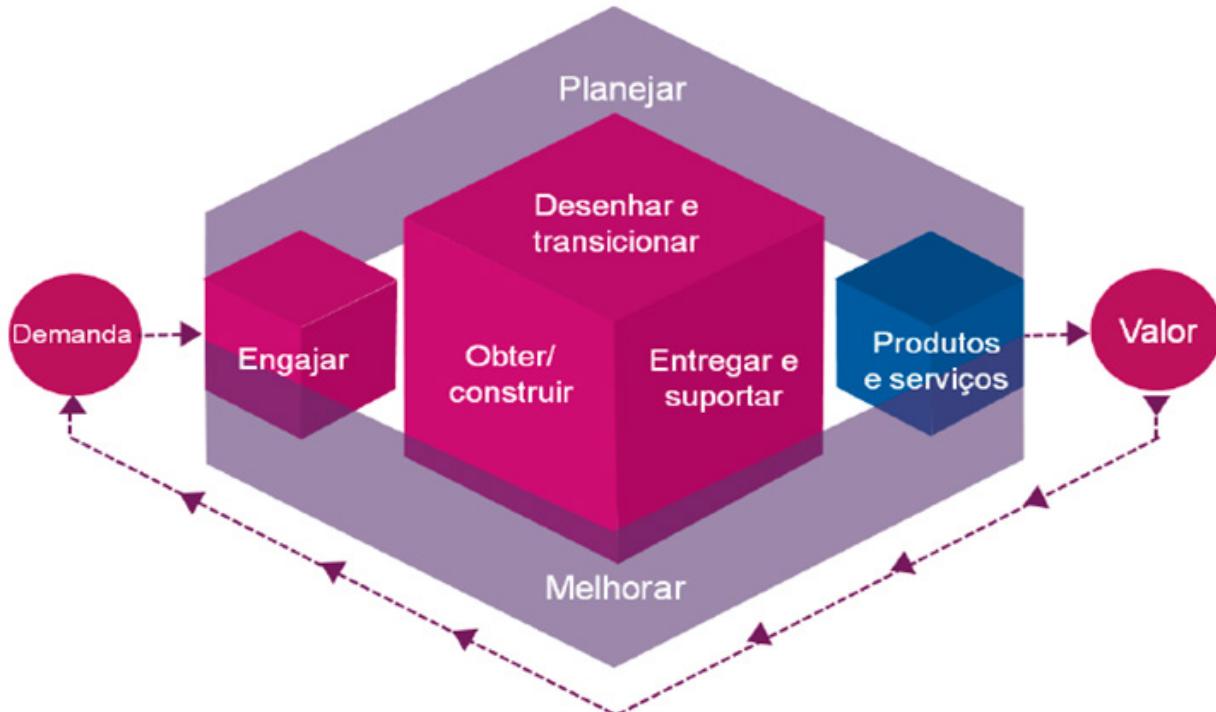


Figura. A Cadeia de valor de Serviço da ITIL. Fonte: TIExames (2019).

Como mostrado na figura, a cadeia de valor de serviço da ITIL **inclui seis atividades de cadeia de valor** que levam à criação de produtos e serviços e, por sua vez, **valor**.

As **seis atividades** da cadeia de valor são:

- **Planejar**;
- **Melhorar**;
- **Engajar**;
- **Desenho e transição**;
- **Obter/construir**;
- **Entregar e suportar**.

Atividade	Descrição
Planejar	Assegurar um entendimento compartilhado da visão , status atual, e direção de melhoria para todas as 4 dimensões e todos os produtos e serviços pela organização.
Melhorar	Assegurar melhoria contínua dos produtos, serviços e práticas em todas as atividades da cadeia de valor e todas as 4 dimensões do gerenciamento de serviço.
Engajar	Prover um bom entendimento das necessidades dos interessados , transparência e engajamento contínuo e um bom relacionamento com todos os interessados.
Desenho e transição	Assegurar que produtos e serviços continuamente atinjam as expectativas dos interessados em termos de qualidade, custos e timing de mercado.
Obter/construir	Assegurar que os componentes do serviço estão disponíveis quando e onde forem necessários , e estejam de acordo com as especificações.
Entregar e suportar	Assegurar que serviços são entregues e suportados de acordo com as especificações e expectativas dos interessados.

Essas atividades representam as etapas que uma organização adota na criação de valor.

Cada atividade contribui para a cadeia de valor, transformando entradas específicas em saídas.

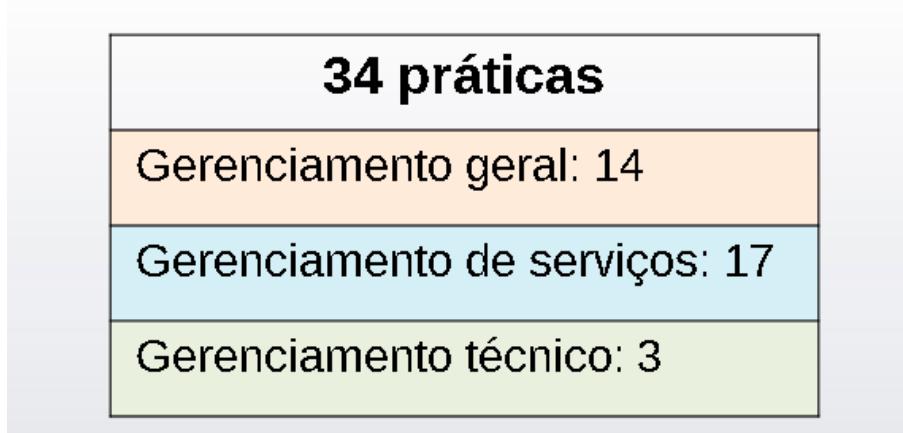
Esse insumos podem ser de fora da cadeia de valor ou podem ser saídas de outras atividades.

Desta forma, elas estão conectadas e interagemumas com as outras, com cada uma recebendo e fornecendo gatilhos para ações adicionais a serem tomadas.

- Os **princípios orientadores** da ITIL: recomendações que podem orientar uma organização em todas as circunstâncias, independentemente de mudanças em seus objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento. **ITIL 4 apresenta sete (07) princípios orientadores.** Esse princípio **não são novos**, e visam ajudar os profissionais de TI a adotar e adaptar as orientações da ITIL às suas próprias necessidades e circunstâncias específicas.
- As **práticas** da ITIL (que são os antigos processos): conjuntos de recursos organizacionais, projetados para executar o trabalho ou atingir um objetivo. Cada prática dá suporte a múltiplas atividades da cadeia de valor de serviço, e inclui recursos baseados nas quatro dimensões do gerenciamento de serviço. As **34 práticas** são agrupadas em **três categorias**:
- Práticas gerais de gerenciamento (ou práticas de gerenciamento geral);

- Práticas de gerenciamento de serviços;
- Práticas de gerenciamento técnico.

Práticas da ITIL 4



- **Governança:** forma os meios pelos quais uma organização é dirigida e controlada.

Todos os tamanhos e tipos de organizações executam atividades de governança.

Realizada por meio das atividades:

- avaliar;
- direcionar;
- monitorar.
- **Melhoria contínua:** representa a atividade organizacional recorrente, realizada em todos os níveis, para garantir que o desempenho de uma organização atenda continuamente às expectativas das partes interessadas.
 - Para maximizar a eficácia dos serviços, cada pessoa que contribui para a provisão de um serviço deve manter a melhoria contínua em mente e sempre procurar oportunidades para evoluir.
 - **O modelo de melhoria contínua é aplicado ao SVS em sua TOTALIDADE, bem como a todos os produtos, serviços, componentes de serviço e relacionamentos da organização.**
 - **O uso do modelo aumenta a probabilidade de que as iniciativas de GSTI sejam bem-sucedidas, coloca um forte foco no valor do cliente e garante que os esforços de melhoria possam ser vinculados à visão da organização.**
 - **O modelo suporta uma abordagem iterativa para melhoria**, dividindo o trabalho em partes gerenciáveis com objetivos separados que podem ser obtidos de forma incremental.

