



1

# Serviços e Gerenciamento de Serviços

Segurança e Auditoria de Sistemas



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços Gerenciamento de serviços de TI (GSTI): como começar?

O Gerenciamento de serviços de TI é uma forma estruturada de lidar com os desafios e a única saída possível para equilibrar os **investimentos** em tecnologia da informação com o **retorno** obtido é uma missão e tanto.

O conceito de gerenciamento de serviços de TI é um pouco complexo. Por isso, primeiro vamos dar um passo atrás e entender o que é um serviço de TI.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### O que é um serviço de TI?

**Um serviço de TI é um meio de possibilitar a cocriação de valor entre o departamento de TI, seus clientes e a organização como um todo.**

Esse conceito é proposto pelo ITIL 4, um dos mais reconhecidos frameworks sobre gerenciamento de serviços de TI do mundo. Esse framework estabelece um conjunto de boas práticas que devem ser adaptadas ao contexto e à maturidade de cada empresa.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### O que é um serviço de TI?

Na versão anterior do ITIL, o serviço de TI era tratado como **um meio de entregar valor aos clientes**. Valor, nesse contexto, é o nome dado a um **conjunto de benefícios**. Agora, não há mais essa **divisão de papéis** entre TI, clientes e negócio. Todos devem trabalhar juntos para gerar valor por meio da tecnologia da informação!

Você pode estar se perguntando: mas como fica a questão do gerenciamento nessa história? Acompanhe a seguir.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### O que é um serviço de TI?

Na versão anterior do ITIL, o serviço de TI era tratado como **um meio de entregar valor aos clientes**. Valor, nesse contexto, é o nome dado a um **conjunto de benefícios**. Agora, não há mais essa **divisão de papéis** entre TI, clientes e negócio. Todos devem trabalhar juntos para gerar valor por meio da tecnologia da informação!

Você pode estar se perguntando: mas como fica a questão do gerenciamento nessa história? Acompanhe a seguir.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### O que é gerenciamento de serviços de TI?

O gerenciamento de serviços de TI (GSTI) é o conjunto de processos que abrangem o planejamento, a execução e o monitoramento dos serviços de TI. Pode ser também referenciado pelo seu nome em inglês, **IT Service Management (ITSM)**.

O gerenciamento de serviços de TI visa garantir que os clientes tenham acesso a **serviços de qualidade** e que esses serviços **atendam às necessidades de negócio**. Para isso, é necessário investir em **pessoas, processos e tecnologia**.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### O que é gerenciamento de serviços de TI?

O gerenciamento de serviços de TI (GSTI) é o conjunto de processos que abrangem o planejamento, a execução e o monitoramento dos serviços de TI. Pode ser também referenciado pelo seu nome em inglês, **IT Service Management (ITSM)**.

O gerenciamento de serviços de TI visa garantir que os clientes tenham acesso a **serviços de qualidade** e que esses serviços **atendam às necessidades de negócio**. Para isso, é necessário investir em **pessoas, processos e tecnologia**.

Há vários benefícios gerados a partir da adoção de práticas de gerenciamento de serviços de TI. Confira alguns deles.





# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

O que é gerenciamento de serviços de TI?

5 benefícios do gerenciamento de serviços de TI

### 1. Alinhamento com a estratégia do negócio

Outra vantagem de realizar o gerenciamento dos serviços de TI é conseguir se aproximar da estratégia do negócio. Isso significa que a estruturação de processos de gestão auxilia a promover o **alcance da visão de futuro da empresa**.

Imagine que um dos objetivos estratégicos de uma empresa seja tornar o negócio cada vez mais digital. Então, o departamento de TI pode pensar em soluções que ajudem a cumprir esse objetivo.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

O que é gerenciamento de serviços de TI?

5 benefícios do gerenciamento de serviços de TI

### 2. Qualidade na entrega dos serviços

O gerenciamento de serviços de TI começa no **entendimento das necessidades dos usuários e clientes**. A partir de um estudo profundo, é possível desenhar soluções que “ataquem” diretamente os **pontos críticos** dos serviços de TI. Assim, o gerenciamento possibilita o aumento na qualidade da entrega desses serviços!



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

O que é gerenciamento de serviços de TI?

5 benefícios do gerenciamento de serviços de TI

### 3. Satisfação dos usuários e clientes

O gerenciamento de serviços de TI inclui **estabelecer acordos** sobre quais condições os serviços devem atender para serem considerados satisfatórios. Com esse alinhamento entre as partes envolvidas, é natural que usuários e clientes fiquem mais satisfeitos.

Afinal, eles terão **participado da construção do serviço**. Portanto, estarão cientes das **premissas e restrições** relacionadas, sem criar falsas expectativas.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

O que é gerenciamento de serviços de TI?

