



1

# Transição e Operação de Serviços

## Segurança e Auditoria de Sistemas



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### Transição de Serviços: uma introdução

Fazer a transição de serviços de TI que impactam no dia a dia dos usuários pode ser desgastante para a equipe e gerar atritos com colaboradores mais resistentes.

Por isso, o propósito do estágio de transição de serviços visa garantir uma mudança tranquila para todos os envolvidos, sem impactar na produtividade dos usuários ou colocar em risco a operação do negócio.

Em outras palavras, essa é a fase em que os requisitos da estratégia desenvolvidos no desenho da solução são efetivamente materializados na operação, na qual o controle de riscos de falhas e consequentes indisponibilidades estão controlados.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### O que é a transição de serviços em um ambiente de TI

Segundo a biblioteca das melhores práticas de TI ITIL v3, a transição de serviços deve ser sempre encarada como um projeto, com o gerenciamento de recursos e do tempo conforme recomendações e políticas sugeridas.

Dentre as fases de um processo de transição de serviço de TI, estão: gerenciamento de mudanças; gerenciamento de configurações e gerenciamento de deliberações.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### O que é a transição de serviços em um ambiente de TI

Descreveremos melhor tais etapas mais adiante, mas segui-las é uma garantia de que todos os requisitos técnicos para que a mudança ocorra conforme o previsto sejam levados em consideração.

Existem, porém, outros aspectos, além dos impactos relacionados ao caráter técnico dos serviços, que podem prejudicar a transição dos processos de TI e jamais devem ser negligenciados. Vamos ver quais são?



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### Maiores obstáculos encontrados nessa fase de mudança

É comum que toda mudança gere algum transtorno, mas é preciso garantir que elas sejam sempre benéficas para a organização. E, quanto menos resistência encontrarem, mais tranquilidade os gestores de TI terão para dar continuidade aos seus projetos.

Veremos, a seguir, os maiores obstáculos encontrados na transição de processos em TI:



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### Maiores obstáculos encontrados nessa fase de mudança

- **Resistencia à mudança**

Toda empresa tem aqueles usuários mais resistentes, que começam a reclamar antes mesmo de saber do que se trata a mudança.

- **Dificuldade de adaptação**

Por mais benefícios que o novo processo de TI traga para seus usuários, é comum que alguns apresentem dificuldades de adaptação no início.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### Maiores obstáculos encontrados nessa fase de mudança

- **Conflito com a cultura do negócio**

Algumas empresas costumam impor determinadas regras na sua cultura em relação à TI e têm dificuldades para mudá-las. Isso acontece principalmente quando os gestores da área são mais antigos e têm maior resistência em adquirir confiança nas novas soluções.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### Principais objetivos da transição

Entre os principais objetivos da transição de serviço, podemos destacar:

- planejamento e gerenciamento, de forma eficiente e eficaz, das mudanças no serviço;
- gerenciamento dos riscos relacionados aos serviços novos, modificados e descontinuados;
- maior sucesso na implantação de liberações nos ambientes suportados (homologação, teste, produção etc.);
- maior garantia de que as mudanças no serviço criem o valor esperado pelo negócio;
- fornecimento de informações mais qualificadas sobre serviços e ativos de serviço.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### Principais objetivos da transição

Entre os principais objetivos da transição de serviço, podemos destacar:

- planejamento e gerenciamento, de forma eficiente e eficaz, das mudanças no serviço;
- gerenciamento dos riscos relacionados aos serviços novos, modificados e descontinuados;
- maior sucesso na implantação de liberações nos ambientes suportados (homologação, teste, produção etc.);
- maior garantia de que as mudanças no serviço criem o valor esperado pelo negócio;
- fornecimento de informações mais qualificadas sobre serviços e ativos de serviço.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### Atividades contempladas

Para atingir os objetivos citados acima, algumas atividades precisam ser realizadas durante o estágio de transição de serviço. Essas são algumas delas:

- planejar e gerenciar a capacidade e os recursos necessários para coordenar o processo;
- implementar um framework adequado para avaliar os perfis de risco e as funcionalidades antes de serviços novos ou modificados serem desenvolvidos;
- estabelecer e manter a integridade dos ativos de serviço;
- fornecer mecanismos efetivos e cíclicos para a construção, o teste e o desenvolvimento de serviços e liberações;
- assegurar que os serviços possam ser gerenciados, operados e suportados de acordo com as restrições especificadas durante seu estágio de desenho.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### Estágios da transição de serviços

O estágio de transição de serviço compreende 5 processos de gerenciamento. São eles:

- Gerenciamento de mudança: processo que controla o ciclo de vida de todas as alterações, analisa todos os impactos de uma mudança, registra históricos e garante mais segurança na transição. Um dos principais objetivos dessa etapa é reduzir o número de interrupções nos serviços de TI.
- Gerenciamento de ativos de serviço e configuração: processo que visa garantir que ativos necessários para entregar os novos serviços sejam controlados adequadamente. Esta etapa tem como objetivo garantir que a informação sobre tais ativos seja disponibilizada de forma precisa, confiável e quando for necessária.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços Estágios da transição de serviços

- Gerenciamento de conhecimento: processo que sugere o compartilhamento de ideias, perspectivas, experiências e informações, garantindo também que estejam disponíveis nos lugares e nos momentos certos. Esta fase deve possibilitar a tomada de decisões com base em dados completos, melhorando, assim, a eficiência da equipe e reduzindo a necessidade de redescobrir o conhecimento.
- Planejamento e suporte para transição: processo em que é desenvolvido um planejamento para todos os processos de transição de serviços. O principal objetivo desta etapa é coordenar os recursos requeridos e garantir que estejam disponíveis quando forem necessários.
- Gerenciamento de liberação e implantação: este é o processo em que finalmente o novo serviço entra em operação. Esta fase passa por: planejamento, agendamento e, finalmente, mudança. Por fim, são realizados os devidos testes e a implantação de liberações (releases).



