



CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS



Estudo do nível de adoção das melhores práticas da tecnologia da informação utilizando a ITIL

RAFAEL SOARES ANSELMO

São Paulo – SP
2012

RAFAEL SOARES ANSELMO

Estudo do nível de adoção das melhores práticas da tecnologia da informação utilizando a ITIL

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Administração de Empresas, da Pontifca Universidade Católica de São Paulo – COGEAE, como pré-requisito para obtenção do título de especialista em Administração, orientado pelo Professor Mestre Paulo Romaro.

São Paulo – SP

2012

PAGINA DE AVALIAÇÃO

Avaliação:

Assinatura do Orientador:.....

AGRADECIMENTOS

Agradeço o apoio de todos os amigos e colegas de trabalho em todas as organizações consultadas, que, além de compartilhar os desafios normais de trabalho, contribuíram com suas opiniões, críticas e visões durante a pesquisa.

À minha família, no sentido mais amplo que possa existir, minha esposa Michele e minha filha Maria Eduarda, aos meus irmãos que sempre me foram bons exemplos tanto na vida acadêmica quanto na pessoal e àquelas pessoas que, mesmo um pouco distantes, sempre estiveram comigo.

Ao meu orientador, Prof^o. Mestre. Paulo Romaro, que acreditou que poderia ir além do meu conhecimento e me apoiou no estudo que realizei.

SUMÁRIO

1	Introdução.....	6
1.1	Considerações Iniciais.....	6
1.2	Objetivos do Estudo.....	7
1.3	Justificativa	7
1.4	Hipóteses	8
1.5	Delimitação do Estudo.....	9
2	ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	9
2.1	História	9
2.2	Infográfico da Evolução	11
2.3	Definição	11
2.4	Visão Geral	11
2.5	Introdução ao Ciclo de Vida do Serviço.....	12
2.6	Estratégia de Serviço	14
2.7	Desenho do Serviço	17
2.8	Transição de Serviço.....	20
2.9	Operação de Serviço.....	22
2.10	Melhoria de Serviço Continuada	25
3	Relacionamento de hipótese, questão chave e a referencial teórico ...	27
4	Metodologia da pesquisa	28
4.1	Universo e Amostragem	30
4.2	Coleta de Dados.....	30
4.3	Questionários de Avaliação	30
4.4	Consolidação dos dados	31
5	Análise dos Resultados.....	31
5.1	Organizações participantes	32
5.2	Quantidade de organização por segmento	32
5.3	Quantidade de pesquisado por segmento	33
5.4	Análise de resultado – Hipótese 1.....	34
5.5	Análise de resultado – Hipótese 2.....	35
6	Conclusão	36
7	Bibliografia	37
7.1	Referências.....	37
7.2	Referências da Web	37
8	Anexo	38
8.1	Questionário 1	39
8.2	Questionário 2	40
8.3	ISO 2000	41

1 Introdução

1.1 Considerações Iniciais

A utilização da tecnologia de informação dentro das organizações sofreu consideráveis mudanças nos últimos anos. Onde a tecnologia de informação era vista como um centro de custo usado primariamente para automatizar tarefas de escritório, hoje veio a se tornar a chave estratégica de desempenho, competitividades e inovação nos negócios das organizações, necessária para agregar novos valores aos clientes. A expansão desta utilização e dependência requer uma abordagem integrada e padronizada das práticas de TI – Tecnologia da Informação, alinhados com a estratégia das organizações.

A proposta deste trabalho é apresentar um estudo da adoção das melhores práticas em TI – Information Technology Infrastructure Library (ITIL), e ter uma reflexão sobre a avaliação de resultados da adoção das melhores práticas de TI.

Este capítulo tem o objetivo de apresentar o ambiente em que a pesquisa está inserida, objetivos, justificativas, hipóteses e delimitação do estudo.

A adoção das melhores práticas em TI, designadas como ITIL, é a chave para entender o quanto à eficiente e eficaz utilização da tecnologia da informação é fundamental para o sucesso dos negócios das organizações.

Nas últimas décadas, as empresas têm focado os seus esforços no processo de informatização como diferencial tecnológico, gestão e muitas vezes de marketing.

Como consequência houve uma grande expansão dos parques de microcomputadores e redes, trazendo grande agilidade aos processos produtivos e administrativos, permitindo às empresas a implantação de novos softwares capazes de agilizar e automatizar seus processos.

À procura de respostas que possam viabilizar seus investimentos em informática, os executivos debatem-se em diversas questões da missão e estratégia de suas organizações, que podem estar não na tecnologia em si. A gestão da tecnologia da informação dentro das empresas se torna cada vez mais complexa, exigindo tempo e recursos que nem sempre resultam em benefícios, podendo-se inclusive, entrar em uma espiral de custos, pela freqüente necessidade e atualização tecnológica.

Desta forma, num esforço internacional, procurou-se estudar e definir as melhores práticas em tecnologia da informação, na qual sua adoção traria os melhores resultados em termos de benefícios e custos da utilização da Tecnologia da Informação.

Este trabalho então, procura realizar um estudo do atual nível de reconhecimento e adoções destas melhores praticas em Tecnologia da Informação, conhecida como ITIL, nas organizações de atuação no mercado nacional.

1.2 Objetivos do Estudo

O objetivo deste trabalho é apresentar um estudo do nível da adoção das melhores práticas em Tecnologia da Informação ITIL nas organizações que operam no país, respondendo as seguintes questões:

- a) Estão as organizações adotando e praticando as melhores práticas em Tecnologia da Informação?
- b) O uso das melhores práticas em TI estão sendo medidas e avaliadas aos seus resultados?

1.3 Justificativa

O estudo e pesquisa sobre o nível da adoção das melhores práticas de TI nas organizações se torna justificável, pela oportunidade de estudar e aprofundar-se no assunto e melhores praticas de gestão e governança de TI. O resultado desse estudo será de grande enriquecimento pessoal e profissional, com oportunidade de alinhar conhecimentos técnicos práticos a uma abordagem estratégica de gerenciamento de TI.

No âmbito institucional, as empresas de grande porte estão totalmente dependentes de sistemas de informação para a tomada de decisões críticas de crescimento. O custo e a qualidade na manutenção operacional e evolutiva destes sistemas, cada vez mais se tornam significativa e importante para a própria gestão da organização. Usando as melhores práticas da indústria incluindo a biblioteca de infra-estrutura de serviços de tecnologia de informação (ITIL), as soluções de gerência de serviço e gerência de recursos estruturam os principais processos de TI permitindo rapidamente alinhar serviços e recursos às necessidades atuais e futuras do negócio, ajudando os clientes a melhorar a qualidade do seu serviço, reduzir o custo de propriedade a longo prazo e ainda melhorar a taxa de retorno de investimento (ROI).

1.4 Hipóteses

Hipótese 1: As melhores práticas de TI, através de sua biblioteca ITIL, estão sendo adotada pelas organizações.

Justificativa: A confirmação desta hipótese atesta que as melhores práticas de TI em sua biblioteca ITIL estão sendo reconhecidas e realmente adotadas e valorizadas pelas organizações se tornando um padrão.

Questões-chave para a hipótese 1:

- a) A TI nas organizações busca um nível de excelência e benchmarking em seus serviços?
- b) As organizações têm conhecimento das melhores práticas ITIL?
- c) As organizações reconhecem o ITIL como referência de melhores práticas em serviços e gestão de TI?
- d) As organizações têm investido no aumento do conhecimento e capacitação de seus recursos humanos em ITIL?
- e) As organizações têm implementado e certificado os processos e melhores práticas descritos no ITIL?
- f) A implantação dos processos do ITIL tem permitido uma melhora efetiva na gestão e continuidade dos serviços de TI?

Hipótese 2: As organizações possuem um indicador de performance para gestão e avaliação dos resultados da adoção das melhores práticas de TI.

Justificativa: A confirmação desta hipótese atesta que os resultados da adoção e prática das melhores práticas de TI estão sendo medidos e avaliados pelas organizações baseada em indicadores adequados, alinhando a TI a estratégia da organização de forma a potencializar o desenvolvimento e resultado dos negócios.

Questões-chave para a hipótese 2:

- a) A organização avalia o desempenho de TI conjuntamente e alinhado com sua metodologia de gestão estratégica?
- b) O desempenho de TI é avaliado na organização segundo critérios financeiros?
- c) A TI é avaliada pela qualidade de suas soluções e serviços prestados ao negócio?
- c) O indicador de TI possui uma avaliação referenciada a objetivos internos e/ou benchmarking?

1.5 Delimitação do Estudo

O contexto da pesquisa é delimitado pelo estado do mercado nacional no segundo semestre do ano de 2011 e o ambiente das respectivas organizações consultadas. A amostra de organizações realizada foi intencional e representativa em ambientes familiarizados com as metodologias ITIL. A primeira delimitação é referente à avaliação apenas e somente dos aspectos relativos ao nível de adoção das melhores práticas de TI especificamente em sua biblioteca ITIL e não aspectos relativos a quando e como de sua implementação nas organizações, nem sobre a situação das organizações antes e depois da implantação.