DIRETO DO CONCURSO

001. (COMPERVE/TJ-RN/COORDENADOR TÉCNICO DE ATENDIMENTO E SUPORTE/2020)

A ITIL v4 define o Service Value System (SVS), que descreve como todos os componentes e atividades da organização trabalham juntos como um sistema, de forma a criar valor.



Perfeito! O **Sistema de Valor de Serviço** (SVS) da ITIL representa como os **vários componentes e atividades da organização trabalham juntos para facilitar a criação de valor através de serviços de TI**.

Eles podem ser combinados de uma forma flexível (ao invés de uma estrutura engessada de ciclo), o que requer integração e coordenação para manter a organização consistente.

Os componentes chave da SVS são:

- a **cadeia de valor de serviço** da ITIL;
- as **práticas** da ITIL (que são os antigos processos);
- os **princípios orientadores** da ITIL;
- **governança**; e
- **melhoria contínua**.

Certo.



002. (INÉDITA/2022) A atividade da Cadeia de Valor de Serviço Obter/Construir comunica o status atual de todas as quatro dimensões do gerenciamento de serviços?



A questão retrata o propósito da atividade **Planejar** da cadeia de valor que tem como foco garantir uma compreensão compartilhada da visão, do status atual e da direção da melhoria para todas as quatro dimensões e todos os produtos e serviços em toda a organização.

Obter/Construir via garanti que os componentes de serviço estejam disponíveis quando e onde forem necessários e atendam às especificações acordadas.

Errado.

Os PRINCÍPIOS ORIENTADORES (ou NORTEADORES) DA ITIL

São as recomendações que **orientam uma organização** em todas as circunstâncias, **independente de mudanças** em seus **objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento**. Um princípio orientador é **universal e duradouro**.

ITIL 4 destaca **7 princípios orientadores**, que são:



Figura. Princípios Orientadores da ITIL 4. TI Exames (2019).

Vamos as **descrições** de cada um deles:

Princípio Orientador	Descrição
Foque no Valor (Focus on Value)	Tudo o que a organização faz precisa mapear (direta ou indiretamente) o valor para as partes interessadas. O foco no valor engloba várias perspectivas, incluindo a experiência de clientes e usuários.
Comece por Onde Você Está	Este princípio se concentra em considerar o que já está disponível em vez de começar do zero (reutilização). Em outras palavras, não comece algo do zero SEM considerar o que já está disponível para ser alavancado. Provavelmente os serviços atuais, processos, programas, projetos e pessoas podem ser usados para criar o resultado desejado. Analizar o estado existente é fundamental para identificar o que pode ser útil na criação do novo valor. Haverá momentos em que <u>nada</u> do estado atual poderá ser reutilizado!

Princípio Orientador	Descrição
Progride Iterativamente com o Feedback	<p>Não tente fazer tudo de uma só vez. Mesmo grandes iniciativas devem ser realizadas <u>iterativamente</u>. Esse princípio se concentra em evitar fazer tudo de uma vez e reunir feedbacks oportunos.</p> <p>Dividir o trabalho em componentes menores e gerenciáveis é essencial para realizar a iniciativa de maneira iterativa.</p> <p>Use feedback antes, durante e depois de cada iteração pode assegurar que as ações são focadas e apropriadas, mesmo que as circunstâncias mudem.</p> <p>A iteração podem ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sequencial ou simultânea, dependendo dos recursos disponíveis; • Gerenciável (Convém que cada iteração se concentre em criar mais melhorias e entregue resultados tangíveis no tempo determinado); • Organizada (Organizar as iterações de forma que elas não percam o foco no valor durante o progresso).
Colabore e Promova Visibilidade	<p>Trabalhar juntos produz resultados com maior adesão, maior relevância para os objetivos e maior probabilidade de sucesso a longo prazo. Alcançar resultados requer informação, entendimento e confiança. O trabalho e as consequências devem ser visíveis, agendas secretas evitadas, e informação compartilhada no mais alto nível possível.</p>
Pense e Trabalhe Holisticamente	<p>Nenhum serviço ou elemento usado para prover um serviço sobrevive sozinho. Os resultados alcançados pelo provedor e pelo consumidor do serviço sofrerão, a menos que a organização trabalhe no serviço como um todo, não somente em partes.</p> <p>Os resultados são entregues a clientes internos e externos por meio do gerenciamento eficaz e eficiente e da integração dinâmica da informação, tecnologia, organização, pessoas, práticas, parceiros e acordo, e todos devem ser coordenados para prover um determinado valor.</p>
Simplifique e Seja Prático (ou Manter as Coisas Simples e Práticas)	<p>Se um processo, ação ou métrica falha em prover valor ou produzir um resultado útil, elimine. Em um processo ou procedimento, use o número mínimo de etapas necessárias para alcançar o(s) objetivo(s). Sempre use o pensamento baseado em resultados para produzir soluções práticas que geram resultados.</p>
Otimize e Automatize	<p>Recursos de todos os tipos, em especial os de RH, devem ser utilizados da melhor forma possível. Elimine qualquer desperdício e use a tecnologia para alcançar o que for capaz. Intervenção humana somente deve ocorrer quando ela realmente agrega valor.</p>

DIRETO DO CONCURSO

003. (PMG ACADEMY/2020) Qual das opções a seguir descreve a natureza dos princípios orientadores?

- a) Os princípios orientadores podem orientar uma organização em todas as circunstâncias.
- b) Cada princípio orientador exige ações e decisões específicas.
- c) Uma organização deve selecionar e adotar apenas um dos sete princípios orientadores.
- d) Os princípios orientadores descrevem os processos que todas as organizações devem adotar.



Os **princípios orientadores** são as recomendações que **orientam uma organização em todas as circunstâncias, independentemente de mudanças** em seus **objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento**. Um princípio orientador é **universal e duradouro**.

Veja a seguir os sete (7) princípios orientadores da própria ITIL 4:

- 1) Foco no Valor:** entregar valor para as partes interessadas, abrange várias perspectivas, incluindo a experiência dos clientes, colaboradores, parceiros, acionistas etc.
- 2) Começar de onde você está:** não comece do zero. Construa algo considerando o que já está disponível para ser aproveitado.
- 3) Progredir iterativamente com feedback:** não tente fazer tudo de uma vez. Organize o trabalho em partes menores e gerenciáveis. O uso de feedback antes, durante e após cada iteração garantirá que as ações sejam focadas e apropriadas.
- 4) Colaborar e promover visibilidade:** trabalhar de forma colaborativa com times multidisciplinares produz melhores resultados.
- 5) Pensar e trabalhar holisticamente:** os resultados são entregues aos clientes internos e externos através de uma gestão eficaz e eficiente com a integração dinâmica de informações, tecnologia, pessoas, práticas, etc.
- 6) Manter de forma simples e prática:** produzir soluções simples e práticas para entregar os resultados desejados. Elimine tudo aquilo que não gere valor.
- 7) Otimizar e Automatizar:** a intervenção humana só deve acontecer quando realmente contribuir com a geração de valor. Procure automatizar atividades simples e rotineiras.

Letra a.

As QUATRO DIMENSÕES DO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

Para garantir uma abordagem holística ao gerenciamento de serviço, a ITIL 4 também descreve **quatro dimensões do gerenciamento de serviço**, a partir das quais cada componente do SVS deve ser considerado.

