

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI BASEADO EM ITIL*

Alex SILVA¹; Marcelo Stehling de CASTRO²

¹Dicante do curso de pós-graduação lato sensu – EMC/UFG – alexf16@hotmail.com;

²Docente do curso de Especialização em TGN/UFG – mcastro@ufg.br.

RESUMO

Este trabalho visa apresentar as principais vantagens do uso do Gerenciamento de Serviços de TI utilizando as melhores práticas do ITIL que tem se destacado nas organizações que buscam gerenciar adequadamente seu setor de TI. Sobre este conceito busca-se elaborar um estudo de caso do Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação na Agência de Transportes Terrestres (ATT), serão abordando alguns pontos que devem ser reestruturados para que tenha uma melhor Gestão da TI.

Palavras-chave: ITIL, gerenciamento de serviços, TI.

INTRODUÇÃO

A área de Tecnologia da Informação (TI), tem sua importância cada vez mais reconhecida dentro das organizações e sendo utilizada de forma estratégica para os negócios. Para Cestari Filho (2012, p. 6) atualmente a dependência de TI para a maioria das organizações é bastante acentuada.

O Gerenciamento de Serviços de TI visa melhorar a gestão e adequação dos recursos disponíveis na área de TI de forma integrada com o foco de garantir a qualidade do serviço aos clientes ou usuários da organização. Isso pode ser alcançado pela implementação, desenho e gerenciamento dos processos internos seguindo as melhores práticas da *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL).

Segundo Cestari Filho (2012), A integração da Tecnologia da Informação aos negócios da empresa faz com que o setor de TI se torne um parceiro estratégico. No mercado atual a área de TI tem sido visto como parte da estratégia dos negócios, tornando-se vital o Gerenciamento de Serviços para permitir um grau elevado de competitividade.

A ITIL, é um conjunto de bibliotecas composta por boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI, atualmente é o modelo mais utilizado quando se trata de serviços de TI.

MATERIAL E METODOS

Para a elaboração desse trabalho, foram revisados artigos científicos relacionados a este assunto, revisão bibliográfica de livros no intuito de expor a vantagens de utilizar as melhores práticas do Gerenciamento de Serviços de TI.

* **Resumo revisado pelo Orientador** Prof. Dr. Marcelo Stehling de Castro.

ITIL - Information Technology Infrastructure Library

ITIL é marca registrada, foi publicada inicialmente entre 1989 e 1996 pelo Governo do Reino Unido, atualmente na versão (V3). Para Magalhaes; Pinheiro (2007, p. 30) A ITIL é a abordagem padronizada mais utilizada para o Gerenciamento de Serviços de TI no mundo, conforme comprovou uma pesquisa realizada pela International Network Services com 194 organizações de todo o mundo.

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI

O Gerenciamento de Serviços de TI é, de forma resumida, o gerenciamento da integração entre pessoas, processos e tecnologias, componentes de um serviço de TI, cujo objetivo é viabilizar a entrega e o suporte de serviços de TI focados nas necessidades dos clientes e de modo alinhado à estratégia de negócio da organização, visando o alcance de objetivos de custo e desempenho pelo estabelecimento de acordos de nível de serviço entre a área de TI e as demais áreas de negócio da organização. (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007, p32). Isto pode ser uma realidade em qualquer organização seja ela um escritório em casa com uma única pessoal ou corporação multinacional.

Para Magalhães e Pinheiro (2007, p. 59), uma vez estabelecido o plano de ação, faz necessário que, ao longo de sua execução, a área de TI preocupe-se em garantir os mecanismos adequados para o Gerenciamento de Serviços de TI. Atualmente se faz necessário controlar os processos de TI e analisar seu efeito no desempenho dos serviços de TI disponibilizados para a organização, evoluindo em sua maturidade no processo de Gerenciamento de Serviços de TI.

RELAÇÃO DA ITIL COM A ISO/IEC 20.000

A ISO/IEC 20.000 é uma norma internacional que tem por objetivo de regulamentar no âmbito mundial, o padrão para o gerenciamento de serviços de TI. A ITIL é bem mais flexível enquanto a norma, mas possuindo uma série de exigências que devem ser seguidas.

