

# O ADMIRÁVEL ITIL® 4 - ÁGIL & DIGITAL



Taylor, Fayol, Ford, Gantt, Deming, Juran,... ,  
1911 a 2011 foi "o século da administração".



**LINHA DE  
MONTAGEM**

• “O físico americano Yaneer Bar-Yam, fundador do Instituto de Sistemas Complexos da Nova Inglaterra, afirma que o mundo está ficando cada vez mais complexo.”

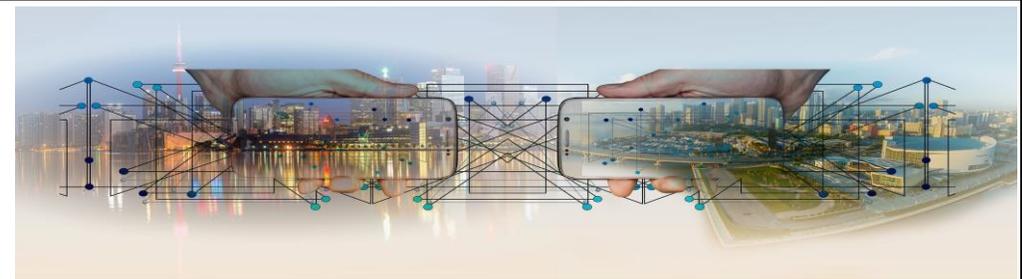
**Complexidade é o número de coisas conectadas umas às outras. Quanto mais partes um sistema tem, e quanto mais ligações existem entre essas partes, mais complexo ele é.**

## Mundo Complexo

- Predominante no Século XXI
- Incerto
- Instável
- Intangível
- Agilidade, Engajamento, Colaboração e Orientação ao propósito

**NECESSÁRIO TER UMA ESTRATEGIA PARA LIDAR COM O QUE É COMPLEXO**

Fonte: <https://super.abril.com.br/ideias/o-mundo-esta-muito-complexo/>



Necessário ter o equilíbrio na gestão para lidar com o complexo e o escalável, o controle e a agilidade, a direção e estrutura, promovendo também a inovação e experimentação, mas também mantendo a conformidade e a eficiência.

## Mundo Escalável

- Predominante no Século XX
- Previsível
- Estável
- Tangível
- Comando e Controle

**NECESSÁRIO TER UMA ESTRATEGIA PARA LIDAR COM O QUE É ESCALÁVEL**

Fonte: <https://super.abril.com.br/ideias/o-mundo-esta-muito-complexo/>



# Transformação Digital

## Disrupção ao velho paradigma

- Ambiente em rápida evolução.
- Introdução constante de tecnologia disruptiva.
- Inteligência Artificial, IOT, BlockChain, Veículos Autônomos, Nanotecnologia, Robôs, Computação Quântica, Impressora 3D, etc.
- Indústria 4.0
- Inovação Digital Continua.
- Novos modelos de gestão e mentalidade.





“Os princípios de gestão tradicional, como todos aprendemos, não foram desenhados para a realidade que enfrentamos hoje. É preciso um novo paradigma, uma nova forma de pensar e agir. É preciso um novo mindset.”