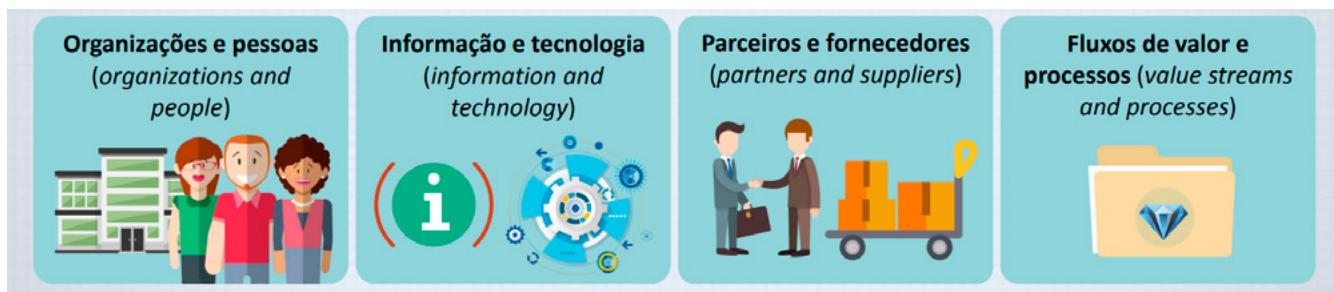


Figura. As Quatro Dimensões. Fonte: PMG Instituto (2019).

As **quatro dimensões** são restrinvidas ou influenciadas por vários **FATORES EXTERNOS** que frequentemente estão além do controle do **SVS**.

DEIXAR DE ABORDAR ADEQUADAMENTE TODAS AS QUATRO DIMENSÕES pode resultar na impossibilidade de entrega dos serviços ou em **não** atendimento às expectativas de qualidade ou eficiência.

As quatro dimensões **não** têm limites nítidos e podem se sobrepor.

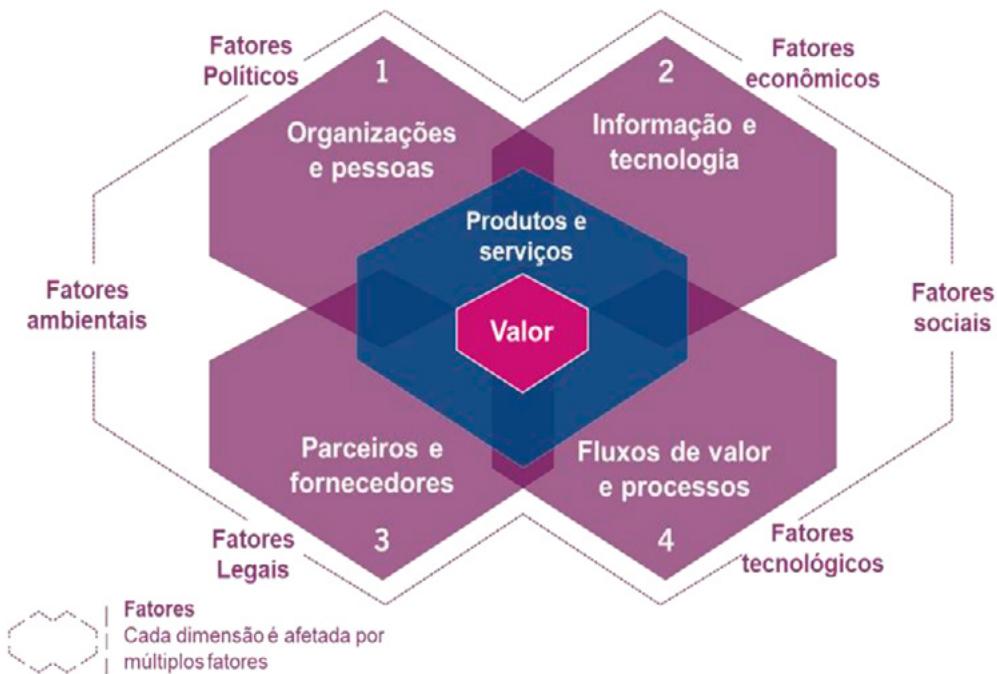


Figura. As Quatro Dimensões e as Relações entre elas. Fonte: TIExames (2019).

A figura seguinte ilustra a aplicação das 4 dimensões em todos os serviços. É fundamental que as 4 dimensões sejam consideradas para cada serviço que está sendo gerenciado.

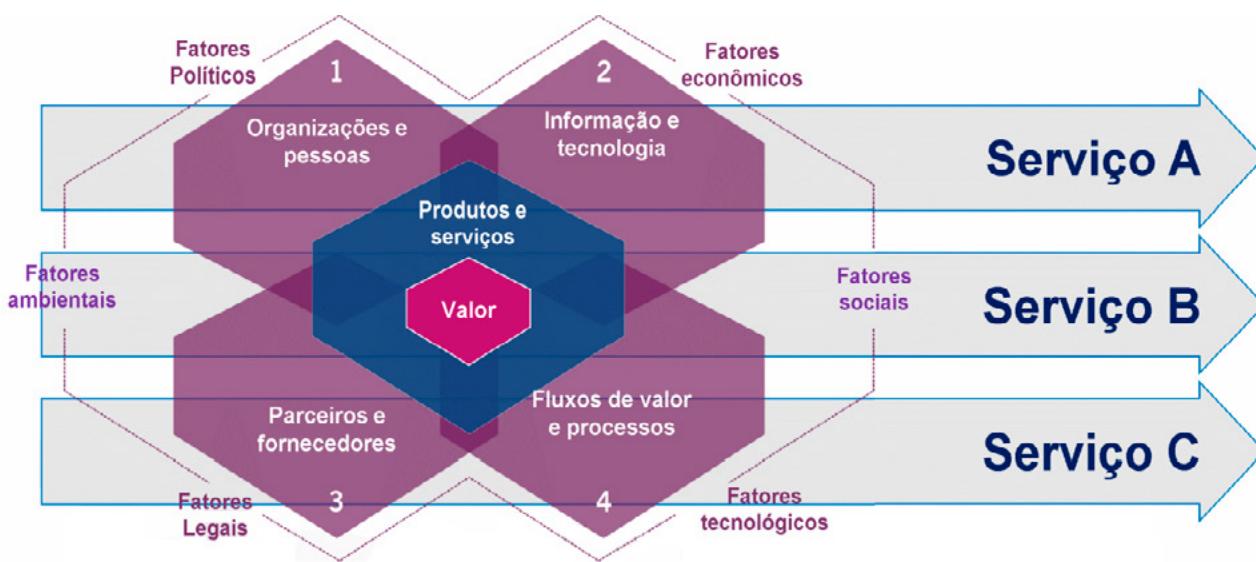


Figura. Aplicação das Quatro Dimensões em Todos os Serviços. Fonte: TIExames (2019).

As quatro dimensões são:

1) Organizações e pessoas	A complexidade das organizações está aumentando e é importante garantir que a maneira como uma organização seja estruturada e gerenciada , bem como suas funções, responsabilidades e sistemas de autoridade e comunicação , seja bem definida e apoie sua estratégia e modelo operacional gerais.
2) Informação e tecnologia	Inclui as informações e conhecimentos necessários para o gerenciamento de serviços, bem como as tecnologias necessárias . Ele também incorpora os relacionamentos entre diferentes componentes do SVS, como entradas e saídas de atividades e práticas.
3) Parceiros e fornecedores	Abrange os relacionamentos de uma organização com outras organizações envolvidas no design , desenvolvimento, implantação, entrega, suporte e/ou melhoria contínua dos serviços. Também incorpora contratos e outros acordos entre a organização e seus parceiros ou fornecedores.
4) Fluxos e processos de valor	Concentra-se em QUAIS atividades a organização realiza e COMO elas são organizadas , e também em COMO a organização garante que está permitindo a criação de valor para todas as partes interessadas de maneira eficiente e eficaz . As atividades de uma organização podem ser estruturadas em forma de: Fluxos de Valor (value streams); Processos (processes).