O estudo se concentra nas melhores práticas em TI – Information Technology Infrastructure Library (ITIL) na categoria Fundamentos (Foundation) em sua versão 3 (V3).

Na eventualidade da hipótese 2 ser plausível, não será analisado os aspectos e as relações de causa e efeito deste indicador com a estratégia global, pois isto só teria sentido e efeito num estudo de caso específico de uma organização.

2 ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

2.1 História

Na década de 80, no Reino Unido, a CCTA (Central Computer and Telecommunication Agency) desenvolveu o GITM (Government Information Technology Infrastructure Method). O objetivo era atender a crescente dependência do governo em TI no que diz respeito à padronização de práticas de TI. O Governo do Reino Unido percebeu que havia um risco de que o mercado, e, principalmente, as empresas privadas que mantinham contratos com o governo, utilizassem suas práticas próprias de gestão de TI e isso poderia gerar esforços duplicados e desentendimentos que resultariam em custos excessivos de TI. Em 1989, o GITM foi renomeado para ITIL por causa da palavra “método” no nome GITM. Essa iniciativa foi resultado do crescente interesse de outras entidades externas ao Governo Britânico nas práticas propostas e tinha como objetivo refletir a visão de que o ITIL não era uma regra e sim uma recomendação ou guia.

O ITIL versão 1 ou ITIL V1 era composto por 31 livros e que abordavam aspectos fundamentais para provisão dos serviços de TI e foi utilizado principalmente no Reino Unido e na Holanda. Sua abrangência ia do cabeamento de redes de computadores ao planejamento de contingência de sistemas de TI.

A partir do ano de 2000, o ITIL foi revisado e publicado sua versão 2. O ITIL V2 consistia em 7 livros que cobriam os aspectos relativos aos processos de gerenciamento de serviços de TI com uma forte orientação em processos e melhoria contínua (Ciclo PDCA). O conteúdo dos 31 livros foi organizado em 1 função e 10 processos relacionados entre si. O V2 foi difundido e aceito mundialmente, sendo reconhecido como padrão universal de Gerenciamento de Serviços de TI.

Em abril de 2001, a CCTA foi integrada na OGC (Office of Government Commerce) ou Câmara de Comércio do Governo. No mesmo ano, foi fundado no Reino Unido, o itSMF (Information Technology Service Management Forum) ou Fórum de Gerenciamento de Serviços de TI. A função do itSMF, mundialmente, é auxiliar no desenvolvimento e na promoção do Gerenciamento de Serviços de TI e estabelecer um fórum para troca de informações e compartilhamento de experiências entre usuários, fornecedores, empresas, organizações governamentais e instituições de ensino envolvidas com o Gerenciamento de Serviços de TI

Em 2002, foi oficialmente publicado a norma BS 15000. Desenvolvida através do itSMF e do BSI (British Standards Institute) ou Instituto de Padronização Britânico, a BS 15000 foi a primeira norma de Gerenciamento de Serviços de TI baseada na ITIL V2. Em dezembro de 2005 foi publicada a norma ISO/IEC 20000, desenvolvida a partir da BS 15000. O objetivo da publicação das práticas do ITIL como uma norma era promover a adoção mundial de processos de gerenciamento de serviços de TI para atender aos requerimentos do negócio.

Entre 2007 e 2008 foi lançada a versão 3 do ITIL. O ITIL V3 é composto de 5 livros onde a visão de processo da V2 foi organizada em ciclos de vida contendo 5 fases:

- Estratégia do Serviço;
- Desenho do Serviço;
- Transição do Serviço;
- Operação do Serviço;
- Melhoria de Serviço Continuada.

2.2 Info gráfico da Evolução

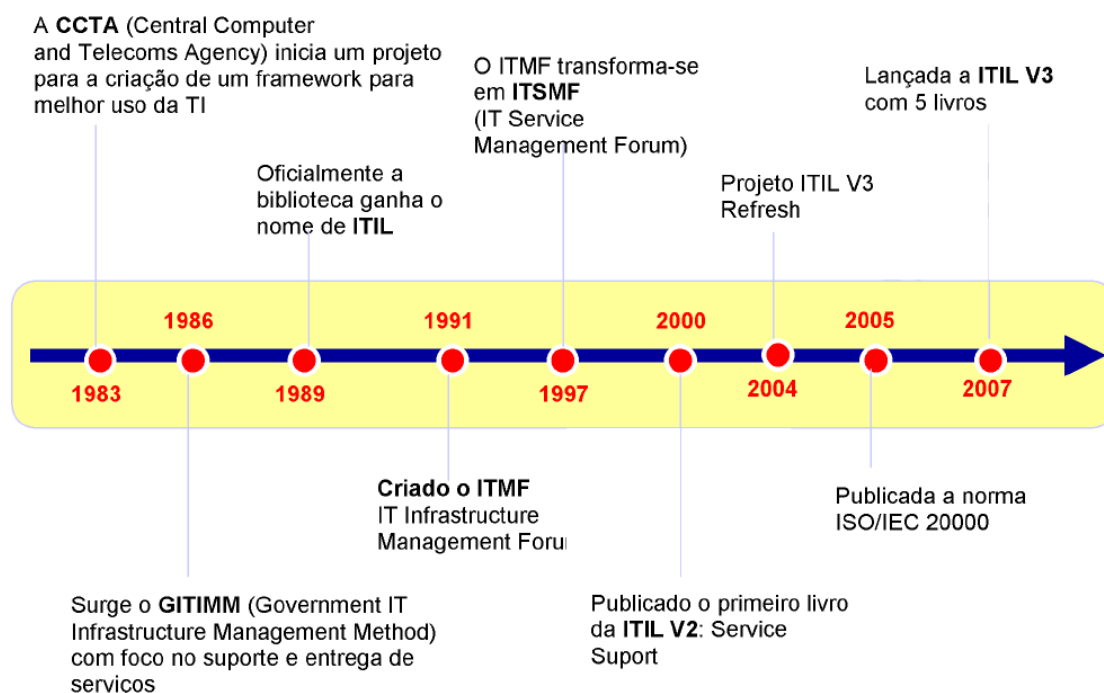


Figura 1: Evolução

2.3 Definição

O ITIL é um conjunto das Melhores Práticas para o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, sendo um padrão mundial. Ele é aplicado a serviços onde há um período de operação continuada e que sejam acessíveis por um único ponto de contato. Está estruturado como um framework, com o objetivo de prover um conjunto de práticas de gerenciamento de serviços recorrentes de TI, testadas e comprovadas no mercado. Seu foco, portanto, está no atendimento das necessidades de clientes e usuários, buscando um maior alinhamento entre TI e negócio.

2.4 Visão Geral

As recomendações dos padrões ITIL oferecem um consistente conjunto de boas práticas de Tecnologia de Informação aplicáveis a todas as organizações, independente do seu tamanho, suportadas por uma estrutura sistemática de certificações. Os princípios dos padrões ITIL visam otimizar a infra-estrutura de Tecnologia de Informação de maneira a oferecer e até antecipar o suporte e os serviços requeridos pelo negócio.

Os padrões ITIL consistem em um núcleo de processos e uma função que explicam em detalhe como uma organização pode fazer melhor uso dos seus recursos de TI. A aplicação dos princípios do ITIL permite oferecer um gerenciamento de serviços de TI consistente e integrado. Porém, não é fornecido no modelo do ITIL nenhum mecanismo de gestão, avaliação e medição continuada sobre sua implantação e utilização, nem é abordado diretamente aspectos de alinhamento com a estratégia de uma organização que tem a intenção de adotá-la.

2.5 Introdução ao Ciclo de Vida do Serviço

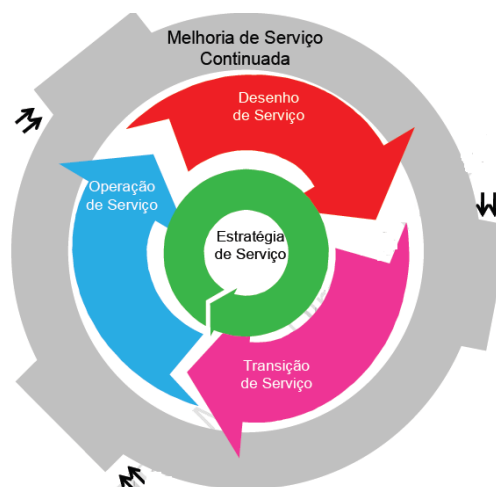


Figura 2: Ciclo de vida do Servi\u00e7o

- Estrat\u00e9gia do Servi\u00e7o: prev\u00ea e conceitua um conjunto de servi\u00e7os que ajuda o neg\u00f3cio a alcan\u00e7ar seus objetivos. \u00c9 aqui que s\u00e3o tomadas as decis\u00f5es estrat\u00e9gicas relacionadas aos servi\u00e7os que v\u00e3o ser desenvolvidos.
- Desenho do Servi\u00e7o: desenha o servi\u00e7o tendo em mente objetivos de utilidade e garantia. Basicamente desenha o que a estrat\u00e9gia decidiu.
- Transi\u00e7\u00e3o de Servi\u00e7o: move os servi\u00e7os para o ambiente de produ\u00e7\u00e3o. Os servi\u00e7os s\u00e3o desenvolvidos, testados e liberados de forma controlada.
- Opera\u00e7\u00e3o de Servi\u00e7o: gerencia os servi\u00e7os em produ\u00e7\u00e3o para assegurar que seus objetivos de utilidade e garantia sejam alcan\u00e7ados. Aqui est\u00e3o os processos do dia-a-dia, que mant\u00e9m os servi\u00e7os funcionando.
- Melhoria de Servi\u00e7o Continuada: avalia os servi\u00e7os e identifica formas de melhorar sua utilidade e garantia no suporte aos objetivos do neg\u00f3cio.

