

Projeto Educacional Integrador

Visão Estratégica Gerencial

ITIL3 – Etapa de Operação de Serviço



Prof. Me. Jorge Alberto dos Santos

UNICEPLAC – Centro Universitário do Planalto Centro Aparecido dos Santos

jorge.alberto@uniceplac.edu.br

PROF. Me. JORGE ALBERTO DOS SANTOS

ITIL3: ETAPA DE OPERAÇÃO DE SERVIÇOS

Projeto desenvolvido pelos discentes do curso de sistemas de informação do Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos, como parte das exigências da disciplina de Projeto Integrado de Gestão de Sistemas de Informação.

Prof. Me. Jorge Alberto dos Santos

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S237p

SANTOS, Jorge Alberto dos.

Projeto educacional integrador: visão estratégica gerencial: ITIL3
etapa de operação de serviço. Gama, DF: UNICEPLAC, 2022.

13 p.

1. Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC. 2. ITIL3. 3.
Linguagem de programação. I. Título.

CDU: 004.41

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: BANNER	11
FIGURA 2: GRUPO DE OPERAÇÃO DE SERVIÇOS	11
FIGURA 3: RESULTADO DA DINÂMICA	12
FIGURA 4: GRUPO DE APRESENTAÇÃO	12

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	05
2. OBJETIVO GERAL	05
3. OBJETIVO ESPECÍFICO	05
4. ESCOPO.....	06
5. NÃO ESCOPO.....	06
6. PROPOSTA DO PROJETO	06
6.1 FUNÇÕES DA OPERAÇÃO.....	07
6.1.1 CENTRAL DE SERVIÇO	07
6.1.2 GERENCIAMENTO TÉCNICO	07
6.1.3 GERENCIAMENTO DE APLICATIVO	07
6.1.4 GERENCIAMENTO DE OPERAÇÕES DE TI.....	08
6.2 GERENCIAMENTO DE EVENTO	08
6.3 GERENCIAMENTO DE ACESSO	08
6.4 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	08
6.5 GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	08
6.6 CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	09
7. CONCLUSÃO.....	10
8. ANEXOS	11
9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	13

1. INTRODUÇÃO

Este projeto integrador teve por perspectiva introduzir o discente no ambiente prático da área de tecnologia da informação e comunicação (TIC). Sendo assim, com base na visita realizada ao colégio CEMI do Gama/DF, os alunos analisaram que existe uma necessidade de melhoria no processo de gerenciamento de controle de chaves, visto que no processo *AS IS* (como está o processo no momento) foi possível identificar essa melhoria.

A importância da disciplina de projeto integrador de tecnologia da informação e comunicação para a vivência do discente de sistemas de informação tem seu destaque, uma vez que é emergente a necessidade do atrelamento da prática com a parte teórica, além da aplicação de metodologias ativas de ensino.

De uma maneira estratégica e direta este grupo de alunos de projeto integrador teve como proposta aplicar o treinamento proposto pelos alunos acerca dos fundamentos da ITIL3, surgindo como uma colocação teórico/prática acerca da gestão de serviço de TIC, visto que, dentro em breve poderá estar em todas as escolas e universidades. Acredita-se que o entendimento acerca do assunto será uma grande missão do grupo.

2. OBJETIVO GERAL DO PROJETO INTEGRADOR

Aplicar um treinamento da ITIL3 fundamentos e apresentar os conceitos iniciais de gerenciamento de serviço de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) na escola CEMI da cidade satélite do Gama/DF.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO PROJETO INTEGRADOR

Proporcionar uma visão geral acerca do funcionamento e objetivo de cada divisão que integra a operação de serviço da ITIL3, assim como a função específica de cada colaborador e a integração deste serviço com outros dentro da mesma metodologia, demonstrando o funcionamento da operação de serviço no contexto da ITIL3, divisões estas que serão listadas abaixo:

- Objetivo e Finalidade;
 - Gerenciamento de Evento;
 - Gerenciamento de Acesso;
-

- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento de Problemas;
- Cumprimento de Requisição; e
- Funções da Operação de Serviços da ITIL.

4. ESCOPO DO PROJETO INTEGRADOR

Elaborar um treinamento da ITIL3 direcionado aos docentes, gestores e profissionais de segurança da escola CEMI-Gama/DF, expondo soluções relacionadas ao processo de guarda de chaves da instituição de ensino, criando slides para realizar uma apresentação do treinamento, concluindo com uma atividade prática, sitio que inclui perguntas relacionadas ao treinamento. O escopo do projeto foi delimitado tem por objetivo a expectativa da disciplina de projeto integrador.

5. NÃO ESCOPO DO PROJETO INTEGRADOR

O não escopo trata-se daquilo que não será entregue com base no assunto do projeto, portanto, não farão parte do projeto assuntos e práticas tais como:

- Aplicar treinamentos em outros frameworks de governança de TI;
- Criar integrações entre os processos de TIC;
- Treinamento para certificação;
- Implementar as possíveis propostas de solução apresentadas no treinamento;
- Criar fluxos de processos;
- Configurar ferramentas de gestão de TIC.