- É fundamental que as **4 dimensões sejam consideradas para cada serviço que está sendo gerenciado.**
- O **impacto** de fatores externos nas quatro dimensões também deve ser considerado.
- Todas as quatro dimensões e os fatores externos que as afetam devem ser abordados à medida que evoluem, considerando **tendências e oportunidades** emergentes.
- É essencial que o **SVS de uma organização seja considerado a partir de todas as quatro dimensões**, pois a falha em abordar ou contabilizar adequadamente uma dimensão ou um fator externo pode levar a produtos e serviços abaixo do nível ideal.
- Essas dimensões são aplicáveis ao sistema de valor de serviço em geral e a serviços específicos.



004. (INÉDITA/2022) O propósito das quatro dimensões do gerenciamento de serviços é garantir que a organização cocrie continuamente valor com todas as partes interessadas por meio do uso e gerenciamento de produtos e serviços.



O objetivo do Sistema de Valor de Serviço (SVS) é garantir que a organização cocrie continuamente valor com todas as partes interessadas por meio do uso e gerenciamento de produtos e serviços.

Errado.

VISÃO GERAL DAS PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DA ITIL

Na ITIL, uma **prática de gerenciamento** é um **conjunto de recursos organizacionais projetados para realizar um trabalho ou alcançar um objetivo**.

A ITIL 4 inclui **34 práticas** de gerenciamento, agrupadas em três categorias:

- práticas gerais de gerenciamento (14);
- práticas de **gerenciamento de serviços** (17);
- práticas de **gerenciamento técnico** (03).

Para cada prática, ITIL 4 fornece vários tipos de orientação, como termos e conceitos-chave, fatores de sucesso, atividades-chave, objetos de informação etc.



Figura. Práticas. Fonte: TIEXAMES (2019).

A tabela seguinte destaca as práticas de gerenciamento da **ITIL 4**:

Práticas Gerais de Gerenciamento	Práticas de Gerenciamento de Serviços	Práticas de Gerenciamento Técnico
<p>1) Gerenciamento da arquitetura</p> <p>2) Melhoria contínua</p> <p>3) Gerenciamento da segurança da informação</p> <p>4) Gerenciamento do conhecimento</p> <p>5) Medição e relatórios</p> <p>6) Gerenciamento da mudança organizacional</p> <p>7) Gerenciamento de portfólio</p> <p>8) Gerenciamento de projetos</p>	<p>1) Gerenciamento da disponibilidade</p> <p>2) Análise de negócios</p> <p>3) Gerenciamento do desempenho e capacidade</p> <p>4) Controle de mudanças</p> <p>5) Gerenciamento de incidentes</p> <p>6) Gerenciamento de ativos de TI</p> <p>7) Gerenciamento de catálogo de serviços</p> <p>8) Desenho (Design) de serviço</p> <p>9) Gerenciamento de nível de serviço</p> <p>10) Gerenciamento de continuidade de serviço</p> <p>11) Monitoramento e gerenciamento de eventos</p>	<p>1) Gerenciamento de implantação</p> <p>2) Gerenciamento de infraestrutura e plataforma</p> <p>3) Desenvolvimento e gerenciamento de software</p>

Práticas Gerais de Gerenciamento	Práticas de Gerenciamento de Serviços	Práticas de Gerenciamento Técnico
9) Gerenciamento de relacionamento	12) Central de serviço	1) Gerenciamento de implantação
10) Gerenciamento de riscos	13) Gerenciamento de requisições de serviço	2) Gerenciamento de infraestrutura e plataforma
11) Gerenciamento financeiro de serviços	14) Gerenciamento de problemas	3) Desenvolvimento e gerenciamento de software
12) Gerenciamento da estratégia	15) Gerenciamento de Liberação	
13) Gerenciamento de fornecedor	16) Validação e teste de serviço	
14) Gerenciamento de força de trabalho e talento	17) Gerenciamento de configuração de serviço	

PRÁTICAS GERAIS DE GERENCIAMENTO (14)

Gerenciamento de **arquitetura**
Melhoria contínua
 Gerenciamento de **segurança da informação**
 Gerenciamento de **conhecimento**
Medição e relatórios
 Gerenciamento de **mudança organizacional**
 Gerenciamento de **portfólio**

Gerenciamento de **projeto**
 Gerenciamento de **relacionamento**
 Gerenciamento de **risco**
 Gerenciamento **financeiro** de serviço
 Gerenciamento da **estratégia**
 Gerenciamento de **fornecedor**
 Gerenciamento de **força de trabalho e talento**

As práticas gerais de gerenciamento na ITIL 4 incluem:

Prática	Propósito
Gerenciamento de arquitetura	O propósito da prática de gerenciamento de arquitetura é fornecer uma compreensão de todos os diferentes elementos que compõem uma organização e como esses elementos se inter-relacionam , permitindo que a organização atinja efetivamente seus objetivos atuais e futuros. Fornece os princípios, padrões e ferramentas que permitem que uma organização gerencie mudanças complexas de maneira estruturada e ágil. Uma prática completa de gerenciamento de arquitetura deve abordar todos os domínios da arquitetura: negócios, serviço, informação, tecnologia e ambiente .

Prática	Propósito
Melhoria contínua	Tem como propósito alinhar as práticas e serviços da organização às necessidades de negócios em constante mudança , por meio da melhoria contínua de produtos, serviços e práticas, ou de qualquer elemento envolvido no gerenciamento de produtos e serviços.
Gerenciamento de segurança da informação	Proteger as informações necessárias organização para conduzir seus negócios. Isso inclui compreender e gerenciar os riscos para a confidencialidade, integridade e disponibilidade de informações, bem como outros aspectos da segurança da informação, como autenticação (garantir que alguém é quem afirma ser) e não repúdio (garantir que alguém não possa negar que realizou uma ação).
Gerenciamento de conhecimento	Manter e melhorar o uso eficaz, eficiente e conveniente da informação e do conhecimento em toda a organização.
Medição e relatórios	Apoiar a boa tomada de decisões e a melhoria contínua , diminuindo os níveis de incerteza. Isso é obtido por meio da coleta de dados relevantes sobre vários objetos gerenciados e da avaliação válida desses dados em um contexto apropriado. Objetos gerenciados incluem, mas não se limitam a produtos e serviços, práticas e atividades da cadeia de valor, equipes e indivíduos, fornecedores e parceiros e a organização como um todo.
Gerenciamento de mudança organizacional	Garantir que as mudanças em uma organização sejam implementadas de forma suave e bem-sucedida e que os benefícios duradouros sejam alcançados gerenciando os aspectos humanos das mudanças.
Gerenciamento de portfólio	Garantir que a organização tenha a combinação certa de programas, projetos, produtos e serviços para executar a estratégia da organização dentro de suas restrições de recursos e recursos.
Gerenciamento de projeto	Garantir que todos os projetos da organização sejam entregues com sucesso . Isso é obtido planejando, delegando, monitorando e mantendo o controle de todos os aspectos de um projeto e mantendo a motivação das pessoas envolvidas.
Gerenciamento de relacionamento	Estabelecer e nutrir os vínculos entre a organização e suas partes interessadas em níveis estratégicos e táticos. Inclui a identificação, análise, monitoramento e melhoria contínua dos relacionamentos com e entre as partes interessadas.
Gerenciamento de risco	Garantir que a organização comprehenda e possa efetivamente lidar com os riscos . Essencial para garantir a sustentabilidade contínua de uma organização e criar valor para seus clientes. O gerenciamento de riscos é uma parte integrante de todas as atividades organizacionais e, portanto, central para o SVS da organização.
Gerenciamento financeiro de serviço	Apoiar as estratégias e os planos da organização para o gerenciamento de serviços, garantindo que os recursos e investimentos financeiros da organização estejam sendo usados de maneira eficaz .

