

## Desenvolvendo um Catálogo de Serviços de TI com ITIL

Ricardo P. Kuntz, Tiago Nessler

Pós-graduação em Gestão em Tecnologia da Informação – Instituto Federal Farroupilha  
(IFFar) – Campus Panambi

R. Erechim, nº 860 – 98.280-000 – Panambi – RS – Brasil

{ricardopk, tnessler}@gmail.com

**Abstract.** *This paper describes the making of a service catalog of IT to a company using Information Technology Infrastructure Library (ITIL). To achieve alignment to the business, the IT industry needs to provide strategic information to the board. Thus, it is essential that the IT department has a service catalog showing who is the customer, user and IT analyst for each system so the directors have sense of values provided by the IT industry as well as traceability of any lack of requirements.*

**Resumo.** *Este artigo descreve a confecção de um catálogo de serviços da área de TI para uma empresa usando Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Para alcançar o alinhamento ao negócio da empresa, o setor de TI precisa fornecer informações estratégicas para a diretoria. Com isso, é fundamental que a área de TI tenha um catálogo de serviços mostrando quem é cliente, usuário e analista de TI para cada sistema para que os diretores tenham noção dos valores fornecidos pelo setor de TI, bem como a rastreabilidade sobre eventual ausência de requisitos.*

### 1. Introdução

No atual momento, onde o cenário corporativo foca a evolução tecnológica e a redução de custos, é fundamental que a área de TI esteja alinhada com a estratégia de negócios da empresa. Devido às constantes mudanças, torna-se necessário estar preparado para agir com rapidez e objetividade perante às falhas e imprevistos. Para que a ação ocorra de maneira assertiva, é fundamental que o usuário tenha conhecimento da estrutura de suporte para cada serviço.

Muitas vezes, a ausência de informação sobre a indisponibilidade de algum serviço, somada à dificuldade de encontrar o responsável pela solução do problema causa críticas por parte dos clientes. A reincidência destes problemas pode agravar a insatisfação, quando não muito, uma quebra de confiança por parte do cliente em relação à equipe de TI.

Uma das formas de contornar este problema é, a partir das melhores práticas da *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), desenvolver um catálogo de serviços para a empresa, listando todo o rol de serviços, vinculando os setores envolvidos (definindo clientes e usuários) e estabelecendo os responsáveis pelo respectivo suporte. Neste contexto, este trabalho apresenta as etapas da elaboração de um Catálogo de Serviços de TI utilizando ITIL como modelo de melhores práticas. O restante do texto está organizado da seguinte forma: na seção 2 faz-se uma apresentação o modelo ITIL, a seção 3 discorre sobre as etapas para a elaboração do catálogo e por fim na seção 4 são feitas as considerações finais.

## 2. ITIL

De acordo com Fernandes e Abreu (2012), a ITIL foi criada no final da década de 1980, pela CCTA (*Central Computing and Telecommunications Agency*) e atualmente denominada OGC (*Office of Government Commerce*). Foi criada com a finalidade de padronizar e melhorar os processos específicos de TI nos departamentos do governo britânico. Após compreender o valor que ITIL poderia oferecer às organizações, foi rapidamente expandida e adotada por diversas organizações e governos. No momento, ITIL é uma marca registrada da Axelos Limited (ATKINSON; CUSTY; JOSLIN, 2014).

O ciclo de vida dos Serviços proposto em ITIL v3 organiza os processos de uma forma cíclica para um melhor entendimento, distribuindo o assunto em cinco livros: Estratégias de Serviço, Desenho de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço e Melhoria Contínua de Serviço (ARRAJ, 2013).

Queiroz (2009) define serviço de TI como um meio para entregar valor aos clientes, propiciando os resultados que eles queiram alcançar sem que eles tenham que assumir custos e riscos específicos. Para exemplificar, um sistema fiscal utiliza um banco de dados e rede de computadores. O banco de dados e a rede são os serviços e atuam como suporte para que o sistema fiscal funcione normalmente. Magalhães e Pinheiro (2010) complementam que a gestão de serviços é uma estrutura de gestão que planeja, monitora e controla a qualidade do serviço. Seu objetivo é coordenar recursos específicos, técnicos e organizacionais que agreguem valor ao cliente. Dessa forma é possível obedecer às exigências dos clientes e empresas, aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados e reduzir os custos dos mesmos a longo prazo.

Magalhães e Pinheiro (2010) contextualizam que além da definição dos serviços é preciso também definir os processos. Para eles, o processo é visto como uma série de ações, atividades, mudanças, etc., conectadas entre si e realizadas por agentes com o fim de satisfazer um propósito ou alcançar uma meta. Ainda, definem que processo é o mais alto nível de definição de atividades de uma organização.

Um portfólio de serviço é definido por Silva e Santos (2013) como o processo responsável por organizar e aprovar as entradas e retiradas dos serviços em produção. Basicamente, é composto por três subcomponentes: funil de serviços, catálogo de serviços e serviços obsoletos. De acordo com PMG Academy (2016) um funil de serviços consiste em um banco de dados ou documento estruturado listando todos os serviços de TI que estejam em planejamento ou desenvolvimento, mas que ainda não estão disponíveis aos clientes. É a parte do portfólio de serviços que normalmente não fica visível aos clientes.

