

Sistema de administração de serviços: Aplicando ITIL e COBIT.

Guilherme Santos Pagliarini; Prof. Ms. Jackson Gomes Soares Souza;
Instituto Federal de São Paulo – *Campus Campinas*;

Objetivo

O objetivo desse projeto é desenvolver uma ferramenta capaz de apoiar no gerenciamento do fluxo de serviços em empresas de Tecnologia da Informação, aprimorando sua organização de forma a aumentar a qualidade destes serviços.

Introdução

As empresas de TI que prestam serviços possuem suas próprias estratégias de gerenciamento de serviço. O motivo de se gerenciar os próprios serviços são os retornos que a empresa poderá conseguir a curto ou longo prazo. Geralmente quando os serviços são gerenciados pode-se aumentar as chances de se diminuir custos e aumentar a qualidade. Com as filosofias e valores destes frameworks de administração a seguir é possível fazer uma gestão otimizada dos serviços.

COBIT 5 é um modelo de negócios e de gestão global para governança e gestão de TI corporativa criado pela ISACA. A governança é o que define as orientações políticas e regras, garantindo que as necessidades, condições e opções dos stakeholders sejam avaliadas a fim de determinar objetivos corporativos acordados e equilibrados.

ITIL - Information Technology Infrastructure Library, foi desenvolvida nas décadas de 1980 e 1990 pela CCTA, sob contrato do Reino Unido. Proporciona uma estrutura não somente baseada em boas práticas mas também uma abordagem e uma filosofia.

E para este projeto serão adotadas algumas das práticas que estes frameworks proporcionam.

Materiais e Métodos

Para o desenvolvimento da ferramenta foi utilizada a linguagem PHP em sua versão 7.0 e em conjunto, o framework Laravel 5.4 que contribui com o padrão de projeto MVC e também economizando tempo de desenvolvimento.

Utiliza como base de dados o MySQL. E como gerenciador de dependências para PHP o Composer. O modelo utilizado segue a abordagem do gerenciamento de serviços da ITIL, tendo como base o aspecto do ciclo de vida de um serviço que é composto por 5 etapas.

Figura 1: Ciclo de vida de um serviço



Fonte: Portal GSTI

Em nota de rodapé: Disponível em:
[https://3.bp.blogspot.com/-](https://3.bp.blogspot.com/-9pLIYqcBP1U/VPTj6JPapQI/AAAAAAAAAO1I/wAoKZdrBMvg/s1600/ciclo-vida-servcos.jpg)

[9pLIYqcBP1U/VPTj6JPapQI/AAAAAAAAAO1I/wAoKZdrBMvg/s1600/ciclo-vida-servcos.jpg](https://3.bp.blogspot.com/-9pLIYqcBP1U/VPTj6JPapQI/AAAAAAAAAO1I/wAoKZdrBMvg/s1600/ciclo-vida-servcos.jpg)

Estratégia do serviço: etapa onde são definidas os requisitos para que o provedor de serviços possa atender os requisitos do negócio.

Desenho do serviço: fase em que os serviços são projetados e planejados para introdução no ambiente de entrega dos serviços.

Transição de serviço: fase em que os recursos necessários são gerenciados.

Operação do serviço: etapa onde são definidas os requisitos para que o provedor de serviços seja executado.

Melhoria contínua do serviço: etapa para alcançar melhorias incrementais na qualidade de serviços, eficiência operacional e continuidade dos negócios para que os serviços continuem alinhados conforme o negócio.

Os serviços estão sendo divididos por filas de atendimento e os chamados poderão ser classificados pela classe do problema e também pelo tipo.

E para cada tipo de problema existirá o ANS (Acordo de Nível de Serviço) que define o tempo que o serviço deve ser executado.

Resultados preliminares

Por meio de utilização desta ferramenta será possível gerar relatórios para análise e podendo assim otimizar o gerenciamento de serviços de TI e aprimorar a qualidade dos serviços prestados.

Conclusão

A partir dos registros e relatórios gerados por meio desta ferramenta, gestores poderão analisar e prover informações que apoiarão na tomada de decisões, em estratégias, assim como direcionamentos por parte da governança.

Referências

BON, Jan van. ITIL: Guia de referência, edição 2011 / Tradução de Edson Furmankiewicz. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

DALL'OGGIO, Pablo. PHP Programando com Orientação a Objetos 3 a Edição. [S.l.]: Novatec Editora, 2015.

ISACA. Cobit 5: Modelo corporativo para governança e gestão de TI da organização. Abril 2013. Disponível em: <<https://www.isaca.org/>>.

MCCOOL, Shawn. Laravel Starter. [S.l.]: Packt Publishing Ltd, 2012.