ISO/IEC 20.000 e ITIL têm em comum a meta de fornecer um conjunto de processos estruturados de qualidade para gerenciar os serviços de TI.

Para Cestari Filho (2012b, p. 222) a ITIL capacita e certifica profissionais de TI, enquanto a norma ISO/IEC 20.000 tem como objetivo certificar empresas.

IMPORTÂNCIA DA ITIL NAS ORGANIZAÇÕES

As organizações necessitam cada vez mais dos recursos tecnológicos frente as suas estratégias de negócios, tornando a TI um ponto chave para o desenvolvimento das suas atividades, elevando o grau de comprometimento dos recursos tecnológicos para a continuidade dos negócios, gerando altos custo e impactos com a indisponibilidade dos seus serviços.

A ITIL tem o objetivo de alinhar os serviços de TI aos requisitos do negócio, usando uma metodologia para traçar o melhor caminho a ser seguido com base nas melhores práticas.

OS ESTÁGIOS DO CICLO DE VIDA DO SERVIÇO

ITIL divide suas funções e processos em cinco fases do ciclo de vida de um serviço. O modelo ITIL usa a estratégia de serviço como o núcleo do ciclo de vida de serviço; projeto transição e operação de serviço como estágios do ciclo de vida orbitando o núcleo, sendo que este conjunto ancorado pela melhoria contínua do serviço. (CESTARI FILHO, 2011, p. 5).

Cada parte do ciclo de vida do serviço exerce a influência sobre as demais e conta com entradas e realimentações entre si, mostradas na Figura 1. Segundo Cestari Filho (2011), Desta maneira, há um constante controle e equilíbrio, através do ciclo de vida de serviço, assegurando que quando a demanda de negócio muda, os serviços podem ser adaptados de forma eficiente.



Figura 1: Estágios do ciclo de vida de um serviço na ITL – v3

Fonte: <http://www.seguetech.com/blog/2013/04/29/how-ITIL-improve-IT-services>

Estratégia do Serviço (*Service Strategy*): etapa inicial do ciclo de vida do serviço, que define os requisitos e as necessidades do negócio que dependem dos serviços de TI.

Desenho do Serviço (*Service Design*): a partir dos requisitos se desenharem de forma eficiente e eficaz os processos a serem gerenciado pelo serviço durante o seu ciclo de vida, basicamente desenha o que a estratégia decidiu.

Transição do Serviço (*Service Transition*): Garantir os objetivos definidos na estratégia de serviço e os planejados pelo desenho do serviço que podem e devem ser realizados, além de orientar o desenvolvimento de recursos necessários para a implantação de novos serviços ou modificações nas operações de TI. A transição é responsável por todas as atividades que a TI está exercendo.

Operação do Serviço (*Service Operation*): Depende do sucesso das outras fases para alcançar a eficiência e eficácia na entrega e suporte de serviços, assegurando o valor para o cliente e para o provedor de serviço. Sempre com o propósito de entregar e gerenciar os serviços nos níveis acordados.

7ª JORNADA ACADÊMICA 2013
18 a 23 de Novembro
Unidade Universitária de Santa Helena de Goiás
Crescimento Regional – Inovação e tecnologia no mercado de trabalho

Melhoria contínua dos Serviços (*Continual Service Improvement*): Objetivo é dar manutenção e criação de valores aos clientes por meio da melhoria do desenho, implantação e operação do serviço, além de efetuar a revisão estratégica para verificar a real importância do serviço, visando alinhar e realinhar continuamente os serviços de TI.

ESTUDO DE CASO

Este estudo de caso foi com base na atual estrutura de uma Agência de Transportes Terrestres (ATT), buscando comparar as técnicas existentes do órgão com as melhores práticas existentes no Gerenciamento de Serviços baseado em ITIL. Está focado na Central de Atendimento ao Usuário (CAU) que é subordinada a Gerência de Tecnologia (GERTEC). A CAU tem a responsabilidade de prestar serviços de suporte técnico a toda a empresa, serviços são:

- Levantamento de necessidades de hardware e software;
- Monitoramento da execução e qualidades de serviços de suporte técnico;
- Atendimento e suporte aos usuários de rede da empresa.
- Manutenção preventiva e soluções de problemas de softwares diversos.
- Acompanhamento da manutenção de hardware, mantendo o histórico das ocorrências;
- Instalar e configurar softwares nas estações de trabalho e orientação ao usuário;
- Operação na plataforma Help Desk.