A idéia do ciclo de vida do serviço permite alinhar a TI com o negócio para:

- Converter conceitos e idéias inovadoras em serviços para os clientes. O que quer dizer isto? Quer dizer que se a TI tem muitas demandas (o negócio pede muitos projetos para a TI), e ela vai ter que saber decidir o que deve ser transformado em serviço. O desenvolvimento do serviço terá que ser feito de maneira controlada, passando pelas fases de Estratégia, Desenho e Transição, e depois colocado em Produção.
- Resolver problemas usando soluções efetivas e prolongadas. Temos feedback entre as fases, o que permite identificar as melhorias necessárias tanto para os processos como para os serviços. A intenção é que todo o sistema tenha uma otimização ao longo do tempo para obter melhores resultados.
- Controlar custos e riscos que podem potencialmente influenciar o valor que foi criado. Os riscos devem ser identificados já durante a definição da estratégia. Isto é muito importante, pois nós já sabemos que os projetos de TI normalmente não cumprem os seus orçamentos justamente porque os riscos não são gerenciados. Esta questão é um tanto preocupante, pois o pessoal de TI ainda não tem a cultura de prever os riscos e fazer a gestão correta deles.
- Aprender com os sucessos e falhas para gerenciar desafios e idéias. Isto é a Melhoria de Serviço Continuada. Identifica-se o que não funciona e o que falhou no processo, e propõe-se uma ação corretiva.

2.6 Estratégia de Serviço

A Estratégia de Serviço é a primeira fase do ciclo de vida do serviço, e é o eixo central que move todas as outras fases. Tudo gira em torno da estratégia.



Figura 3: Estratégia de Serviço

A ITIL integra negócio e TI de forma que cada um ressalte o que há de melhor no outro. Isto assegura que cada elemento do ciclo de vida do serviço seja focado em resultados para o cliente e se relacione com cada elemento do processo. A ITIL V3 foca muito o lado do cliente, mais do que a eficiência e eficácia das operações. As ações de TI tem que ser direcionadas para que o serviço gere valor ao cliente.

A fase de Estratégia de Serviço é composta dos processos:

- Gerenciamento Financeiro
- Gerenciamento da Demanda
- Gerenciamento do Portfolio de Serviço

Gerenciamento Financeiro

O cenário de TI está mudando enquanto negócio estratégico. Modelos de entrega evoluem rapidamente. Ciclos de desenvolvimento de produto estão cada vez mais rápidos devido à grande competitividade de mercado. Esta dinâmica cria o que parece aos profissionais de TI uma dicotomia de prioridades: maior demanda de desempenho e de alinhamento estratégico com o negócio combinada com maior demanda de controle e de visibilidade operacional superior. Como suas contrapartes de negócio, as organizações de TI incorporam o Gerenciamento Financeiro com os seguintes objetivos:

- Melhorar a tomada de decisões. Precisamos de dados para priorizar as decisões de investimentos em TI. Precisamos saber quanto custa desenvolver e manter um novo serviço.
- Proporcionar mudanças mais rápidas. Se tivermos informações em mãos, somos mais ágeis na tomada de decisão.
- Gerenciar o Portfolio de Serviços. Precisamos saber se o serviço gera de fato valor ao negócio, e quais serviços que estão no funil que devem ser priorizados.
- Adequar e controlar finanças de TI. Precisamos justificar o tempo todo onde a TI está gastando o seu dinheiro. Isto é criar transparência, e faz parte da Governança de TI. A TI nas organizações foi um buraco negro onde se colocava muito dinheiro e não se sabia o que de fato acontecia com ele.
- Obter controle operacional.
- Gerar valor.

As organizações de TI estão admitindo ser bem similares às empresas que colocam seus produtos no mercado. Veja o departamento de TI como se fosse um negócio. As organizações de TI também têm a necessidade de analisar, empacotar, vender e entregar serviços assim como qualquer outra empresa. Elas também compartilham de uma crescente necessidade de entender e controlar fatores de oferta e demanda e de prover serviços a um custo benefício efetivo enquanto maximizam a visibilidade em estruturas relacionadas ao custo. Ter tudo isso em comum é de grande valia ao negócio, pois faz a TI buscar baixar custos e melhorar os serviços.

Quando o Gerenciamento de Nível de Serviço entra em acordo com o cliente sobre níveis de serviço, ele deve saber quanto dinheiro está envolvido na entrega deste serviço, especialmente quando o custo do serviço de TI for cobrado do cliente. O Gerenciamento Financeiro de serviços de TI permite que a organização de TI articule claramente os custos de entregar o serviço de TI.

O Gerenciamento Financeiro fornece ao negócio e à TI a quantificação em termos financeiros do valor dos serviços de TI, do valor dos ativos envolvidos na provisão destes serviços e da oportunidade de previsões operacionais. Falar sobre TI em termos de serviços é a chave para mudar a percepção da TI e de seu valor para o negócio. TI é um provedor de serviços e não um provedor de tecnologia.

Gerenciamento de Demanda

Gerenciamento da demanda é um aspecto crítico do Gerenciamento de Serviços. A demanda não gerenciada de forma eficiente é uma fonte de riscos para o provedor de serviços, pois causa incerteza da demanda. Capacidade em excesso gera custos sem criar valor para prover uma base para recuperá-los.

Os clientes não querem pagar por capacidade ociosa, a não ser que isto tenha algum valor para eles. E capacidade insuficiente tem um impacto na qualidade do serviço entregue e nos limites de crescimento do serviço. Acordos de Nível de Serviço, previsões, planejamento e coordenação com o cliente podem reduzir a incerteza de demanda, mas não podem eliminá-la inteiramente. Aconselha-se atividades baseadas no Gerenciamento da Demanda e no relacionamento de padrões de demanda para assegurar que os planos de negócio do cliente estejam sincronizados com os planos de negócio do provedor de serviço.

Precisamos fazer uma previsão de quanto o serviço será utilizado antes de ele ir para o ambiente de operações. Esta previsão será utilizada na fase de desenho de serviço, para que o serviço seja desenhado com capacidade suficiente para atender esta demanda.

Gerenciamento Portfolio de Serviço

O Portfolio de Serviços descreve os serviços de um provedor em termos de valor para o negócio. Ele define as necessidades do negócio e as soluções do provedor para estas necessidades. Este processo tem a habilidade de comparar os serviços do provedor com base na sua descrição e no seu valor com os serviços fornecidos por um outro provedor. Esta é uma forma de analisar a competitividade de serviços entre vários provedores, verificar pontos fracos e fortes.

Este processo fornece informações sobre todos os serviços através do ciclo de vida.

Este é um processo que ajuda na Governança de TI, que diz o que a TI está fazendo. Saberemos o que está na fila para desenvolver (funil de serviço), o que está em operação (catálogo de serviço), o que deve ser aposentado ou já foi retirado do portfolio.

2.7 Desenho do Serviço

Desenho de Serviço proporciona um guia para a criação e manutenção de políticas de TI, arquiteturas e documentos para o desenho de apropriadas e inovadoras infraestruturas de solução de serviços e processos de TI.

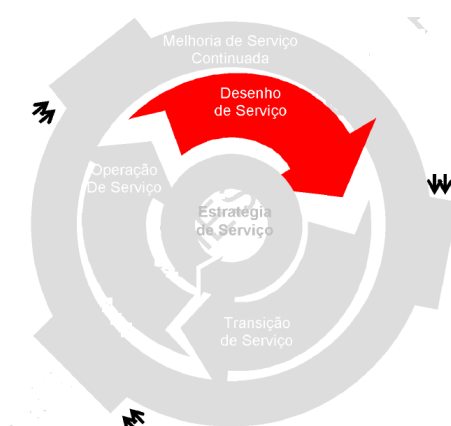


Figura 4: Operação de Serviço

O propósito desta área é guiar os profissionais no uso de práticas recomendadas no Desenho de Serviços de TI e processos de Gerenciamento de Serviços de TI.