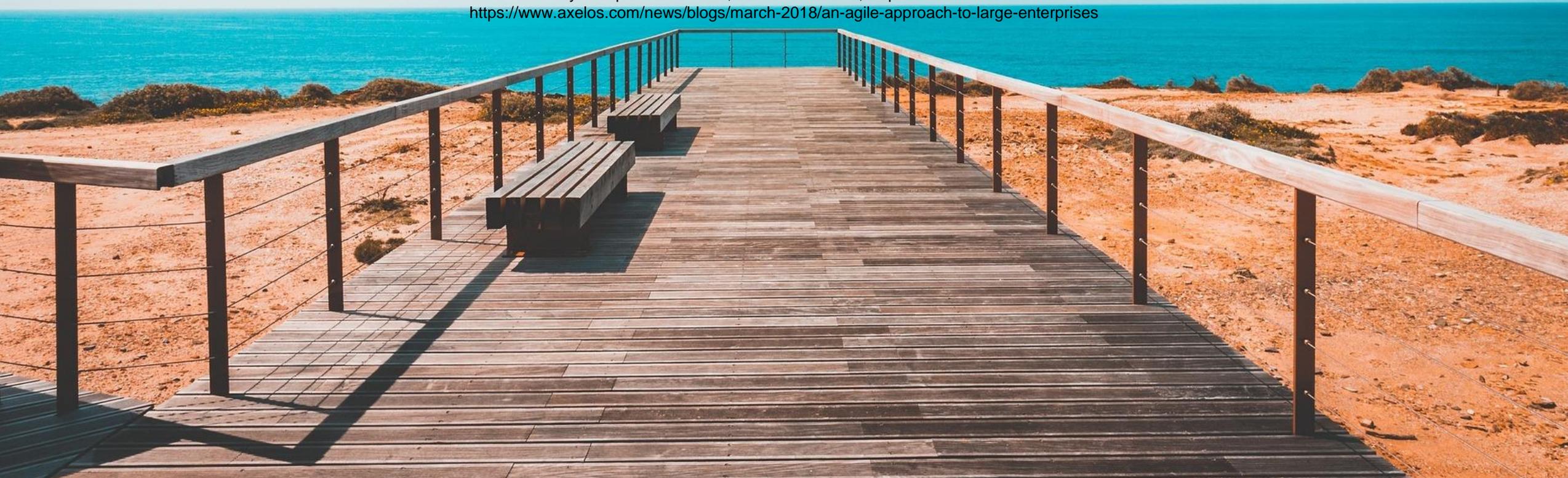
**“No longo prazo, espero que as grandes empresas adotem o Agile de forma mais ampla. Se você considerar que, há três anos, 30% das grandes empresas estavam usando o Agile, agora está mais perto de 50%. Isso representa uma forte tendência ascendente que, acredito, continuará.”**

Tradução Livre

Artigo: An Agile approach to large enterprises

By Pasqualino Grimaldi, senior consultant, Capita 12 March 2018

<https://www.axelos.com/news/blogs/march-2018/an-agile-approach-to-large-enterprises>



# ITIL® edição 4

O ITIL é um framework, conjunto estruturado de conhecimento, de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.





ITIL 4  
Lançamento  
Oficial  
28/02/2019

"The New New Product Development Game" (Harvard Business Review, Janeiro-Fevereiro 1986) artigo de Takeuchi e Nonaka

Scrum  
1993

1988

- LEAN. Criado devido ao sucesso do TPS - Sistema Produção Toyota

1989

- ITIL v1 Os 38 livros da primeira versão do ITIL são publicados.