Prática	Propósito
Gerenciamento de estratégia	Formular os objetivos da organização e adotar os cursos de ação e alocação de recursos necessários para alcançar esses objetivos. Estabelece a direção da organização , concentra esforços, define ou esclarece as prioridades da organização e fornece consistência ou orientação em resposta ao ambiente.
Gerenciamento de fornecedor	Garantir que os fornecedores da organização e seus desempenhos sejam gerenciados de forma adequada para oferecer suporte ao fornecimento contínuo de produtos e serviços de qualidade. Isso inclui a criação de relacionamentos mais estreitos e colaborativos com os principais fornecedores para descobrir e perceber novos valores e reduzir o risco de falhas.
Gerenciamento de força de trabalho e talento	Garantir que a organização tenha as pessoas certas com as habilidades e conhecimentos apropriados e nas funções corretas para apoiar seus objetivos de negócios . A prática abrange um amplo conjunto de atividades com foco no envolvimento bem-sucedido com os funcionários e recursos humanos da organização, incluindo planejamento, recrutamento, integração, aprendizado e desenvolvimento, medição de desempenho e planejamento de sucessão.

DIRETO DO CONCURSO

005. (PMG ACADEMY/2020) Qual é o propósito da prática de “gerenciamento de fornecedor”?

- a)** Garantir que os fornecedores de uma organização e seus níveis de desempenho sejam gerenciados adequadamente para oferecer suporte ao fornecimento contínuo de produtos e serviços de qualidade
- b)** Alinhar as práticas e os serviços da organização com as necessidades de negócio em constante mudança, através da contínua identificação e melhoria dos serviços
- c)** Garantir que os fornecedores da organização e seus desempenhos sejam gerenciados adequadamente em níveis estratégico e tático, por meio de atividades coordenadas de marketing, vendas e entrega
- d)** Garantir que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços dos fornecedores estejam disponíveis quando e onde forem necessárias



O propósito da **prática de gerenciamento de fornecedor** é garantir que os fornecedores da organização e seu desempenho sejam gerenciados de forma adequada para suportar a provisão de produtos e serviços sem intervenção e com qualidade. Isso pode incluir a criação de relacionamentos mais próximos e mais colaborativos com os principais fornecedores para descobrir e perceber novos valores e reduzir o risco de falhas.

Letra a.

PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS (17)

Gerenciamento de disponibilidade
Análise de negócio
Gerenciamento de desempenho e capacidade
Habilitação de mudança
Gerenciamento de incidente
Gerenciamento de ativo de TI
Monitoração e gerenciamento de evento
Gerenciamento de problema
Gerenciamento de liberação

Gerenciamento de catálogo de serviço
Gerenciamento de configuração de serviço
Gerenciamento de continuidade do serviço
Desenho de serviço
Central de serviço
Gerenciamento de nível de serviço
Gerenciamento de requisição de serviço
Validação e teste de serviço

As práticas de gerenciamento de serviços no ITIL 4 incluem:

Prática	Propósito
Gerenciamento de disponibilidade	Garantir que os serviços entreguem níveis acordados de disponibilidade para atender às necessidades de clientes e usuários.
Análise de negócio	Analizar um negócio ou algum elemento dele, definir suas necessidades associadas e recomendar soluções para atender a essas necessidades e / ou resolver um problema de negócios, que deve facilitar a criação de valor para as partes interessadas. Permite que uma organização comunique suas necessidades de uma maneira significativa, expresse a justificativa para a mudança e projete e descreva soluções que permitem a criação de valor em alinhamento com os objetivos da organização.
Gerenciamento de desempenho e capacidade	Garantir que os serviços atinjam o desempenho acordado e esperado , satisfazendo a demanda atual e futura de maneira econômica.
Habilitação de Mudança (ou Controle de mudança)	Maximizar o número de serviços e produtos de sucesso mudanças , garantindo que os riscos tenham sido devidamente avaliados, autorizando mudanças para prosseguir e gerenciando o cronograma de mudança.
Gerenciamento de incidente	Minimizar o impacto negativo dos incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível.

Prática	Propósito
Gerenciamento de ativo de TI	<p>Planejar e gerenciar todo o ciclo de vida de todos os ativos de TI, para ajudar a organização:</p> <ul style="list-style-type: none"> • maximizar valor; • controlar custos; • gerenciar riscos; • apoiar a tomada de decisão sobre compra, reutilização, aposentadoria e alienação de ativos; • atender aos requisitos regulatórios e contratuais.
Monitoração e gerenciamento de evento	<p>Observar sistematicamente os componentes de serviços e serviços e registrar e relatar mudanças selecionadas de estado identificadas como eventos. Essa prática identifica e prioriza a infraestrutura, os serviços, os processos de negócios e os eventos de segurança das informações e estabelece a resposta adequada a esses eventos, incluindo a resposta a condições que podem levar a possíveis falhas ou incidentes.</p>
Gerenciamento de problema	<p>Reducir a probabilidade e o impacto de incidentes, identificando causas reais e potenciais de incidentes e gerenciando soluções alternativas e erros conhecidos.</p>
Gerenciamento de liberação	<p>Disponibilizar serviços e recursos novos e alterados para uso.</p>
Gerenciamento de catálogo de serviço	<p>Fornecer uma única fonte de informações consistentes sobre todos os serviços e ofertas de serviços, e garantir que estejam disponíveis para o público relevante.</p>
Gerenciamento de configuração de serviço	<p>Garantir que informações precisas e confiáveis sobre a configuração de serviços e os ICs que as suportam estejam disponíveis quando e onde forem necessárias. Isso inclui informações sobre como os ICs são configurados e os relacionamentos entre eles.</p>
Gerenciamento de continuidade do serviço	<p>Garantir que a disponibilidade e o desempenho de um serviço sejam mantidos em níveis suficientes no caso de um desastre. A prática fornece uma estrutura para a criação de resiliência organizacional com a capacidade de produzir uma resposta eficaz que proteja os interesses dos principais interessados e a reputação, a marca e a criação de valor da organização.</p>

Prática	Propósito
Desenho de serviço (Design de Serviço)	Projetar produtos e serviços que sejam adequados à finalidade, adequados para uso e que possam ser fornecidos pela organização e por seu ecossistema. Isso inclui planejar e organizar pessoas, parceiros e fornecedores, informações, comunicação, tecnologia e práticas para produtos e serviços novos ou alterados e a interação entre a organização e seus clientes.
Central de serviço	O propósito da prática da central de serviço é capturar a demanda por requisições de serviço e resolução de incidentes . Também deve ser o ponto de entrada e ponto único de contato para o provedor de serviços com todos os seus usuários .
Gerenciamento de nível de serviço	Definir metas claras de negócios para níveis de serviço e garantir que a entrega de serviços seja avaliada, monitorada e gerenciada adequadamente em relação a essas metas.
Gerenciamento de requisição de serviço	Oferecer suporte à qualidade acordada de um serviço , manipulando todas as requisições de serviço predefinidas e iniciadas pelo usuário de maneira eficaz e amigável.
Validação e teste de serviço	Garantir que produtos e serviços novos ou alterados atendam aos requisitos definidos. A definição de valor de serviço é baseada na entrada de clientes, objetivos de negócios e requisitos regulatórios, e é documentada como parte da atividade da cadeia de valor de design e transição. Essas entradas são usadas para estabelecer indicadores mensuráveis de qualidade e desempenho que suportam a definição de critérios de garantia e requisitos de teste.

DIRETO DO CONCURSO

006. (PMG ACADEMY/2020) Qual é o propósito da prática de “central de serviço”?