Esta fase é a continuação da Estratégia de Serviços, que proporciona um guia para a integração das necessidades do negócio com a TI. Ela permite que o leitor avalie os requisitos ao desenhar um serviço e documenta a melhor prática da indústria para o Desenho de Serviços e processos de TI.

Objetivos do Desenho de Serviço no ciclo de vida:

- Fornecer uma abordagem para o Desenho de Serviços novos ou alterados para a transição para o ambiente de produção. Veja que o ciclo de vida do serviço é aplicado não somente para serviços novos.
- Desenhar serviços que estejam alinhados e satisfaçam os objetivos do negócio. Por este motivo precisamos de informações oriundas fase Estratégia de Serviço.
- Desenhar serviços que são desenvolvidos dentro de uma escala de tempo e custo. Os serviços precisam ser entregues no prazo acordado e dentro do custo esperado.
- Desenhar processos eficientes e eficazes para gerenciar o serviço durante seu ciclo de vida. Isto inclui todos os processos de que irão fazer a transição e a manutenção do serviço em operação.

- Identificar e gerenciar riscos. Alguns riscos já vieram na fase de Estratégia, aqui se faz um mapeamento completo de riscos possíveis.
- Desenhar uma infraestrutura segura e resiliente (ou seja, tolerante a falhas).
- Documentar planos, políticas, arquitetura e treinamento da equipe.
- Contribuir para a melhoria continuada do serviço assegurando que uma qualidade do serviço está sendo implantada no ambiente de produção.

Processos no Desenho de Serviço

Os principais processos que são cobertos nesta fase do ciclo de vida:

- Gerenciamento de Nível de Serviço
- Gerenciamento do Catálogo de Serviço
- Gerenciamento da Disponibilidade
- Gerenciamento da Segurança da Informação
- Gerenciamento de Fornecedor
- Gerenciamento da Capacidade
- Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI

Gerenciamento de Nível de 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 isto, ele irá negociar, acordar e documentar os serviços de TI. Este processo deverá ser proativo para melhorar os níveis de serviços existentes. Para isto os níveis devem ser monitorados, reportados e revisados.

Gerenciamento do Catálogo de Serviço

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.

Gerenciamento da Disponibilidade

O Gerenciamento da Disponibilidade tem como meta assegurar que os serviços sejam entregues dentro dos níveis acordados.

Gerenciamento da Segurança da Informação

Alinhar a segurança de TI à do negócio e garantir que a segurança da infraestrutura seja gerenciada eficazmente em todos os serviços e atividades. Trata da segurança alinhada à governança corporativa. Além de garantir o CID (Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade).

Gerenciamento de Fornecedor

Gerencia fornecedores e respectivos serviços de acordo com as metas dos serviços de TI e as expectativas do serviço. A meta desse processo é melhorar a consciência da entrega dos serviços fornecidos por parceiros e fornecedores externos de modo a beneficiar o negócio e a organização.

Gerenciamento da Capacidade

Mantém os níveis de entrega de serviços requisitados a um custo acessível, além de assegurar que a capacidade da infraestrutura de TI esteja alinhada com as necessidades de negócio.

Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI

Manter continuamente a capacidade de recuperação dos serviços de TI, de modo a atender as necessidades, requisitos e prazos de negócio. Tudo isso através de planos, análises de impacto, avaliações de risco, aconselhamento das áreas de negócio, medidas proativas e negociação de contratos para suportar a continuidade junto com o Gerenciamento de Fornecedores.

2.8 Transição de Serviço

Esta fase tem o propósito de planejar, gerenciar mudanças nos serviços e implantar liberações de serviços com sucesso no ambiente de produção.

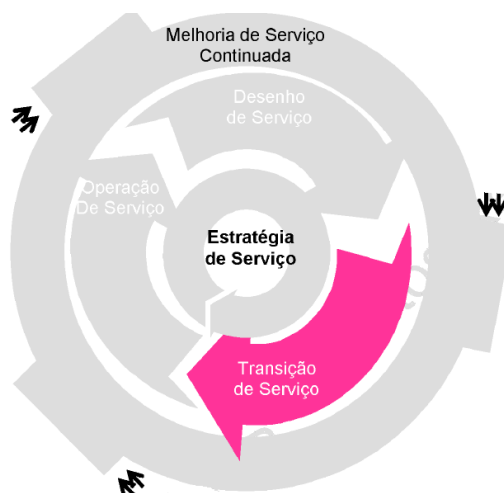


Figura 5: Transição de Serviço

Os objetivos são:

- Planejar e gerenciar os recursos de modo a estabelecer um novo serviço ou alteração de um serviço no ambiente de produção, com qualidade, custos preditos e dentro do tempo estimado.
- Assegurar o menor impacto possível nos serviços em produção quando uma mudança ou um novo serviço for implantado.
- Aumentar a satisfação dos clientes, usuários e equipe de suporte com práticas de transição que resultem em menor impacto para organização.
- Fornecer plano compreensivo e claro para que os projetos de mudança estejam alinhados aos planos de transição de serviço.

Este processo faz a transição entre o Desenho e a Operação. Deve implantar os serviços em produção com base nas especificações produzidas pelo estágio de Desenho. Também envolve modificação do desenho, a reanálise das especificações. O foco é em todo os aspectos do serviço, incluindo o suporte a falhas.

Requer a compreensão de:

- Potencial de criação de valor para o negócio;
- Partes interessadas, tais como fornecedores, clientes e outras áreas envolvidas/afetadas.

Processos na Transição de Serviço

- Gerenciamento de Mudança
- Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
- Gerenciamento do Conhecimento
- Planejamento e Suporte da Transição

Gerenciamento de Mudança

Objetivo deste processo é assegurar que mudanças são feitas de forma controlada, e são avaliadas, priorizadas, planejadas, testadas, implantadas e documentadas.

Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço

Identifica todos os ICs necessários para entregar os serviços de TI, fornecendo um modelo lógico da estrutura de TI.

Gerenciamento do Conhecimento

Tem como objetivo garantir que a pessoa certa tenha o conhecimento certo, no momento certo, para entregar e suportar os serviços requeridos. Trata o conhecimento como forma de prover serviços eficientes e com qualidade, de valor compreensível a todos.

Planejamento e Suporte da Transição

Tem como foco a melhoria das habilidades do provedor de serviços, de modo a suportar grandes volumes de mudanças e liberações de serviços.

Objetivos:

- Planejar e coordenar recursos para garantir que os requisitos codificados no desenho do serviço sejam realmente atendidos durante a operação do serviço.
- Identificar, gerenciar e controlar os riscos de falhas e interrupção de serviços durante as atividades de transição.

2.9 Operação de Serviço

A operação de serviço tem como objetivo entregar aos clientes e usuários os níveis de serviço acordados e gerenciar as aplicações, tecnologia e infraestrutura que suportam a entrega do serviço.



Figura 6: Operação do Serviço

Este é o único estágio em que os serviços efetivamente entregam valor ao cliente.

- Visão interna (TI) x visão externa (negócio): a visão técnica é necessária para a gestão dos componentes dos serviços, mas não pode se sobrepor aos requisitos de qualidade dos usuários para esses serviços;
- Estabilidade x tempo de atendimento: a infra de TI deve ser estável para oferecer a disponibilidade esperada, ao passo que deve ser flexível para adaptar-se a mudanças de requisitos de negócio;
- Qualidade do serviço x custo do serviço: os serviços devem atender os SLAs estabelecidos ao menor custo possível e com uso otimizado dos recursos;
- Atividades reativas x proativas: é importante agir proativamente antecipando-se a possíveis problemas, desde que isso não implique mudanças excessivas ou perda da capacidade de reação.

Processos na Operação de Serviço

- Gerenciamento de Incidente
- Gerenciamento de Eventos
- Cumprimento de requisições
- Gerenciamento de Acesso
- Gerenciamento de Problemas

Gerenciamento de Incidente

O propósito deste processo é restaurar o serviço ao normal o mais rápido possível, além de minimizar o impacto adverso nas operações de negócio.

Incidentes são frequentemente detectados pelo Gerenciamento de Eventos, ou por usuários contatando a Central de Serviços. Incidentes são categorizados para identificar quem deverá trabalhar neles e para análises de tendências. São priorizados de acordo com a urgência e o impacto para o negócio.

Gerenciamento de Eventos

Um evento pode ser descrito como qualquer ocorrência detectável ou discernível que seja significativa para a gestão da infraestrutura de TI ou para a entrega do serviço de TI. São tipicamente notificações criadas por um serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração. Um evento pode indicar que algo não está funcionando como deveria, levando ao registro de um incidente. Mas também pode indicar atividade normal de serviço, ou a necessidade de uma intervenção de rotina, como a troca de uma fita de backup.