O catálogo de serviços, por sua vez, é definido por PMG Academy (2016) como sendo o registro com informações sobre todos os serviços de TI que estão em produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação. Contém informações sobre dois tipos de serviços: serviços voltados para o cliente, que não são visíveis para o negócio; e serviços de suporte requeridos pelo provedor de serviço para entregar serviços voltados para o cliente. Por fim, Nunes (2011) define que serviços obsoletos também são registros com informações sobre todos os serviços de TI que foram retirados de produção. As informações dos mesmos, apesar de estarem obsoletos, podem ser de grande valia para futuras tomadas de decisões ou até mesmo para auditorias, portanto não podem ser ignoradas.

### 3. Desenvolvimento do Catálogo de Serviços de TI

Essa seção descreve as etapas que foram necessárias para o desenvolvimento de um catálogo de serviços de TI simples e enxuto voltado a empresas que não possuem a TI como atividade principal. De acordo com o modelo de melhores práticas do ITIL v3, as etapas definidas são descritas a seguir.

- Registrar Serviços *Default*: Registrar os serviços e quais departamentos usam os mesmos. Devem ser listados os serviços que não precisam ser solicitados. Para cada cliente, podem ser documentados ainda os níveis de serviço acordados para disponibilidade e desempenho. A tabela 1 exemplifica essa etapa.

**Tabela 1. Serviços default**

Serviço	Setor		
	Financeiro	Recursos Humanos	Depto. Pessoal
Sistema financeiro	X		
Folha de pagamento		X	X
Acesso à Internet	X		X
Estações de trabalho	X	X	X

- Registrar Serviços: Registrar os serviços e quais departamentos usam os mesmos. Devem ser listados os serviços que precisam ser solicitados à área de TI. Na tabela 2 pode-se observar como essa etapa foi realizada (exemplo).

**Tabela 2. Serviços**

Item	Tipo	Prioridade	Tempo de atendimento / solução (min)	Serviços executados
Requisição de acessos à rede	Remoto	Baixa Média Alta	240 120 60	- Criação, exclusão, movimentação e manutenção de contas de usuários; - Permissões de acesso.

- Registrar Serviços Técnicos *Default*: Registrar os serviços que não necessitam requisição. Pode-se observar na tabela 3 exemplos destes tipos de serviços.

**Tabela 3. Serviços técnicos default**

DEPARTAMENTO DE BANCO DE DADOS			
Serviço	Sistema		
	Financeiro	Folha de pagamento	Contabilidade
Monitoramento de banco de dados	X	Terceiros	X
Ambiente de homologação	X	X	Terceiros
Backup de dados	X	X	X

- Registrar Serviços Técnicos: Registrar os serviços oferecidos que necessitam requisição por parte dos usuários. A tabela 4 exemplifica essa atividade.

**Tabela 4. Serviços técnicos**

DEPARTAMENTO DE BANCO DE DADOS			
Serviço	Tipo	Prioridade	Tempo de resolução (min)
Instalação de banco de dados	Remoto	Baixa	240
		Média	120
		Alta	60

- Interligar Serviços aos Usuários: Interligar os serviços prestados pela área de TI aos clientes e usuários finais. Na tabela 5 pode-se visualizar um exemplo deste item do catálogo.

**Tabela 5. Interligação entre serviços prestados e usuários**

Item	Usuários	Cliente	Responsável de TI
Requisição de acessos à rede	Colaboradores	Recursos Humanos	Analista de Infraestrutura

- Divulgar: Divulgar o Catálogo de Serviços de TI para a empresa.

#### 4. Considerações Finais

O Catálogo de Serviços de TI foi elaborado a partir da necessidade de identificar os valores gerados para a empresa e evitar que o cliente desconheça algum serviço que possa fornecer informações gerenciais e/ ou estratégicas para o negócio. Acredita-se que o Catálogo de Serviços de TI seja um pré-requisito para a empresa que deseja implantar ITIL. Para estabelecer as melhores práticas, é fundamental que os serviços fornecidos pelo departamento de TI estejam devidamente catalogados.

Neste trabalho apresentou-se, de forma simples e sucinta, como criar este controle, no entanto está em aberto a possibilidade de melhorá-lo adicionando novas informações à estrutura proposta e classificando usuários e clientes para cada um dos setores da empresa. Essas atividades serão realizadas por meio de trabalhos futuros.

#### Referências

- ARRAJ, Valerie. (2013) “ITIL: the basics”. Norwich.
- ATKINSON, Roy; CUSTY, John e JOSLIN, Rick. (2014) “Synergies between ITIL® and Knowledge-Centered Support (KCS)”. Norwich.
- FERNANDES, Agnaldo A.; ABREU, Vladimir F. de. (2008) “Implantando a Governança de TI: da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços”. Rio de Janeiro, Brasport.
- MAGALHÃES, Ivan L. e PINHEIRO, Walfrido B. (2010) “Gerenciamento de Serviços de TI na Prática”. São Paulo. Novatec.
- NUNES, Breno O. (2011) “ITIL V3 – Estratégia de Serviço – Técnicas, Ferramentas e Modelos – Portfólio de Serviço”, Disponível em: <http://tiinteligente.blogspot.com.br/2011/03/itil-v3-estrategia-do-servico-tecnicas.html>. Acesso em 09/2016.
- PMG Academy. (2016) “Glossário ITIL”, Disponível em: <http://www.pmgacademy.com/pt/glossario-itil>. Acesso em 09/2016.
- QUEIROZ, Helen. (2009) “ITIL v3 – Nova estrutura do Modelo”. Brasília - Brasil.
- SILVA, Ana C. V. e SANTOS, Juliana C. C. dos. (2013) “Governança de TI: ITIL V3 no Gerenciamento de Serviços das Empresas”, Revista Fasem Ciências, Vol. 3.