2001

- Manifesto ÁGIL
- ITIL v2 Entrega & Suporte do Serviço

2007

- ITIL v3 Ciclo de Vida do Serviço

2011

- ITIL 2011 Alinhamento com o Negócio

2014

- DevOps revolução para derrubar o muro entre DEV e OPS

2019

- ITIL 4 Sistema de Valor de Serviço

# ITIL<sup>®</sup> 4

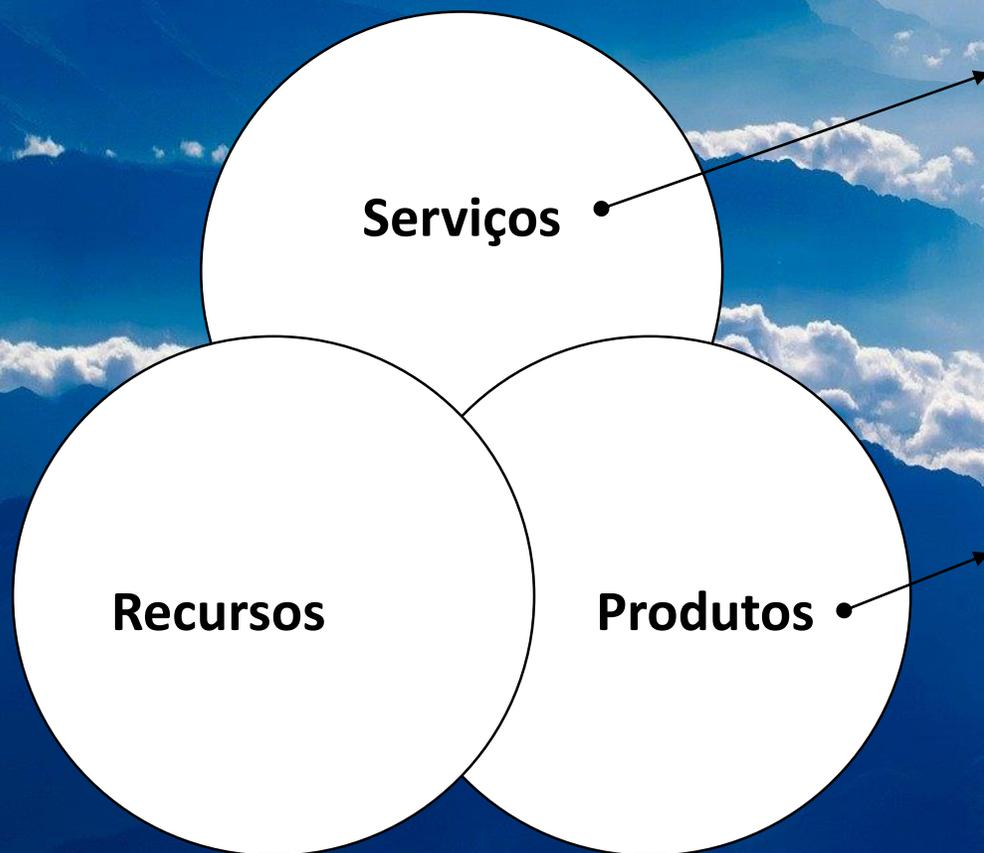


“Contexto mais amplo da experiência do cliente; fluxos de valor e transformação digital; além de adotar novas formas de trabalho, como Lean, Agile e DevOps.”

*Foco no Valor, Mudança Cultural e Pessoas.*



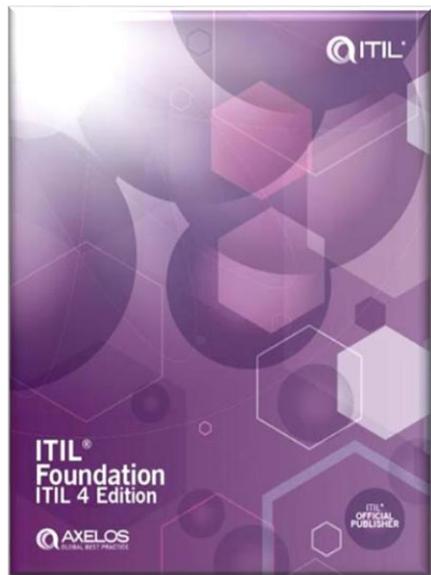
O Gerenciamento de Serviços é definido como um conjunto de recursos organizacionais especializados para permitir a entrega de valor aos clientes na forma de serviços.



Serviço é um meio de permitir a co-criação de valor, facilitando os resultados que os clientes desejam alcançar, sem que ele precise gerenciar custos e riscos específicos

Produto é uma configuração de recursos criados pela organização que será potencialmente valiosa para seus clientes.