5 benefícios do gerenciamento de serviços de TI

### 4. Redução de custos

Quando uma pessoa passa a se **organizar melhor**, especialmente no aspecto financeiro, é natural que ela consiga reduzir seus gastos, certo? Da mesma forma, um departamento de TI que começa a estabelecer processos tende a perceber uma significativa redução de custos.

Isso acontece porque **processos otimizados** mostram a maneira mais eficaz de **gerar resultados**. Além disso, com informações confiáveis disponíveis é possível **tomar decisões melhores**.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

O que é gerenciamento de serviços de TI?

5 benefícios do gerenciamento de serviços de TI

### 5. Redução de riscos

A **interrupção em serviços de TI estratégicos** pode causar graves danos ao negócio. Quando há uma gestão estruturada e constante, fica mais fácil identificar quais são esses serviços estratégicos e **priorizá-los**.

Imagine só que caos não seria se serviços cruciais como internet, e-mail e ERP fossem suspensos durante um dia inteiro em uma grande empresa. **O faturamento certamente sofreria grandes impactos!**

Obter esses ganhos todos envolve adotar um conjunto de práticas. A seguir confira algumas delas que se sobressaem e são essenciais para um bom gerenciamento de serviços de TI!



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 1. Elabore um plano estratégico de TI

O gerenciamento de serviços de TI não pode surgir no vácuo, com base em achismos e suposições. É preciso criar um **plano estratégico de TI** que direcione os processos e as decisões. Normalmente, esse plano estratégico de TI será derivado do planejamento estratégico corporativo. Caso você não tenha um **documento formal**, precisa pelo menos alinhar algum posicionamento com a diretoria. Somente depois será possível direcionar os **recursos de TI** corretamente.

O plano estratégico de TI pode seguir as mesmas etapas do planejamento estratégico corporativo. Confira um post completo sobre planejamento estratégico de TI para se aprofundar no tema.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 2. Monte um catálogo de serviços de TI

Outro ponto fundamental no gerenciamento de serviços de TI é a **consolidação de um catálogo de serviços de TI**. Trata-se de uma ferramenta com a **lista dos serviços** que a área de TI oferece e as principais informações sobre eles, como:

- Descrição do serviço;
- Quem pode solicitar;
- Como solicitar o serviço;
- Níveis de atendimento, qualidade e disponibilidade;
- Prazo para reestabelecimento do serviço;
- Custos do serviço.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 2. Monte um catálogo de serviços de TI

Essa ferramenta serve para **organizar** e **divulgar** de forma eficiente os serviços, proporcionando uma **visão geral** do que está disponível. Da mesma forma que em um restaurante há o cardápio, na área de TI há o catálogo de serviços. Confira como montar o seu passo a passo no post sobre catálogo de serviços de TI!



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 3. Estabeleça acordos de nível de serviço (SLAs)

Além do catálogo de serviços é importante estabelecer **acordos de nível de serviço**, os famosos **SLAs**. Esses acordos funcionam como contratos firmados entre a área de TI e seus clientes. Eles contêm as condições que um determinado serviço precisa atender para ser considerado satisfatório.

O estabelecimento de **acordos formais** e a **transparência na prestação de serviços** traz benefícios dos dois lados. Enquanto a área de TI fica protegida contra **exigências absurdas**, os clientes têm a garantia de que terão **serviços de qualidade disponíveis** quando eles precisarem.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 3. Estabeleça acordos de nível de serviço (SLAs)

Há dois modelos de SLAs: o modelo focado no cliente e o modelo focado no serviço:

- No primeiro, os serviços são **personalizados para cada cliente**.
- No segundo, os serviços são adaptados com o objetivo de **atingir um público maior**.
- Há ainda modelos híbridos, que combinam características de ambos os modelos citados anteriormente.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 4. Gerencie os incidentes

Toda vez que acontece uma **interrupção não planejada** ou a **queda de qualidade** em um serviço de TI dizemos que há um incidente. Um exemplo é a **indisponibilidade de internet** ou então a redução na velocidade da internet, com níveis incompatíveis ao SLA.