6. PROPOSTA DO PROJETO INTEGRADOR

Foram realizadas diversas atividades dos alunos com os outros grupos da disciplina, uma análise do conteúdo que deverá ser apresentado aos funcionários do CEMI-Gama/DF. A partir das definições necessárias, elaborou-se o presente relatório estratégico do projeto integrador, para então, a implantação do treinamento. A proposta dos discentes tem ordenança prática. Os alunos d equipe de operação de serviço buscou oferecer o mais prático possível a introdução da Operação de Serviços, que compõem os seguintes componentes:

6.1. FUNÇÕES DA OPERAÇÃO

Conforme a ITIL3 é responsável por elencar as operações conforme as quatro operações a seguir:

6.1.1. CENTRAL DE SERVIÇO

Sua função é ser o ponto único de acesso para o usuário e a organização, centralizando as solicitações deixando assim o serviço mais dinâmico, minimizando assim falhas durante o cumprimento dos processos, mantendo a satisfação do cliente.

Existe uma flexibilização para que as organizações decidam a forma de implementação de uma central de serviço, podendo elas serem:

- Central de Serviço Local;
- Central de Serviço Centralizada;
- Central de Serviço Virtual; e
- Central de Serviço Siga o Sol ou “*Follow the sun*”.

6.1.2. GERENCIAMENTO TÉCNICO

Grupo de pessoas que detém o conhecimento técnico avançado acerca de determinados assuntos, tais como, redes e servidores, possuindo habilidades capazes de otimizar o serviço da operação, como por exemplo, manutenção de infraestrutura e resolução de falhas.

6.1.3. GERENCIAMENTO DE APLICATIVO

Não sendo exclusivo em todas as empresas, há um grupo específico de gerenciamento para manter a funcionalidade da aplicação durante todo o ciclo de vida. Podendo também, direcionar a empresa nas escolhas dos softwares que otimizarão o serviço de TIC. Este gerenciamento é responsável por toda e qualquer aplicativo na organização.

6.1.4. GERENCIAMENTO DE OPERAÇÕES DE TI

Equipe tem por objetivo assegurar que as tarefas diárias exercidas pela empresa, como por exemplo, a utilização de habilidades para a resolução de problemas, e para manter a funcionalidade em ativa.

6.2. GERENCIAMENTO DE EVENTO

Sendo esse um dos principais processos da etapa de operação de serviços da ITIL3, sua atuação é de grande relevância quando menciona-se a atuação proativa, uma vez sendo executada corretamente muitos dos impactos aos outros processos são evitados antes mesmo do usuário final ser afetado.

6.3. GERENCIAMENTO DE ACESSO

Tem o objetivo de permitir aos funcionários e usuários níveis de acessos a determinados serviços de TIC. O seu papel é de suma importância para ajudar a proteger a confidencialidade e integridade do serviço. Garantindo que a política de segurança da informação seja preservada, dando à instituição um nível de confiabilidade junto aos clientes.

6.4. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

É o processo responsável por garantir que o tempo de atividade do serviço seja restaurado o mais rápido possível com o mínimo impacto ao negócio, atuando preferencialmente de forma proativa visando a intervenção de possíveis incidentes se tornarem possíveis problemas. O grande desafio deste processo é retornar o serviço de TIC para operação normal o mais rápido possível.

6.5. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

Tem a missão de atuar proativamente na ocorrência de incidentes, é responsável por minimizar os impactos no número de incidentes no qual não podem ser evitados, pois a não solução de um ou mais incidentes é considerado como um problema.

6.6. CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

Processo responsável por atender às solicitações impostas pelos usuários, seguindo a base de dados da empresa, atendendo os chamados de acordo com os princípios que foram acertados no acordo de nível de serviço, buscando sempre a eficiência no cumprimento da mesma.

7. CONCLUSÃO

O projeto integrador desenvolvido pelos discentes do curso de sistemas de informação do Uniceplac teve por objetivo entregar um conteúdo documentado em conjunto com o restante do ciclo de vida da ITIL (estratégia de serviços, desenho de serviços, transição de serviços e melhoria contínua de serviços), servindo como base para apresentar para professores, gestores e profissionais de segurança da escola CEMI-Gama/DF.

Os alunos desempenharam diversas atividades dentre elas:

- a) Planejamento do projeto;
- b) Identificação de problemas;
- c) Análise de cenário;
- d) Criação de solução;
- e) Aplicação de treinamento;
- f) Elaboração de documentação do projeto;
- g) Dentre outras.

Por fim, a disciplina de projeto integrador buscou agregar valor ao momento de ensino e aprendizagem, aplicando metodologias ativas educacionais em que o aluno é protagonista. Além disso, enriqueceu a interação discente, docente uma vez que traz para o ambiente de sala de aula a dinâmica da teoria alinhada com a prática.

8. ANEXOS

FIGURA 01 – Banner



FONTE: Discentes da disciplina de projeto integrador

FIGURA 02: Alunos do grupo de Operação de Serviços



FONTE: Discentes da disciplina de projeto integrador

FIGURA 03 – Ferramenta para prática



FONTE: Discentes da disciplina de projeto integrador

FIGURA 04: Grupo de apresentação



FONTE: Discentes da disciplina de projeto integrador

9. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICAS

SANTOS, Jorge Alberto dos. **ITIL V3 CURSO PREPARATÓRIO**, 2010. Disponível em: <<https://ava1.uniceplac.edu.br>>. Acesso em: 23 mai. 2022.

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

MANSUR, R. **Governança de TI: metodologia, frameworks e melhores práticas**. Rio de Janeiro: Brasport, 2007.