# Livros ITIL® 4



**ITIL 4**

**2019**

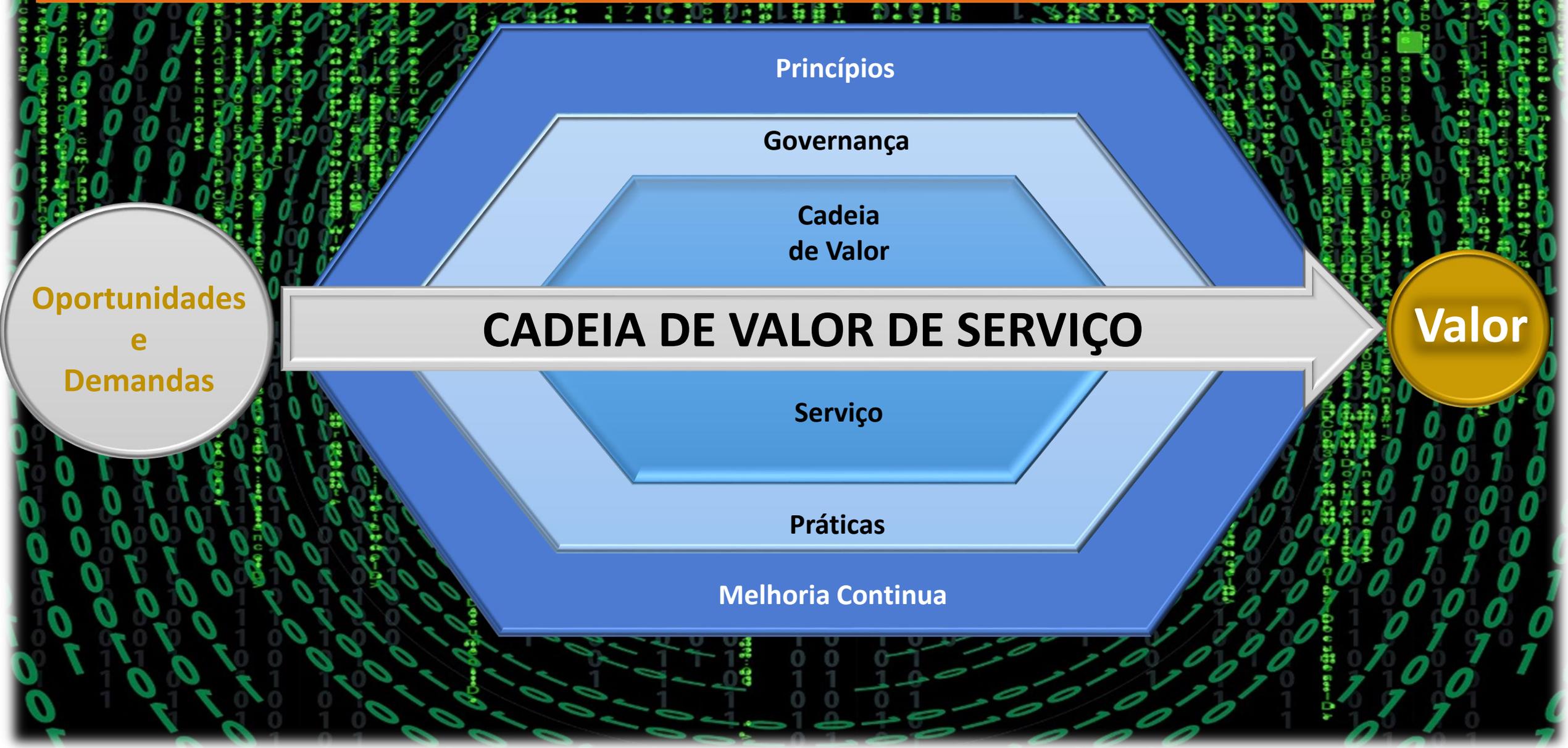
Os elementos centrais da ITIL versão 3 continuam na ITIL edição 4.

**ITIL versão 3**

**2007-2011**

A atualização inclui orientações práticas sobre como a ITIL pode ser integrado com Agile, DevOps, Lean IT, Cobit<sup>®</sup>, SIAM, TOGAF<sup>®</sup>, TQM, PRINCE2<sup>®</sup>, PMBOK<sup>®</sup> e Six Sigma.