Cumprimento de requisitos

Uma requisição de serviço é a requisição de um usuário por informações ou conselhos, ou por uma mudança padrão, ou por acesso a um serviço de TI. O propósito deste processo é permitir usuários requerer e receber serviços padronizados, fornecer e entregar esse serviços, prover informações aos usuários e clientes sobre serviços e procedimentos para obtenção do que desejam, e oferecer suporte com informações gerais, reclamações e comentários/sugestões.

Gerenciamento de Acesso

O propósito da gerência de acesso é prover os privilégios necessários para usuários acessarem um serviço ou um grupo deles, enquanto deve prevenir o acesso de usuários não autorizados. O gerenciamento de acesso ajuda a gerenciar a confidencialidade, disponibilidade e integridade dos dados, além da propriedade intelectual.

Este processo se preocupa com a identidade (informação única que distingue um indivíduo) e direitos (configurações que provêm acesso a dados e serviços).

Gerenciamento de Problemas

Tem como objetivos chave a prevenção de problemas e incidentes resultantes deles, eliminando incidentes recorrentes e minimizando o impacto de incidentes que não podem ser prevenidos.

Este processo tem a intenção de encontrar erros conhecidos na infraestrutura de TI. O foco é:

- Encontrar qual é o erro conhecido (controle de problema diagnóstico);
- Identificar soluções alternativas para a remoção do erro conhecido (controle de erro);
- Emitir uma requisição de mudança para requisitar que a supressão ocorra;
- Depois que a mudança é feita, checar se o erro conhecido foi removido.

A meta do processo é gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas. O gerenciamento de problema também pode ter um elemento proativo de resolução de problemas. A idéia é identificar e facilitar remoção de erros antes que eles se manifestem como reclamações ou perguntas de usuários finais.

2.10 Melhoria de Serviço Continuada

Tem como objetivo oferecer guia prático de avaliação e melhoria da qualidade de serviço, bem como melhoria geral do ciclo de Gerenciamento do Serviço de TI e seus processos correlatos, em três níveis. O primeiro nível é o Gerenciamento de Serviço de TI como um todo. O segundo é o alinhamento contínuo do portfólio de serviços de TI com as necessidades de negócio atuais e futuras. O último nível trata da maturidade do processo de TI requerida para suportar os processos do negócio. Não é uma fase separada, suas atividades são executadas durante todo o ciclo de vida. O foco é aumentar a eficiência, maximizar a efetividade e otimizar o custo dos serviços e processos subjacentes ao Gerenciamento de Serviço de TI.



Figura 7: Melhoria de Serviço Continuada

A melhoria de serviço continuada atua integrando todo o ciclo de vida, fazendo melhorias em cada fase ou no total delas. Aqui é importante observar SEMPRE que a visão do negócio deverá nortear os serviços.

Além disso, tem os seguintes objetivos:

- Aperfeiçoar a qualidade do serviço, da eficiência e da eficácia dos processos;
- Buscar o custo efetivo na entrega de serviços de TI;
- Verificar se os níveis de serviços estão sendo alcançados;
- Assegurar que os métodos de Gerenciamento da Qualidade suportem as atividades de melhoria contínua.

Processos na Melhoria de Serviço Continuada

- Melhoria em 7 passos
- Mensuração de Serviços
- Elaboração de relatórios de serviços

Melhoria em 7 passos

Baseado no ciclo PDCA. Antes de iniciar os passos, é preciso identificar visão e estratégia, metas táticas e metas operacionais.

- Passo1: definir o que deve ser medido;
- Passo2: definir o que se pode medir;
- Passo3: Coletar Dados;
- Passo4: Processar Dados;
- Passo5: Analisar Dados;
- Passo6: Apresentar e usar a informação;
- Passo7: Implantar ação corretiva.

Mensuração de Serviço

Objetivos:

- Validar decisões que tenham sido tomadas;
- Direcionar atividades para o alcance das metas;
- Fornecer evidências que justifiquem ações;
- Sinalizar a necessidade de ações corretivas.

Para alcançar plenamente os objetivos, é necessário definir métricas em 3 níveis: de tecnologia (performance, disponibilidade, etc), processos (fatores críticos de sucesso e KPI) e serviços (resultados finais dos serviços).

Elaboração de relatórios de serviços

Gera e fornece relatórios sobre os resultados alcançados e os desenvolvimentos nos níveis de serviço. O layout, conteúdo e frequência dos relatórios devem ser acordados com o negócio. Atividades: Coletar Dados, Processar os dados em informação, Publicar a informação, ajustar o relatório para o negócio.

Os relatórios devem demonstrar o desempenho passado e destacar ameaças que possam prejudicar no futuro. Sempre que possível, os relatórios de serviços devem incluir informações factuais (relatos de acontecimentos: o que ocorreu, como a TI respondeu, o que fazer para que não mais ocorra).

3 Relacionamento de hipótese, questão chave e a referencial teórico

Relacionamento de hipótese, questão chave e a referencial teórico.		
HIPÓTESE	QUESTÕES-CHAVE	REFERENCIAL TEÓRICO
<p>Hipótese 1: As melhores práticas de TI, através de sua biblioteca ITIL, estão sendo adotada pelas organizações.</p>	<p>a) A TI nas organizações busca um nível de excelência e benchmarking em seus serviços? b) As organizações têm conhecimento das melhores práticas ITIL? c) As organizações reconhecem o ITIL como referência de melhores práticas em serviços e gestão de TI? d) As organizações têm investido no aumento do conhecimento e capacitação de seus recursos humanos em ITIL? e) As organizações têm implementado e certificado os processos e melhores práticas descritos no ITIL? f) A implantação dos processos do ITIL tem permitido uma melhora efetiva na gestão e continuidade dos serviços de TI?</p>	<p>A hipótese testa se as melhores práticas do ITIL são reconhecidas, valorizadas e adotadas pelas organizações que tem TI como área importante em seus negócios. O contexto teórico usado como base são os livros da ITIL. As respostas avaliam se há reconhecimento e o nível de adoção das práticas do ITIL nas organizações pesquisadas.</p>
<p>Hipótese 2: As organizações possuem um indicador de performance para gestão e avaliação dos resultados da adoção das melhores práticas de TI.</p>	<p>a) A organização avalia o desempenho de TI conjuntamente e alinhado com sua metodologia de gestão estratégica? b) O desempenho de TI é avaliado na organização segundo critérios financeiros? c) A TI é avaliada pela qualidade de suas soluções e serviços prestados ao negócio? c) O indicador de TI possui uma avaliação referenciada a objetivos internos e/ou benchmarking?</p>	<p>A hipótese testa se a organização possui indicadores específicos para medir os resultados da adoção das melhores práticas. Os referenciais teóricos usados como base é a biblioteca do ITIL. As respostas avaliam se as organizações possuem um indicador adequado para aferir e acompanhar os resultados e a eficácia da adoção das melhores práticas de TI de forma a potencializar o desenvolvimento e resultado dos negócios.</p>

4 Metodologia da pesquisa

Neste capítulo apresentamos a metodologia utilizada para analisar a adoção das Melhores Práticas da Tecnologia da Informação – ITIL.

O método escolhido foi o hipotético-dedutivo, defendido por Karl Raimund Popper – onde parte da formulação de hipóteses, que apoiarão o trabalho de pesquisa onde várias argumentações serão utilizadas – foi utilizado nesta pesquisa para análise das hipóteses propostas, com suas respectivas questões chave, confrontando-as com o referencial teórico utilizado.

O método Hipotético-dedutivo de Popper (1975), afirma que a formulação de hipóteses deve ser o ponto de partida para a busca de conhecimentos. Os problemas devem ser resolvidos através de tentativas de refutação de tais hipóteses com uso de testes, observações e experimentos. Se as hipóteses não resistirem aos testes, formulam-se novas hipóteses que, por sua vez, também serão testadas. Quando uma hipótese passar pelos testes, ela será aceita como solução provisória para o problema. Considera-se então, que a hipótese foi corroborada, ou adquiriu algum grau de corroboração.

A existência de um problema sintetiza o processo de investigação do método, na proposição de uma explicação para este problema e um teste com objetivo de refutar a hipótese proposta. Marconi e Lakatos (2000, p. 73) chamam o método de “tentativas e eliminação de erros”.

A percepção de um hiato entre o fenômeno e os conhecimentos existentes é o início do método, onde hipóteses e conjecturas são desenvolvidas e pelo processo de dedução, é testada a validade da hipótese, conforme a Figura, a seguir.