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços Estágios da transição de serviços

Os três primeiros processos citados acima exercem um papel crítico na transição de serviço, mas também influenciam e suportam todos os outros estágios do ciclo de vida. Já os dois últimos estão fortemente focados na fase de transição.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços Estágios da transição de serviços

Os três primeiros processos citados acima exercem um papel crítico na transição de serviço, mas também influenciam e suportam todos os outros estágios do ciclo de vida. Já os dois últimos estão fortemente focados na fase de transição.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### Dicas para uma transição de processos em TI tranquila

Sabendo dos possíveis obstáculos, listamos algumas dicas que os gestores devem seguir antes de iniciar uma transição de serviços em TI. Tais cuidados vão ajudar a equipe a superar os desafios listados anteriormente.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### Dicas para uma transição de processos em TI tranquila

#### Faça uma boa comunicação prévia

Uma boa comunicação é a melhor arma para evitar reclamações antes mesmo do início da transição dos serviços.

É preciso deixar claro para os colaboradores os motivos da mudança; informar detalhadamente o que a empresa e eles ganharão com a alteração; explicitar quais são os passos que serão dados e como isso impactará o dia a dia de todos antes, durante e depois do processo da mudança.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### Dicas para uma transição de processos em TI tranquila

#### Conte com a ajuda dos mais engajados

Assim como existem os usuários mais resistentes, que adoram reclamar, normalmente as companhias também contam com aqueles que adoram tecnologia e são sempre adeptos às mudanças.

Tais usuários devem ser tratados como peças-chave na transição de processos em TI. Eles serão influenciadores e ajudarão a equipe a testar e validar os novos serviços, provando aos demais colaboradores as vantagens das soluções que estão sendo adotadas.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### Dicas para uma transição de processos em TI tranquila

#### Ofereça um bom treinamento

Para facilitar ainda mais a transição, é fundamental que um treinamento seja oferecido a todos os usuários. A capacitação deve garantir que eles tenham conhecimento sobre todos os detalhes do novo processo e que estarão prontos para manter ou superar sua produtividade assim que as novas soluções forem implantadas.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### **Dicas para uma transição de processos em TI tranquila** **Tenha um período de adaptação**

Toda transição requer algum tempo de adaptação e, quando se trata de TI, sabemos que alguns usuários se acostumam de forma muito mais rápida do que outros. Por isso, é fundamental que haja um período confortável de adaptação para todos os perfis.

Quanto mais impactante for a mudança em termos de processos e tecnologia, maior deve ser o período de adaptação. Durante esse tempo, é fundamental um acompanhamento dos analistas de TI próximo aos usuários, para esclarecer quaisquer dúvidas e garantir que a transição seja a mais benéfica possível para todos.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### Vantagens de implantar as melhores práticas

A adoção das práticas recomendadas pela ITIL® no estágio de transição de serviço pode trazer benefícios significativos para a sua organização, como:

- melhor estimativa de custos, prazos, recursos e riscos associados aos projetos de transição de serviço;
- volumes maiores de mudanças bem-sucedidas;
- compartilhamento e reutilização de ativos de transição por meio de projetos e serviços;



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### Vantagens de implantar as melhores práticas

- redução de atrasos por conflitos e dependências entre recursos (técnicos e humanos). Por exemplo, vários projetos que precisam usar o mesmo ambiente de testes em um mesmo espaço de tempo;
- redução do esforço no gerenciamento de ambientes;
- aumento da chance de serviços novos ou modificados poderem ser entregues com a especificação requerida, sem afetar inesperadamente outros serviços ou partes interessadas;
- serviços novos ou modificados sustentáveis;
- melhor controle de ativos de serviço e configuração.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### Garantia de uma gestão de TI mais tranquila

Empresas que querem crescer e se manter competitivas estão sempre buscando novas formas de melhorarem seus processos e de se tornarem mais produtivas. Por isso, sua área de TI costuma passar por constantes mudanças, aderindo a novas tecnologias e a soluções mais recentes.

Para passar por essas mudanças com mais tranquilidade, os gestores de TI precisam estar preparados para sofrer o menor impacto possível, evitando que problemas como dificuldades de adaptação e resistência de usuários travem a adoção de novas tecnologias – como a computação em nuvem, que tem se tornado uma solução cada vez mais presente no ambiente de TI de empreendimentos de todos os tamanhos.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Transição e Operação de Serviços

### Garantia de uma gestão de TI mais tranquila

Os conceitos aplicados na fase de transição de serviços são altamente aderentes e aplicáveis em companhias que desenvolvem softwares, seja para comercialização ou para uso próprio.



# Referências

<https://gaea.com.br/transicao-de-servicos-uma-introducao/>