# Sistema de Valor de Serviços



# Princípios Orientadores

1 - Foque no valor

2 - Comece por onde você está

3 - Progrida iterativamente com o feedback

4 - Colabore e promova a visibilidade

5 - Pense e trabalhe holisticamente

6 - Mantenha as coisas simples e práticas

7 - Otimize e automatize

# 4 Dimensões Gerenciamento de Serviços de TI



# Cadeia de Valor de Serviços

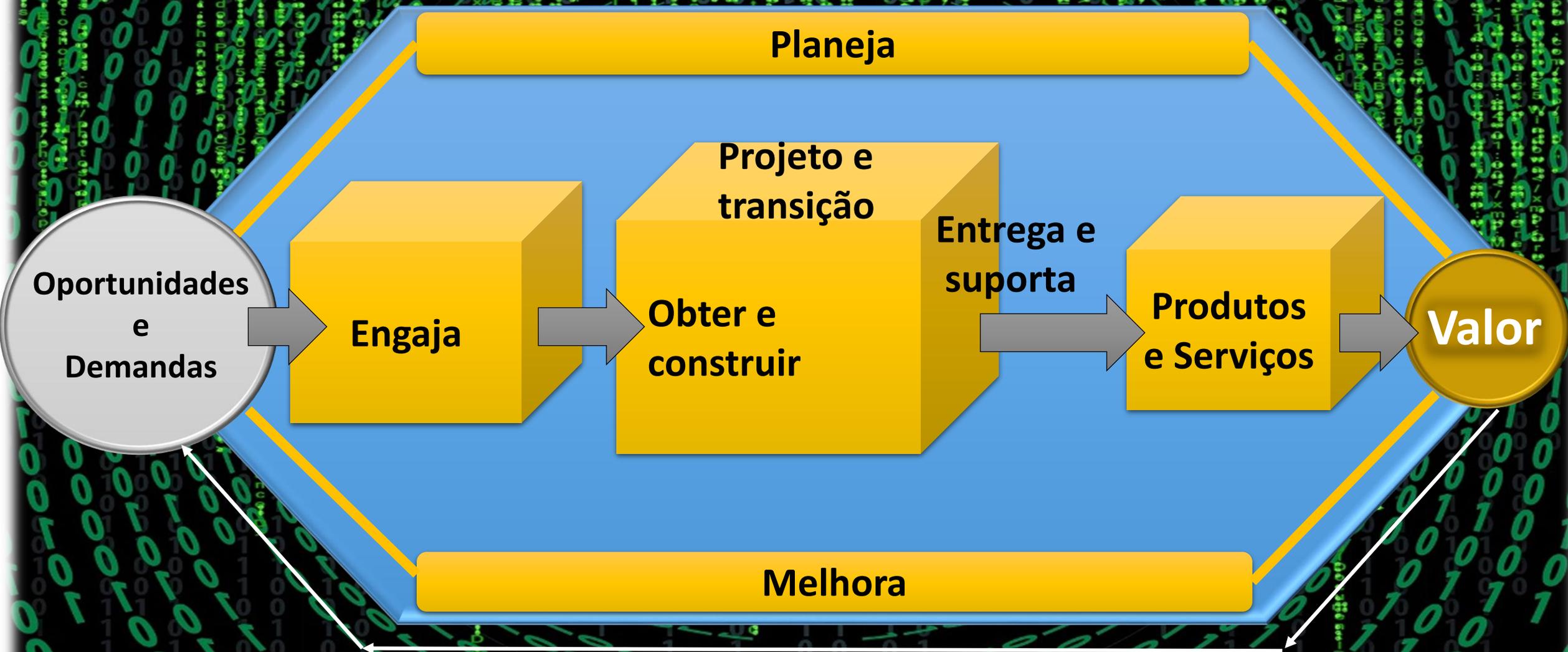
Oportunidades  
e  
Demandas

**CADEIA DE VALOR DE SERVIÇO**

Valor

Um conjunto de atividades interconectadas que uma organização realiza para fornecer um produto ou serviço valioso aos seus consumidores facilitando a entrega de valor.

# Cadeia de Valor de Serviços



# Práticas

## PRÁTICAS GERAIS DE GERENCIAMENTO

- **1. Gerenciamento de arquitetura**
- 2. Melhoria contínua
- 3. Gerenciamento de segurança
- 4. Gerenciamento de conhecimento
- 5. Medição e relatório
- **6. Gerenciamento de mudança organizacional**
- 7. Gerenciamento de portfólio
- **8. Gerenciamento de projetos**
- 9. Gerenciamento de relacionamento
- **10. Gerenciamento de riscos**
- 11. Gerenciamento financeiro de serviço
- 12. Gerenciamento de estratégia
- 13. Gerenciamento de fornecedor
- **14. Gerenciamento de pessoas e talento**