- a) Reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes ao identificar suas causas reais e potenciais
- b) Maximizar o número de mudanças bem-sucedidas de TI ao garantir que os riscos sejam avaliados adequadamente
- c) Capturar a demanda de resolução de incidentes e requisições de serviço
- d) Definir metas claras e baseadas nos negócios para o desempenho dos serviços



O propósito da prática da **central de serviço** é **capturar a demanda por requisições de serviço e resolução de incidentes**. Também **deve ser o ponto de entrada e ponto único de contato para o provedor de serviços com todos os seus usuários**.

Letra c.

PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO TÉCNICO (03)

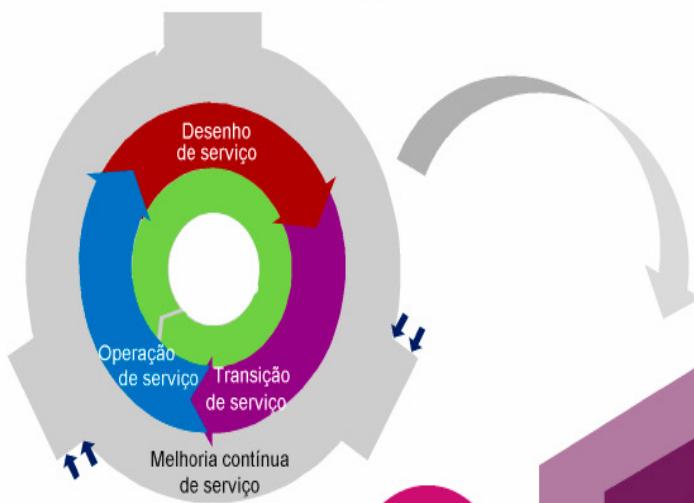
Gerenciamento de implantação
Gerenciamento de infraestrutura e plataforma
Desenvolvimento e gerenciamento de software

As práticas de **gerenciamento técnico** da ITIL 4 incluem:

Prática	Propósito
Gerenciamento de implantação	Mover hardware, software, documentação, processos ou qualquer outro componente novo ou alterado para ambientes ativos. Também pode estar envolvida na implantação de componentes para outros ambientes para teste ou preparação.
Gerenciamento de infraestrutura e plataforma	Supervisionar a infraestrutura e as plataformas usadas por uma organização. Quando realizada adequadamente, essa prática permite o monitoramento de soluções tecnológicas disponíveis para a organização, incluindo a tecnologia de provedores de serviços externos.
Gerenciamento e desenvolvimento de software	Garantir que os aplicativos atendam às necessidades das partes interessadas internas e externas, em termos de funcionalidade, confiabilidade, capacidade de manutenção, conformidade e auditabilidade.

RESUMO

Ciclo de vida do serviço da ITIL v3



Service value system (SVS)
Sistema de valor de serviço (SVS) da ITIL 4

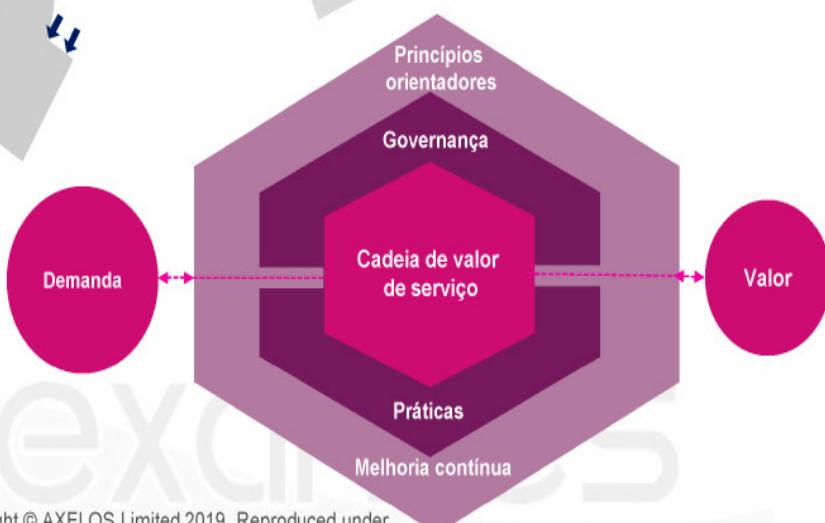
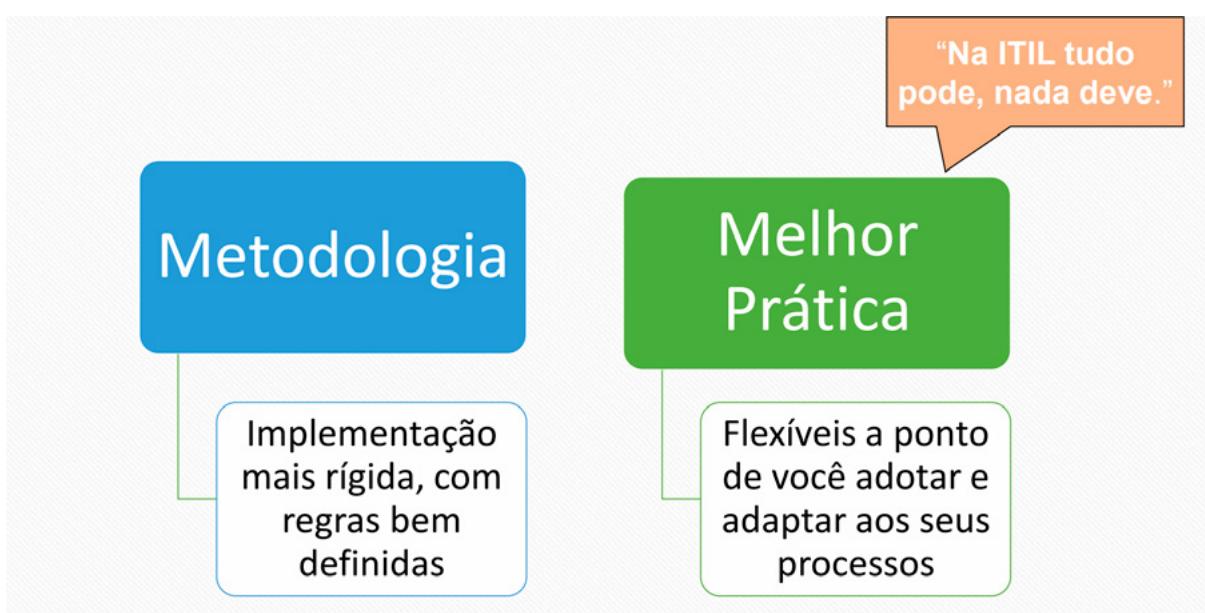


Figura. Sistema de Valor de Serviço (SVS) da ITIL 4. Fonte: TIEXAMES (2019).



VALOR: é a percepção de benefícios, utilidade e importância de algo.



Figura. Consumidores de Serviços (Service Consumers). Fonte: Quintão (2022).