Os incidentes podem ser identificados pela própria equipe de TI, por sistemas de monitoramento ou relatados por usuários e clientes. Essa relação fica mais fácil com o uso de um **sistema de chamados**, especialmente em organizações de maior porte.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 4. Gerencie os incidentes

Confira alguns passos que devem ser seguidos para gerenciar os incidentes:

- **Identificação:** reconhecimento e reporte do incidente à central de atendimento.
- **Registro:** documentação do incidente reportado em sistema de chamados ou outra ferramenta utilizada pela organização.
- **Categorização:** classificação do incidente quanto ao seu tipo e suas especificidades.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 4. Gerencie os incidentes

- **Priorização:** classificação do incidente quanto à sua urgência de atendimento.
- **Diagnóstico inicial:** entendimento do incidente reportado, a fim de solucioná-lo.
- **Escalada:** delegação do incidente a um nível superior de especialistas, caso os especialistas do primeiro escalão não consigam concluir o diagnóstico.
- **Resolução:** momento em que o incidente realmente é solucionado e o serviço reestabelecido.
- **Fechamento:** documentação final do chamado e das lições aprendidas, que poderão ser consultadas futuramente e auxiliar outras pessoas.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 4. Gerencie os incidentes





# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 5. Gerencie os problemas

Um incidente pode ser um sintoma de um **problema** que, por sua vez, é a **causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes**.

Por exemplo, se a internet fica indisponível constantemente pode ser que exista um problema nos servidores. O gerenciamento de problemas deve ser feito de forma proativa, não apenas depois que acontece um incidente.

Para garantir que a interrupção não planejada em um serviço de TI não volte a acontecer, é necessário seguir alguns passos. Conheça-os a seguir:



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 5. Gerencie os problemas

- **Detecção:** identificação e reconhecimento do problema.
- **Registro:** documentação formal do problema pela equipe de TI. Aqui é interessante abrir um novo chamado, em vez de “reaproveitar” o chamado do incidente relacionado ao problema.
- **Investigação e diagnóstico:** estudo aprofundado do problema e busca pela solução, que pode ser implantada ou não.
- **Registro de erro conhecido:** documentação da causa de um problema e da solução encontrada para resolvê-lo (mesmo que essa solução não tenha sido executada).



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 5. Gerencie os problemas

- **Fornecimento de solução alternativa:** caso a solução encontrada para resolver o problema não seja viável financeira ou tecnicamente, é possível indicar uma saída paliativa, para evitar grandes danos ao negócio.
- **Encerramento:** conclusão e fechamento do problema.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 5. Gerencie os problemas

- **Fornecimento de solução alternativa:** caso a solução encontrada para resolver o problema não seja viável financeira ou tecnicamente, é possível indicar uma saída paliativa, para evitar grandes danos ao negócio.
- **Encerramento:** conclusão e fechamento do problema.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 5. Gerencie os problemas





# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 6. Gerencie os projetos de TI

Existem **mudanças** que a área de TI precisa fazer que exigem um pouco mais de **esforço, tempo e dinheiro**. São os projetos!

Um projeto pode ser aberto por solicitação de uma área, necessidade estratégica do negócio ou quando a resolução de um problema assim o pede. É claro que há muitas outras situações que podem levar à abertura de um projeto, mas essas são as principais.

Os projetos devem ser gerenciados seguindo as **melhores práticas mundiais**. Além da gestão de um projeto em si, é preciso trabalhar na seleção dos projetos mais importantes do **portfólio**.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 6. Gerencie os projetos de TI

Um **portfólio**, como se sabe, é uma espécie de **carteira de projetos**. Trata-se de uma ferramenta que ajuda na priorização e no monitoramento de iniciativas.

A **gestão do portfólio de projetos de TI** deve ser feita junto com o gerenciamento da capacidade da equipe. Quanto maior a equipe de TI, mais tempo ela terá para dedicar aos projetos. Em equipes menores ou em projetos mais complexos pode ser necessário contar com **ajuda especializada** de terceiros.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 7. Melhoria dos serviços de TI

Quando os serviços de TI não estão mais **atendendo as necessidades de negócio**, eles precisam passar por melhorias. Então, é fundamental que o gestor de TI esteja atento às novas necessidades e **avaliar constantemente se os serviços entregues são compatíveis** com aquilo que a empresa precisa.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 7. Melhoria dos serviços de TI

Quando os serviços de TI não estão mais **atendendo as necessidades de negócio**, eles precisam passar por melhorias. Então, é fundamental que o gestor de TI esteja atento às novas necessidades e **avaliar constantemente se os serviços entregues são compatíveis** com aquilo que a empresa precisa.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Serviços e Gerenciamento de Serviços

### Como fazer o gerenciamento de serviços de TI?

#### 8. Gerencie a capacidade

O gerenciamento de serviços de TI inclui também a **gestão da capacidade e da disponibilidade**. Ou seja:

- Estamos com capacidade para atender toda a demanda do serviço?
- Estamos com a disponibilidade adequada?
- Atendemos às necessidades do negócio?

É importante ressaltar que isto varia ao longo do tempo, tanto para mais quanto para menos e precisa ser revisitado com uma certa frequência.



# Referências

<https://www.euax.com.br/2019/10/gerenciamento-de-servicos-de-ti/>