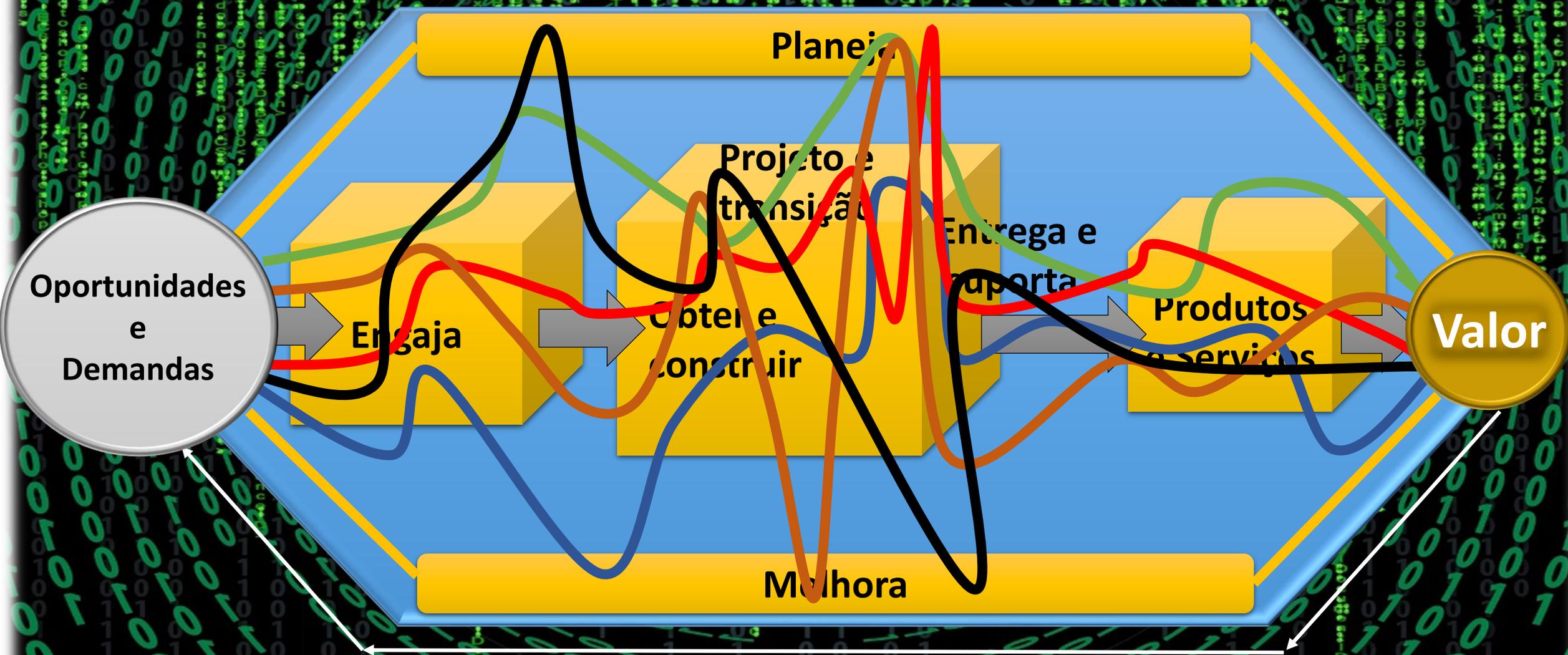
## PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

- 1. Gerenciamento de disponibilidade
- **2. Análise de negócio**
- 3. Gerenciamento de capacidade
- 4. Controle de mudança
- 5. Gerenciamento de incidente
- 6. Gerenciamento de ativo TI
- 7. Gerenciamento e monitoramento de evento
- 8. Gerenciamento de problema
- 9. Gerenciamento de liberação
- 10. Gerenciamento de catálogo serviço
- 11. Gerenciamento de configuração serviço
- 12. Gerenciamento de continuidade serviço
- 13. Desenho de serviço
- 14. Central de serviço
- 15. Gerenciamento de nível serviço
- 16. Gerenciamento de requisição serviço
- 17. Validação e teste de serviço

## PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO TÉCNICO

- 1. Gerenciamento de implantação
- **2. Gerenciamento de infraestrutura e plataforma**
- **3. Gerenciamento de desenvolvimento de software**