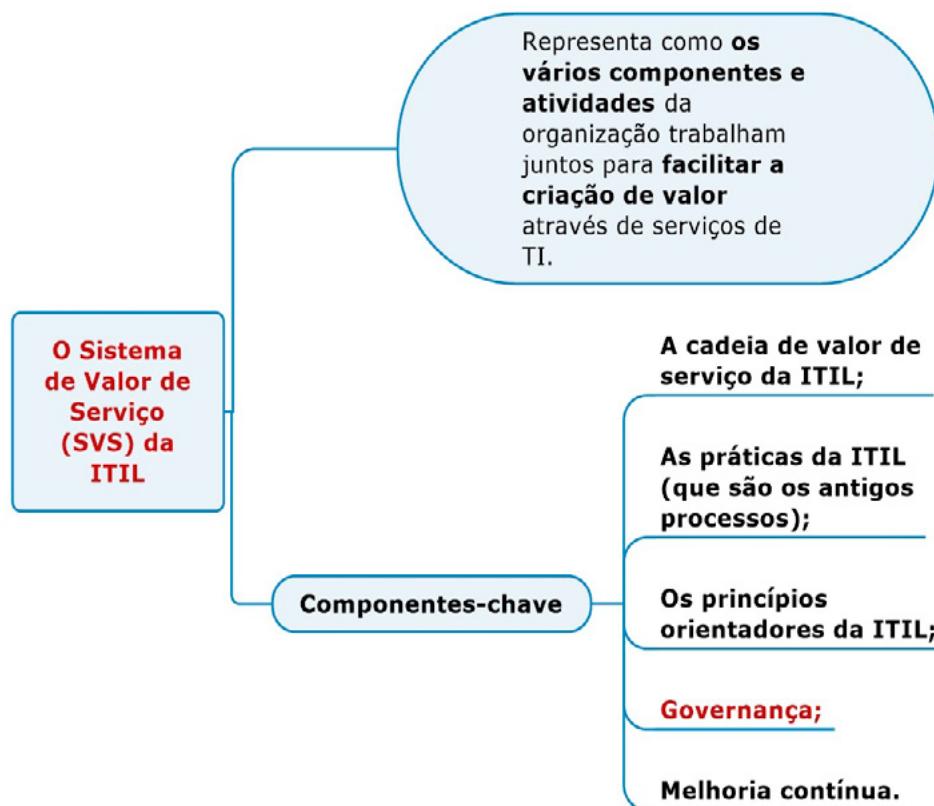


Figura. SVS da ITIL 4 (QUINTÃO, 2022).

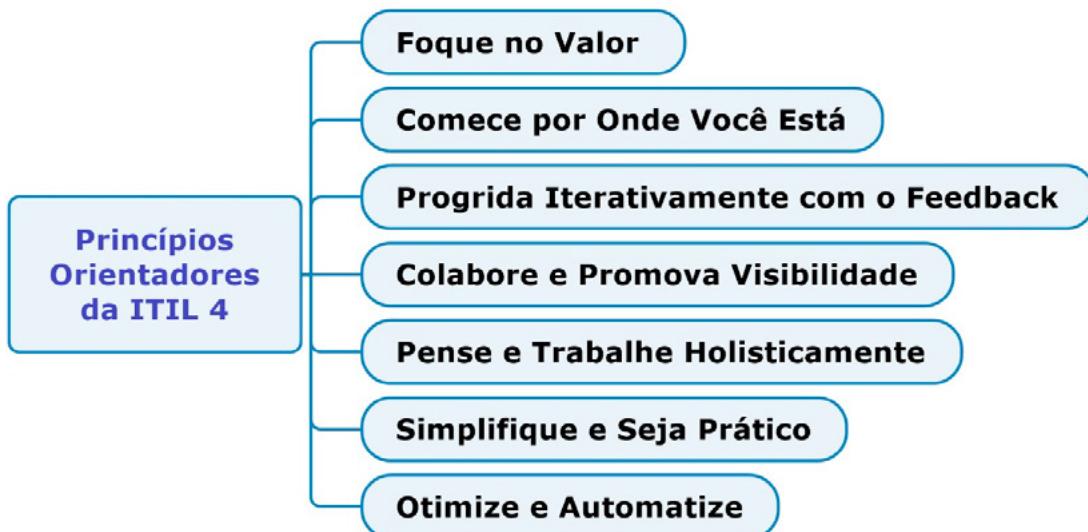




Figura. Princípios Orientadores da ITIL 4 (QUINTÃO, 2022).



Figura. Utilidade + Garantia (TIEXames, 2019).

Utilidade	Garantia
Funcionalidade Oferecida (O QUE o serviço faz).	COMO o serviço é entregue.
Apto para o propósito .	Apto para o uso .
Requisitos funcionais	Requisitos não funcionais

O conteúdo deste livro eletrônico é licenciado para MARIO LUIS DE SOUZA - 41250799864, vedada, por quaisquer meios e a qualquer título, a sua reprodução, cópia, divulgação ou distribuição, sujeitando-se aos infratores à responsabilização civil e criminal.

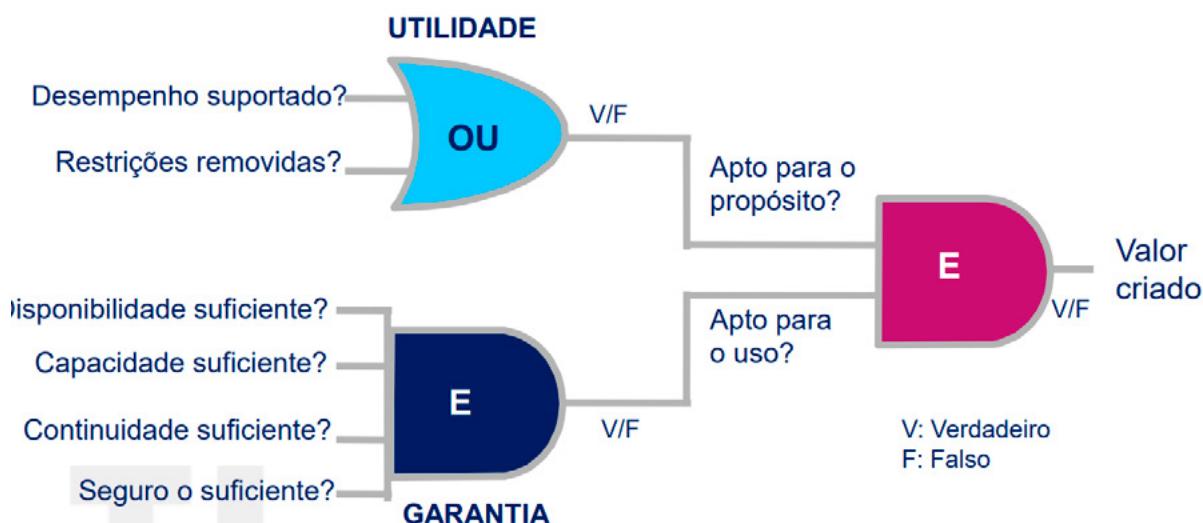


Figura. Utilidade + Garantia (TIExames, 2019).

Práticas Gerais de Gerenciamento (14)

Gerenciamento de **arquitetura**
Melhoria contínua
 Gerenciamento de **segurança da informação**
 Gerenciamento de **conhecimento**
Medição e relatórios
 Gerenciamento de **mudança organizacional**
 Gerenciamento de **portfólio**

Gerenciamento de **projeto**
 Gerenciamento de **relacionamento**
 Gerenciamento de **risco**
 Gerenciamento **financeiro** de serviço
 Gerenciamento da **estratégia**
 Gerenciamento de **fornecedor**
 Gerenciamento de **força de trabalho e talento**

Práticas de Gerenciamento de Serviços (17)

Gerenciamento de **disponibilidade**
Análise de negócio
 Gerenciamento de **desempenho e capacidade**
Habilitação de mudança
 Gerenciamento de **incidente**
 Gerenciamento de **ativo de TI**
 Monitoração e **gerenciamento de evento**
 Gerenciamento de **problema**
 Gerenciamento de **liberação**

Gerenciamento de **catálogo de serviço**
 Gerenciamento de **configuração de serviço**
 Gerenciamento de **continuidade do serviço**
Desenho de serviço
Central de serviço
 Gerenciamento de **nível de serviço**
 Gerenciamento de **requisição de serviço**
Validação e teste de serviço

Práticas de Gerenciamento Técnico (03)