Para efetuar uma solicitação o usuário deve acessar o site da CAU ou entrar em contato por telefone para registrar a sua Ordem de Serviço (OS). Após a geração da OS é feita uma triagem para definir o destino, que pode ter a solução na mesma CAU ou encaminhado para a área de infraestrutura. Dependendo da solicitação, o atendimento é efetuado remoto ou presencial. Quando a demanda é repassada para a infraestrutura, a CAU espera o retorno para dar uma posição ao usuário.

No modelo atual Gerenciamento de Serviços de TI existem muitas dificuldades para se obter um alinhamento entre a TI e a estratégia organizacional da ATT. Quando uma OS é aberta: não existe um tempo definido para solução do problema; não a como fazer o rastreamento do andamento da demanda; e não é possível gerar algum relatório gerencial, dentre outros problemas.

O modelo proposto para o Gerenciamento de Serviços de TI. Serão adotados dois níveis de serviços. O primeiro responsável por abrir os chamados e prestar o primeiro atendimento remoto. Caso o incidente não seja solucionado, o primeiro nível repassará o chamado para o segundo nível. Esse nível tem uma equipe técnica mais capacitada e caso necessário acionar um terceiro para solução do problema. A outra proposta, consiste na criação de três serviços baseados nos fundamentos da ITIL:

- (1) **Gerenciamento de Incidentes e Problemas:** Monitorar as atividades, as prestações de serviços, fornecendo indicadores de qualidade e de desempenho das operações.

7ª JORNADA ACADÊMICA 2013
18 a 23 de Novembro
Unidade Universitária de Santa Helena de Goiás
Crescimento Regional – Inovação e tecnologia no mercado de trabalho

- (2) **Gerenciamento Operacional e da Qualidade:** Estruturar o uso dos recursos, manter a qualidade do suporte, investigar os problemas e providenciar suas correções, atualizando a Base de Conhecimento.
- (3) **Configuração e Mudanças:** Gerenciar os processos de implantação, atualizando os serviços de acordo com o nível de controle acordado juntamente com a equipe de gestão da GERTEC.

CONCLUSÃO

O presente artigo apresentou os conceitos sobre o Gerenciamento de Serviços de TI baseado em ITIL, evidenciando a necessidade da TI alinhada à estratégia organizacional. Sob esse conceito realizamos estudo de caso na área de TI da Agência de Transportes Terrestres. Assim foi possível identificar os pontos fracos e forte existentes na área de TI da empresa.

É possível averiguar, para a empresa consiga ter sucesso na implantação dessa nova metodologia, ela deve estar comprometida e estruturada para a implantação do novo modelo.

Conclui-se com o Gerenciamento de Serviço de TI poderá melhorar significativamente a qualidade dos serviços prestados pela TI, alinhando as necessidades dos negócios com a TI.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- CESTARI FILHO, F. **ITIL: *Information Technology Infrastructure Library***. Rio de Janeiro: RNP/ESR, 2011.
- CESTARI FILHO, F. **Gerenciamento de Serviços de TI**. Rio de Janeiro: RNP/ESR, 2012.
- FAGURY, T. **Introdução ao ITIL Versão 3**. Disponível em: <
http://fagury.com.br/sys/wp-content/uploads/2011/09/apostila_ital_v3_2011.pdf>.
Acesso em: 01 mai. 2013.
- MAGALHÃES, I.V.; PINHEIRO, W.B. **Gerenciamento de Serviços de TI na Prática: Uma abordagem com base na ITIL**. São Paulo: Novatec, 2007.
- TIEXAMES. **Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI - ITIL V2**. Disponível em: <http://www.tiexames.com.br/amostra_apostila_ITILV2.pdf> Acesso em: 06 ago. 2013.