# Existem vários fluxos que geram Valor através de Serviços



**CADEIA DE VALOR DE SERVIÇOS**

**Colabora e Comunica - Consumidores**



Ideias e Demandas

Estratégia  
Portfolio

**Planeja**

Portfolio Backlog  
Arquitetura Corporativa

Requerimentos

Requerimento  
para Construir

**Projeto e Transição**

**AGILE**

Product / Team Backlog  
CI/CD Pipeline  
(Build, Test, Deploy)

**Obtém e Constrói**

Ger. Relacionamento

Requisição de Serviços

Cumprimento  
de Requisição

Ger. Requisições  
Controle de Mudanças  
Ger. Liberação  
Ger. Implantação

**DEVOPS**

**Entrega e Suporta**

Incidentes, Problemas

Detecta e Corrige

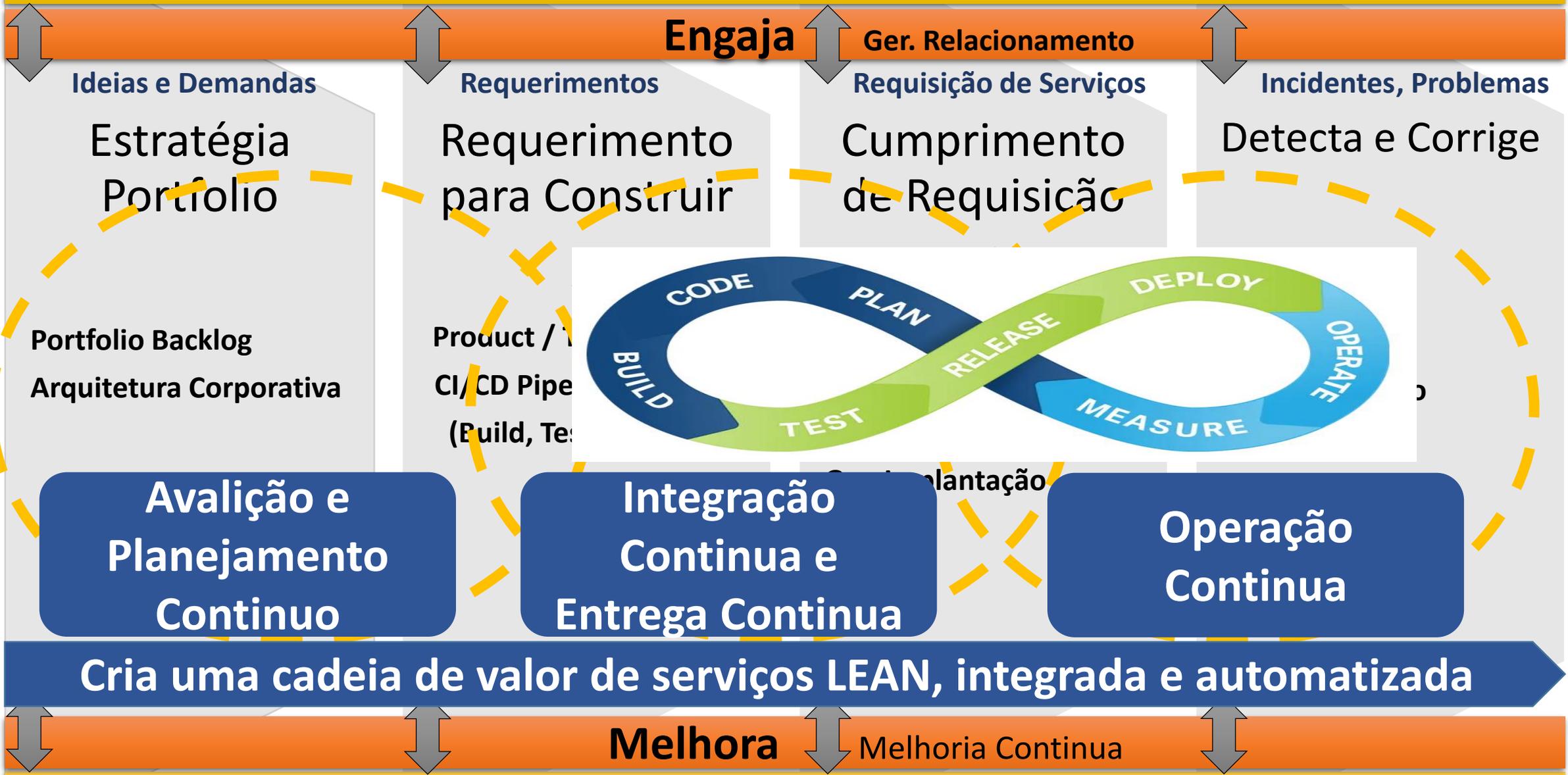
Incidentes  
Problemas  
Monitoramento  
Eventos