Gerenciamento de implantação

Gerenciamento de infraestrutura e plataforma

Desenvolvimento e gerenciamento de software

Práticas Gerais de Gerenciamento	Práticas de Gerenciamento de Serviços	Práticas de Gerenciamento Técnico
1) Gerenciamento da arquitetura 2) Melhoria contínua 3) Gerenciamento da segurança da informação 4) Gerenciamento do conhecimento 5) Medição e relatórios 6) Gerenciamento da mudança organizacional 7) Gerenciamento de portfólio 8) Gerenciamento de projetos 9) Gerenciamento de relacionamento 10) Gerenciamento de riscos 11) Gerenciamento financeiro de serviços 12) Gerenciamento da estratégia 13) Gerenciamento de fornecedor 14) Gerenciamento de força de trabalho e talento	1) Gerenciamento da disponibilidade 2) Análise de negócios 3) Gerenciamento do desempenho e capacidade 4) Controle de mudanças 5) Gerenciamento de incidentes 6) Gerenciamento de ativos de TI 7) Gerenciamento de catálogo de serviços 8) Desenho (Design) de serviço 9) Gerenciamento de nível de serviço 10) Gerenciamento de continuidade de serviço 11) Monitoramento e gerenciamento de eventos 12) Central de serviço 13) Gerenciamento de requisições de serviço 14) Gerenciamento de problemas 15) Gerenciamento de Liberação 16) Validação e teste de serviço 17) Gerenciamento de configuração de serviço	1) Gerenciamento de implantação 2) Gerenciamento de infraestrutura e plataforma 3) Desenvolvimento e gerenciamento de software

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, R. M. de; ALBERTIN, A. L. **Estratégia de Governança de Tecnologia da Informação: estrutura e práticas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

AXELOS. **Glossário – Termos e definições da ITIL 4**. Disponível em: <<https://fliphml5.com/yzgiq/uyfx/basic>>. Acesso em: 10 junho de 2022.

AXELOS. **ITIL FOUNDATION, ITIL 4 Edition**. London, TSO Information e Publishing Solution, 2019.

FERNANDES, A. A.; ABREU, V. F. **Implantando a governança de TI da estratégia à gestão dos processos e serviços**. Rio de Janeiro: Brasport, 4ª. edição, 2014.

HOFRIMANN, S. **ITIL – O que é e por que usar a biblioteca de gerenciamento de serviços de TI?** Disponível em: <<https://www.holmesdoc.com.br/itil-o-gerenciamento-de-servicos-de-ti/>>. 2020. Acesso em: 04 nov. 2020.

MACFARLANE, Ivor; RUDD, Colin. **Gerenciamento de Serviços de TI**. São Paulo: New Millenium Editora e Serviços Gráficos Ltda, 2005.

MAGALHÃES, I. L.; PINHEIRO, W. B. **Gerenciamento de Serviços de TI na Prática, Uma abordagem com base na ITIL**. São Paulo: Novatec Editora Ltda, 2007.

MUNDOITIL. **O que é ITIL**. Disponível em: <https://www.mundoitil.com.br/>. Acesso em: 04 nov. 2020.

QUINTÃO, P. L. **Notas de aula da disciplina “Tecnologia da Informação”**. 2022.

ITIL FOUNDATION, ITIL 4 Edition. London, TSO Information e Publishing Solution, 2019.

TIExames. **Curso ITIL 4**. 2019.

ViaVirtual. **E-book ITIL 4 – Visão Geral**. 2019. Disponível em: <<https://viavirtual.net/>>. Acesso em: jan. 2022.

Patrícia Quintão



Mestre em Engenharia de Sistemas e computação pela COPPE/UFRJ, Especialista em Gerência de Informática e Bacharel em Informática pela UFV. Atualmente é professora no Gran Cursos Online; Analista Legislativo (Área de Governança de TI), na Assembleia Legislativa de MG; Escritora e Personal & Professional Coach.

Atua como professora de Cursinhos e Faculdades, na área de Tecnologia da Informação, desde 2008. É membro: da Sociedade Brasileira de Coaching, do PMI, da ISACA, da Comissão de Estudo de Técnicas de Segurança (CE-21:027.00) da ABNT, responsável pela elaboração das normas brasileiras sobre gestão da Segurança da Informação.

Autora dos livros: Informática FCC - Questões comentadas e organizadas por assunto, 3^a. edição e 1001 questões comentadas de informática (Cespe/UnB), 2^a. edição, pela Editora Gen/Método.

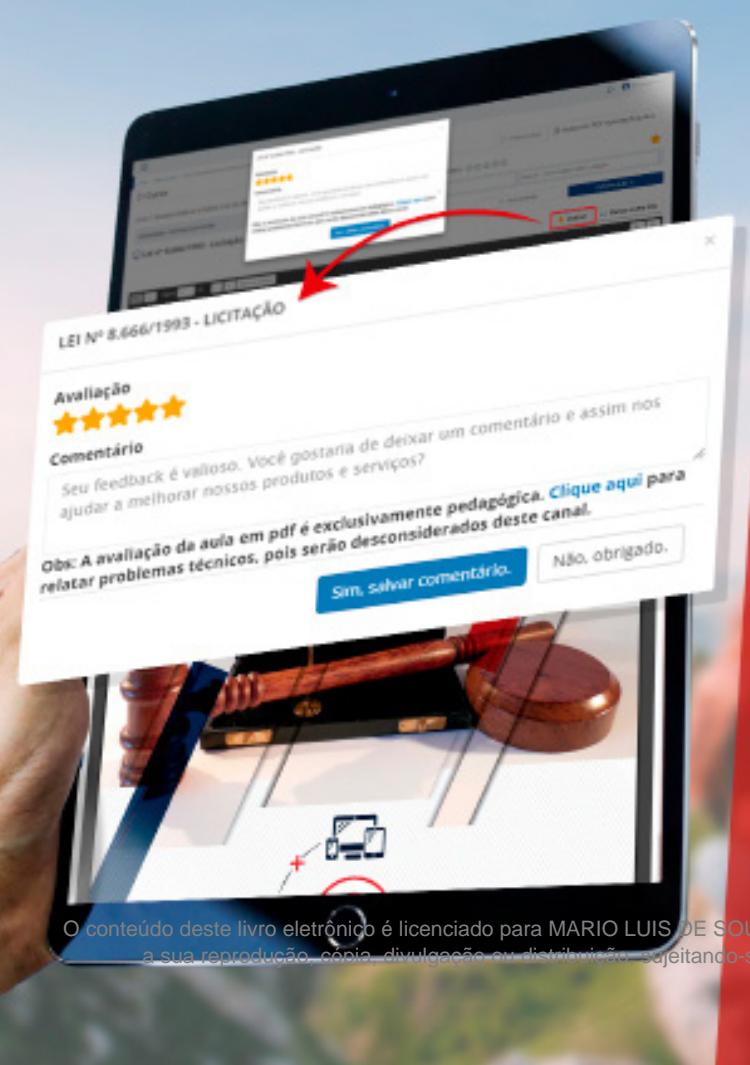
Foi aprovada nos seguintes concursos: Analista Legislativo, na especialidade de Administração de Rede, na Assembleia Legislativa do Estado de MG; Professora titular do Departamento de Ciência da Computação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia; Professora substituta do DCC da UFJF; Analista de TI/Suporte, PRODABEL; Analista do Ministério Público MG; Analista de Sistemas, DATAPREV, Segurança da Informação; Analista de Sistemas, INFRAERO; Analista - TIC, PRODEMGE; Analista de Sistemas, Prefeitura de Juiz de Fora; Analista de Sistemas, SERPRO; Analista Judiciário (Informática), TRF 2^a Região RJ/ES, etc.

@coachpatriciaquintao

/profapatriciaquintao

@plquintao

t.me/coachpatriciaquintao



NÃO SE ESQUEÇA DE AVALIAR ESTA AULA!

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE
PARA MELHORARMOS AINDA MAIS
NOSSOS MATERIAIS.

ESPERAMOS QUE TENHA GOSTADO
DESTA AULA!

PARA AVALIAR, BASTA CLICAR EM LER
A AULA E, DEPOIS, EM AVALIAR AULA.

AVALIAR