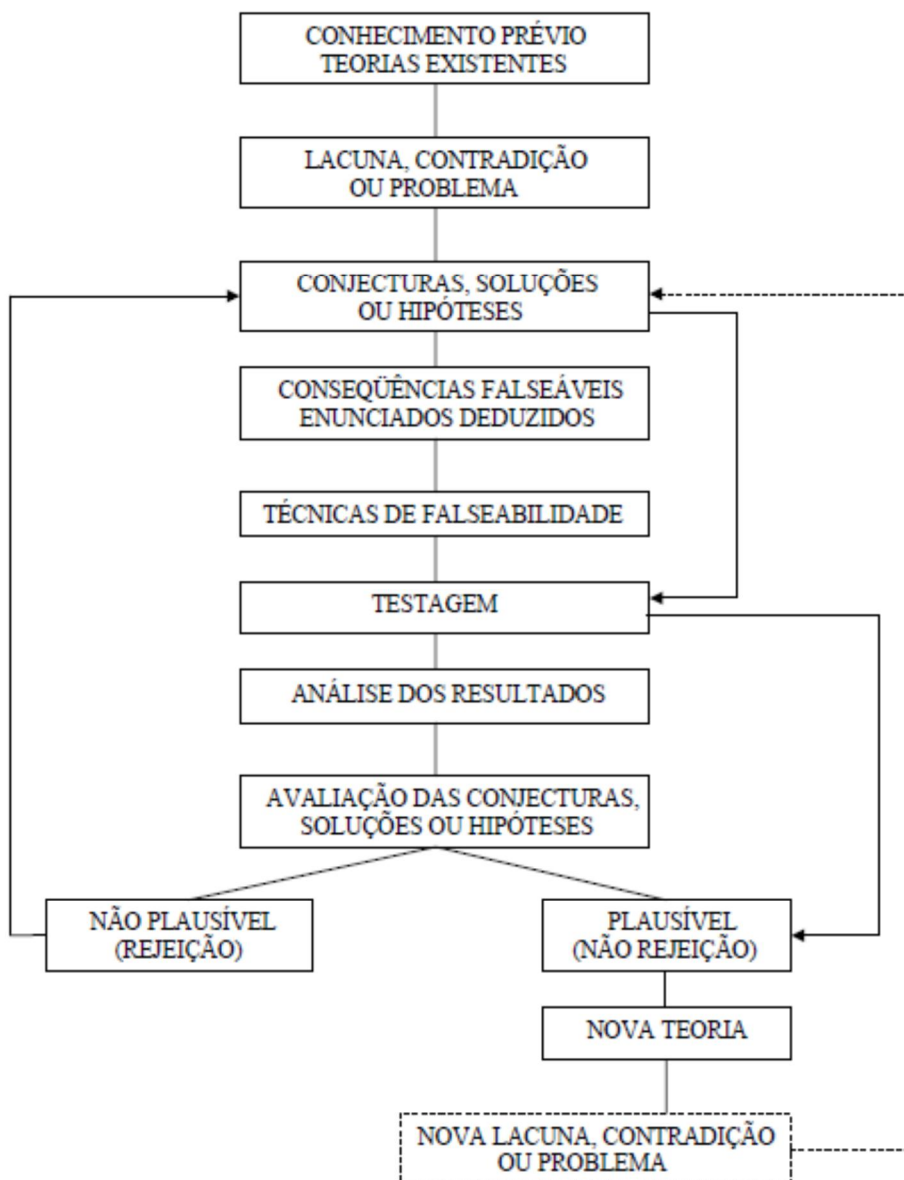


Figura 8: O método Hipotético-Dedutivo segundo Popper

A classificação da pesquisa também obedece a critérios que variam de acordo com o autor. Segundo Marconi e Lakatos (2000) o presente trabalho pode ser classificado como pesquisa aplicada, descritiva e de campo. A definição Aplicada se justifica por caracterizar o seu interesse prático, em que os resultados sejam utilizados na solução de problemas que ocorrem na realidade. Descritiva, porque toca em quatro aspectos: descrição, registro, análises e interpretação do problema, objetivando seu funcionamento no presente. A campo propõe a obter informações através de coleta de dados obtidos em amostras representativas da realidade nas organizações pesquisadas

4.1 Universo e Amostragem

Segundo Mattar (1998, p.262), "a idéia básica de amostragem está em que a coleta de dados em alguns elementos da população e sua análise pode proporcionar relevantes informações de toda a população".

Seguindo este princípio, na realização da pesquisa deste trabalho foi escolhido um universo (população) de gestores e profissionais plenos e seniores atuantes na área de TI das organizações pesquisadas. Os profissionais escolhidos para participar da pesquisa têm nível técnico e superior e mais de 2 anos de atuação nas suas respectivas funções dentro de suas organizações. Este perfil foi definido porque é importante que as pessoas entrevistadas tenham uma percepção vivenciada da sua área de atuação. Buscaram-se profissionais das áreas que estão diretamente ligadas as disciplinas da metodologia ITIL dentro da área de TI dentro das organizações pesquisadas.

4.2 Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada através de dois canais:

- Publicação dos questionários em sites, bem como:
 - <http://pesquisaitilpuc1.questionpro.com/>
 - <http://pesquisaitilpuc2.questionpro.com/>
- Contatos de correio eletrônico (e-mail).

Todos os entrevistados foram convocados para contribuição à pesquisa.

4.3 Questionários de Avaliação

Os questionários de avaliação consistem em uma auto-avaliação dos processos do ITIL, e permite estabelecer até que ponto a organização adotou a orientação de melhores práticas.

A avaliação está baseada em uma forma genérica que reconhece que há vários elementos estruturais que precisam estar presentes nos processos da organização a fim de satisfazer os objetivos globais da empresa e as necessidades do cliente.

O questionário contém perguntas fechadas (com respostas possíveis "sim" e "não") relativas aos processos.

4.4 Consolidação dos dados

No questionário cada resposta positiva equivale 1 (um) ponto. Os pontos serão somados, sendo calculado o percentual da totalidade de respostas positivas, adotando o seguinte critério de grau de adoção:

Qualificação	Percentual
Baixo	0 a 50%
Médio	51% a 80%
Alta	81% a 100%

Tabela 1: Consolidação dos dados

5 Análise dos Resultados

Para melhor caracterizar a amostra da população de profissionais envolvida na pesquisa, os tópicos abaixo mostram as organizações, distribuição por segmento e a quantidade total do universo pesquisado.

A população escolhida foi intencional e representativa.

5.1 Organizações participantes

Segmento	Empresa
Bancário	Itaú/Unibanco
Bancário	Banco Fator
Bancário	Bradesco
Bancário	Banco Sofisa
Bancário	Banco Alfa
CallCenter	Contax
CallCenter	Teleperformance
CallCenter	Atento
CallCenter	Tivit
CallCenter	TMKT
Indústria	Natura Cosméticos
Indústria	Siemens
Indústria	Delphi Automotive
Indústria	SUNTECH DO BRASIL
Indústria	Medly
Serviços	GV
Serviços	FourSat
Serviços	AgDirect crossmedia
Serviços	Máxima Conforto Ambiental
Serviços	Pro-Sinalização Viária LTDA
Tecnologia da Informação	ITS Tecnologia
Tecnologia da Informação	Accesstage S/A
Tecnologia da Informação	Autofax Tecnologia
Tecnologia da Informação	IBM
Tecnologia da Informação	Telefonica

Tabela 2: Organizações participantes

5.2 Quantidade de organização por segmento

Setor	Qtda. Segmento
Tecnologia da Informação	5
Indústria	5
CallCenter	5
Bancário	5
Serviços	5
Total	25

Tabela 3: Organização por segmento

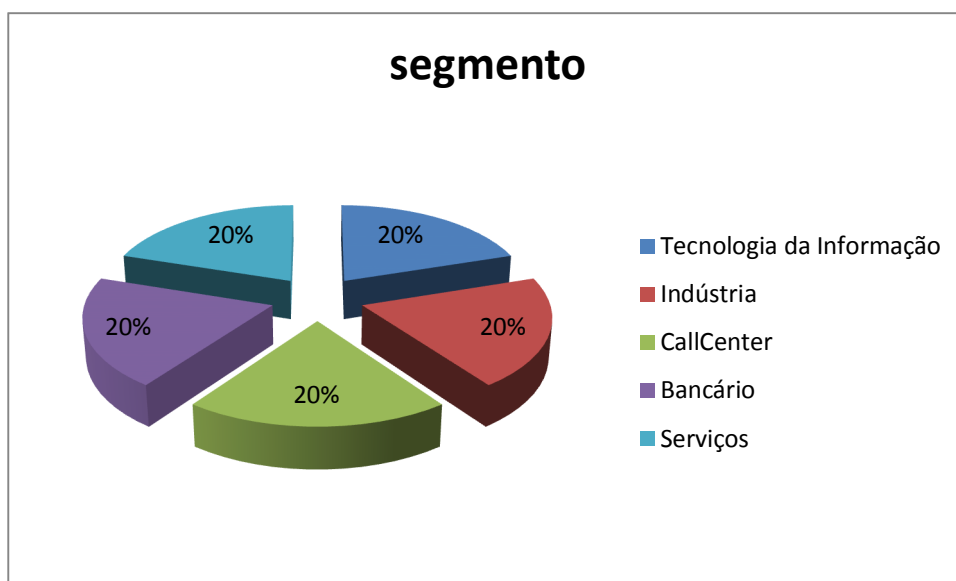


Gráfico 1: Organização por segmento

5.3 Quantidade de pesquisado por segmento

Setor	pesquisados
Tecnologia da Informação	12
Indústria	9
CallCenter	9
Bancário	7
Serviços	6
Total	43

Tabela 4: Pesquisado por segmento

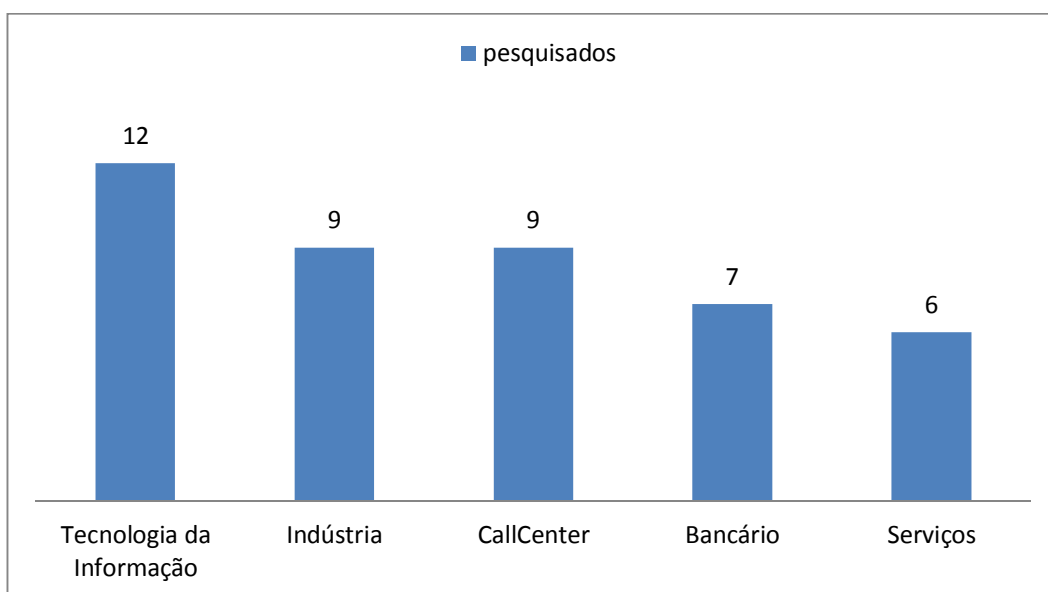


Gráfico 2: Pesquisado por segmento

5.4 Análise de resultado – Hipótese 1

"As melhores práticas de TI, através de sua biblioteca ITIL, estão sendo adotada pelas organizações?"

A hipótese 1 tem a finalidade de avaliar se as melhores práticas do ITIL, então sendo reconhecidas e adotadas pelas organizações e verificar o nível de adoção destas práticas nas organizações. Para testarmos aplicamos o questionário que é composto de 20 perguntas, onde cada pergunta está relacionada ao o nível de maturidade dos processos do ITIL.

Inicialmente analisamos a população e amostra dos resultados obtidos para o as perguntas relacionadas hipótese 1 (questionário <http://pesquisaitilpuc1.questionpro.com>) no universo das organizações pesquisadas. O questionário foi respondido exclusivamente por profissionais de TI, onde foram enviados 41 questionários e obtido 41 respostas válidas.

Os dados abaixo mostram o percentual consolidado, levando em consideração cada pergunta pertinente a hipótese 1:

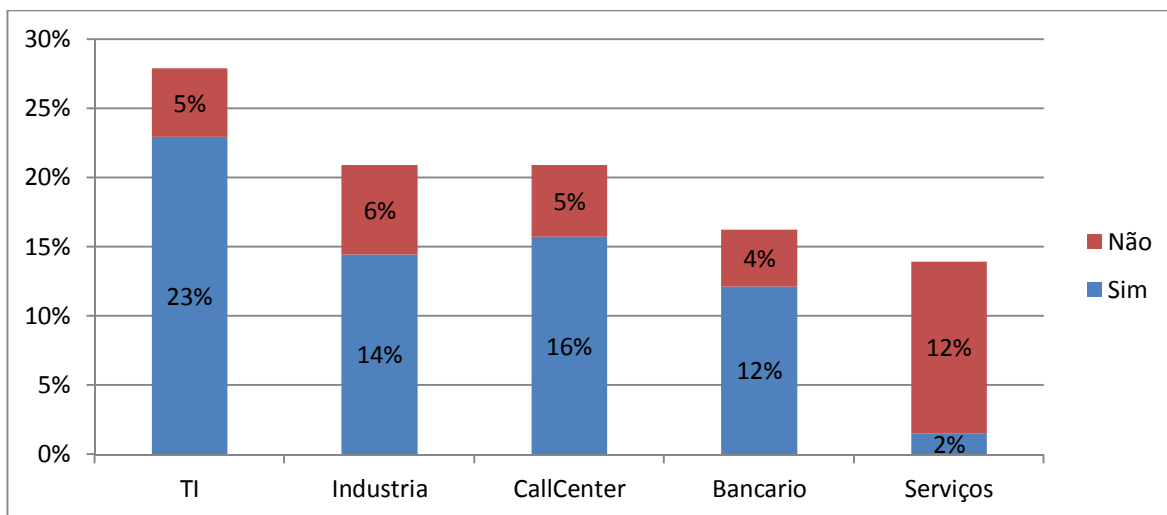


Gráfico 3: Pesquisa hipótese 1

Analisando a tabela podemos verificar que a hipótese 1 é aceitável por apresentar uma concentração de processo em uso dentro da organização, identificando que a grande maioria, 67% das organizações, está se potencializando ou mesmo já praticando num nível aceitável das melhores práticas do ITIL.

5.5 Análise de resultado – Hipótese 2

As organizações possuem um indicador de desempenho para gestão e avaliação dos resultados da adoção das melhores práticas de TI.

O questionário relacionado a hipótese 2 (questionário <http://pesquisaitilpuc2.questionpro.com>) foi respondido exclusivamente por profissionais de TI das organizações, de forma a obtermos a visão e a realidade de como se realiza a gestão estratégica interna da área de TI e se existem indicadores específicos, principalmente para medição dos resultados alcançados pela adoção da melhores práticas.

Foram enviados 41 questionários para os diversos profissionais de TI das organizações consultadas e obtido apenas 41 respostas válidas. Podemos verificar na tabela abaixo o detalhamento da amostra.

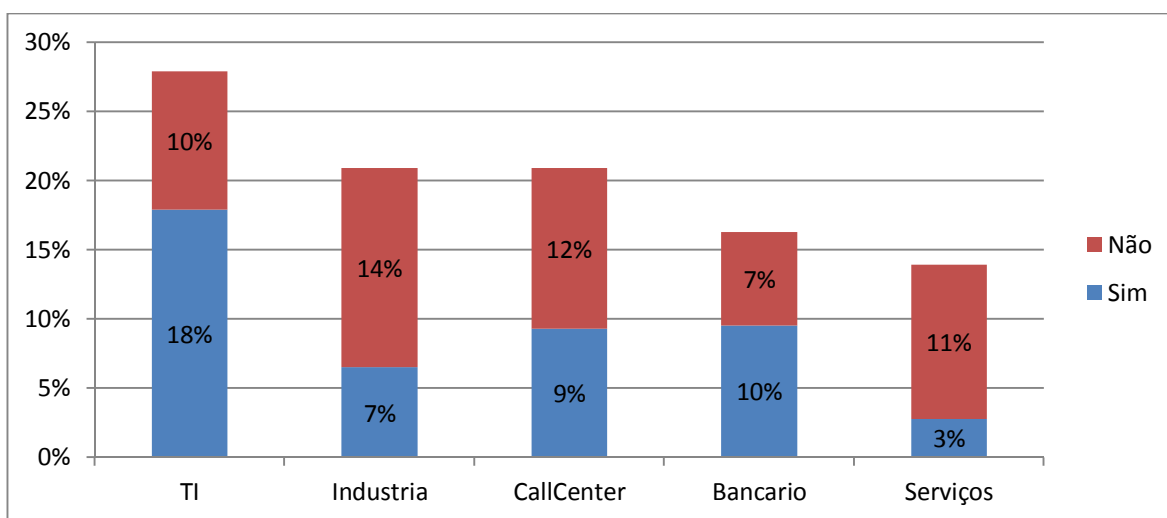


Gráfico 4: Pesquisa hipótese 2

Analisando a tabela abaixo podemos verificar que a hipótese 2 não é plausível por apresentar a totalidade das organizações nas qualificações fraca e média da utilização de indicadores para a gestão dos resultados práticos da adoção do ITIL, identificando ainda que a maioria, 56% das organizações, apresenta um nível considerado fraco de utilização de indicadores para a verificação dos resultados obtidos com a adoção das melhores práticas.

6 Conclusão

Este trabalho apresentou os resultados do estudo e pesquisa de campo sobre as metodologias ITIL. Nas hipóteses levantadas neste trabalho se avaliou dentro do universo pesquisado os atuais níveis de adoção e/ou utilização da metodologia pelas organizações, obtendo uma representativa de participação considerável de respostas válidas para análise e obtenção dos resultados apresentados.

Na hipótese 1 se tornou aceitável por apresentar uma concentração de processo em uso dentro da organização, identificando que a grande maioria, 67% das organizações, está se potencializando ou mesmo já praticando num nível aceitável das melhores práticas do ITIL. Já na hipótese 2 não é plausível por apresentar a totalidade das organizações nas qualificações fraca e média da utilização de indicadores para a gestão dos resultados práticos da adoção do ITIL, identificando ainda que a maioria, 56% das organizações, apresenta um nível considerado fraco de utilização de indicadores para a verificação dos resultados obtidos com a adoção das melhores práticas.

O resultado final dos testes de plausibilidade das hipóteses apresenta uma situação em que encontramos as organizações amplamente reconhecendo, adotando e praticando as melhores práticas de TI em sua biblioteca ITIL, fazendo com que estas melhores práticas realmente se tornassem um padrão e "de direito" com sua transformação em norma internacional ISO 20000, mas ainda não se tem uma metodologia ou instrumento para a gestão e avaliação dos resultados práticos obtidos com a adoção do ITIL. Com estas condições identificadas, acreditamos ser um possível caminho natural de evolução da gestão de TI.

7 Bibliografia

7.1 Referências

FREITAS, Marcos André dos Santos. Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI. 1ª Edição. Rio de Janeiro: Brasport, 2010. 376 p.

MARCONI, Marina de A. & LAKATOS, Eva. M. Técnicas de pesquisa. São Paulo: Atlas, 1985

MATTAR, F. Najid. Pesquisa de marketing: execução e análise. 2ª edição. Vol. 2. São Paulo: Atlas, 1998. 224 p.

PINHEIRO, Flávio. Fundamentos no gerenciamento de serviços de TI com base na ITIL V3. Apostila. 2010. 185 p.

PORTER, Michael E. Competição: estratégias competitivas essenciais. Rio de Janeiro: Campus, 1989.

7.2 Referências da Web

TI Exames – <http://www.tiexames.com.br> acessado no dia 20 agosto de 2011.

itSMF Brasil – <http://www.itsmf.com.br> acessado no dia 12 setembro de 2011

itSMF International - <http://www.itsmfi.org/> acessado no dia 12 de setembro de 2011

Itil na prática - <http://www.itilnapratica.com.br> acessado no dia 20 de setembro de 2011

Linkedin (Forum relacionado ao ITIL) – <http://www.linkedin.com.br> acessado em diversas datas.

QuestionPro – <http://www.questionpro.com> acessado em 24 setembro de 2011

8 Anexo

8.1 Questionário 1

Nome:	
Cargo:	
Empresa:	
Tempo de Empresa:	
Porte da Empresa:	
E-mail:	

N.	Questão	Sim	Não
Q1	Na organização tem alguma atividade de TI que é definida dentro das melhores práticas do ITIL, tais como: definição de serviço, gerenciamento de incidente, problemas, mudança, disponibilidade, etc ?		
Q2	O ITIL foi reconhecido como uma referência de melhores práticas em TI em sua organização?		
Q3	Sua organização tem investido no conhecimento e capacitação de seus colaboradores nas melhores práticas ITIL?		
Q4	Os propósitos e benefícios do ITIL são divulgados para toda a organização ?		
Q5	Existem procedimentos definidos sobre o treinamento, capacitação e certificação dos recursos de TI ?		
Q6	Na organização existem um departamento, empresa terceira ou um responsável pelas atividades de treinamento, capacitação e certificação nas melhores práticas ?		
Q7	A organização possui um catalogo de serviço na área de TI?		
Q8	Os serviços/atividades são priorizados conforme o catalogo de serviço?		
Q9	Existe um acordo prévio nos serviços/atividades do catalogo de serviços ?		
Q10	A equipe responsável pelas atividades de suporte aos serviços de TI é treinado adequadamente nas melhores práticas?		

8.2 Questionário 2

Nome:	
Cargo:	
Empresa:	
Tempo de Empresa:	
Porte da Empresa:	
E-mail:	

N.	Questão	Sim	Não
Q1	Todos os acionamentos ou pedidos de atendimento dos clientes são monitorados?		
Q2	A organização usa alguma ferramenta na gestão dos serviços de TI e controle de indicadores?		
Q3	As atividades de suporte aos serviços de TI estão sendo monitoradas para prover uma avaliação de como as realizações alcançarão os objetivos ?		
Q4	Os clientes são avaliados com relação a satisfação dos serviços realizados?		
Q5	As informações de pesquisa dos clientes são alimentadas para desenvolver melhoria de serviços ?		
Q6	Sua organização tem procedimentos para monitorar, analisar e prever a disponibilidade de serviço e atividades ?		
Q7	A organização estabelece ou revisa as metas ou objetivos para a administração de seus serviços e atividades ?		
Q8	Existe um conjunto de indicadores definidos e divulgados para a avaliação dos resultados na gestão estratégica de TI implantada?		
Q9	Sua organização monitora a percepção de valor dos clientes em relação aos serviços que eles recebem ?		
Q10	São propostos mudanças para melhorar disponibilidade de serviço suportada por previsões e tendências de disponibilidade de serviço ?		

8.3 ISO 2000

O novo "standard" de gestão de serviços de tecnologias de informação, ISO/IEC 20000, foi publicado em 15 de dezembro de 2005 e promove a adoção de um processo integrado para a prestação e gestão eficaz dos serviços de TI que responde aos requisitos de negócio e dos clientes para endereçar o fornecimento destes serviços e a sua contribuição para o sucesso do negócio. Este novo padrão internacional substitui o "standard" britânico reconhecido mundialmente, BS 15000.

O ISO/IEC 20000 foi desenvolvido para responder às necessidades de uma audiência global e fornecer um entendimento comum da gestão de serviços de tecnologias de informação em todo o mundo. Cobre os aspectos responsáveis por 80% do investimento total em tecnologias de informação da grande maioria das organizações.

À semelhança do que acontecia com o BS 15000, este "standard" é publicado em duas partes e permitirá as organizações compreenderem como poderão alcançar a qualidade no serviço de TI prestado aos seus clientes, internos e externos.

Uma das pequenas alterações feitas ao "standard" britânico BS 15000 é o alinhamento entre as partes 1 e 2, como pode ser visto abaixo:

- Parte 1: ISO/IEC 20000-1:2005 Gestão de serviços de tecnologias de informação. Especificações para a Gestão de Serviço. Fornece os requisitos da gestão de serviços e é relevante para os responsáveis pela preparação, implementação ou gestão continuada dos serviços de TI na organização. As organizações poderão assegurar a certificação dos seus sistemas de gestão de serviços de TI de modo independente, em conformidade com os requisitos da ISO/IEC 20000-1:2005.
- Parte 2: ISO/IEC 20000-2:2005 Gestão de serviços de tecnologias de informação. Código de Prática para a Gestão de Serviço. Fornece orientação para os auditores internos e assistência aos prestadores de serviços que planejam melhorias no serviço ou se querem preparar para auditorias em relação à norma ISO/IEC 20000-1:2005.

Em conjunto, as duas partes, representam o primeiro padrão mundial para a gestão de serviços de TI, que suporta e é totalmente compatível com o modelo ITIL (IT Infrastructure Library).

Não existem muitas diferenças entre a nova ISO/IEC 20000 e o "standard" original BS 15000. As alterações foram feitas de modo a adequá-lo a uma audiência internacional e as pequenas alterações demonstram a eficácia do "standard" britânico original e do ITIL.

O estatuto internacional do padrão ISO/IEC 20000 é fundamental para a sua adoção a nível mundial. Torna-se claro que atingir a certificação, medindo o nível de serviço face ao "standard", tem um valor acrescentado real para as organizações não só porque demonstra a qualidade dos serviços internos como lhes permite seleccionar parceiros externos adequados.

A norma ISO 20000-1:2005 passa a ser o referencial internacional para a Gestão de Serviços TI. Esta norma fornece uma matriz para a avaliação e especificação para a adoção de uma abordagem integrada para o alcance de uma gestão efetiva dos serviços TI, de forma a ir de encontro às necessidades do negócio e aos requisitos dos clientes de TI, internos e externos.

Nome do Aluno 2: RAFAEL SOARES ANSELMO

Número de Matrícula: 91119747

Telefones: (11) 4612-4429 / (11) 6694-1010

E-mail: RAFAELANSELMO@GMAIL.COM

Empresa onde trabalha: REPOM S/A

Cargo/ Função: CONSULTOR DE PROJETOS