**Provedor Serviços Interno ou Externo - Parceiros e Fornecedores**

# Colabora e Comunica – Consumidores e Interessados – Service Desk – Self Service

**CADEIA DE VALOR DE SERVIÇOS**



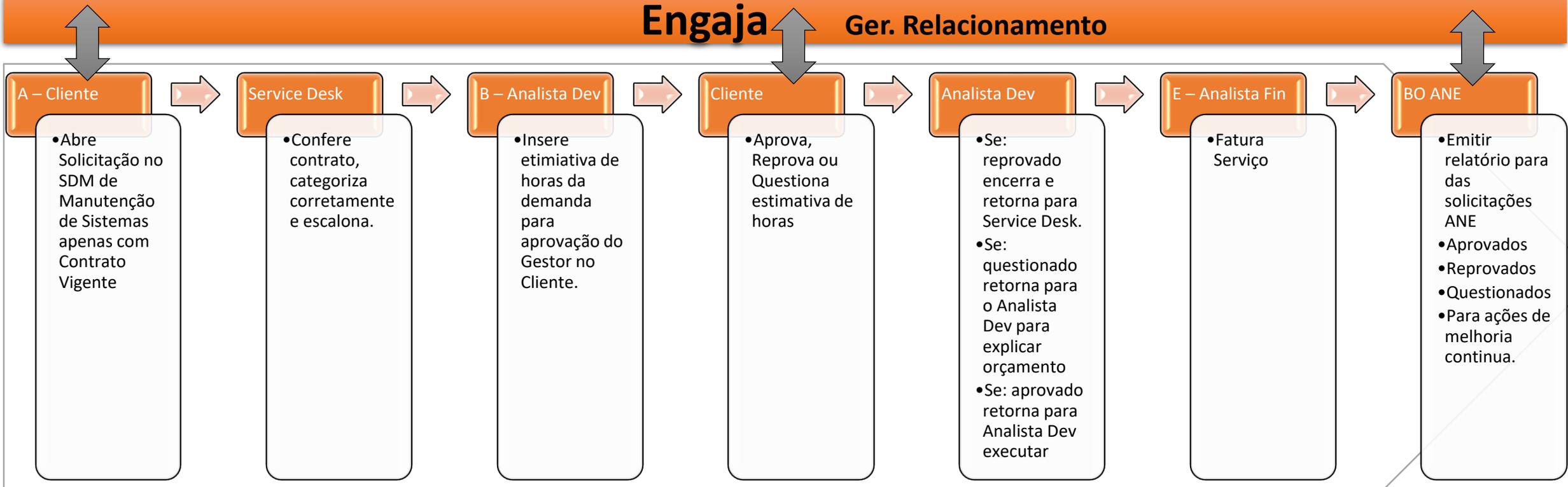
**Provedor Serviços Interno ou Externo - Parceiros e Fornecedores**

# Piloto: Fluxo de Valor do Serviço de Manutenção de Sistemas

Manutenção Emergencial Corretiva ou Evolutiva (serviço)

## Colabora e Comunica - Consumidores

### Engaja Ger. Relacionamento



Projeto e Transição

Obtém e Constrói

Entrega e Suporta

Melhora

Melhoria Continua

# Referências Bibliográficas

- [https://www.brighttalk.com/webcast/534/376760?utm\\_campaign=channel-feed&utm\\_source=brighttalk-portal&utm\\_medium=web](https://www.brighttalk.com/webcast/534/376760?utm_campaign=channel-feed&utm_source=brighttalk-portal&utm_medium=web)
- [https://www.brighttalk.com/webcast/10001/359845?utm\\_source=brighttalk-portal&utm\\_medium=web&utm\\_content=itil%204&utm\\_campaign=webcasts-search-results-feed](https://www.brighttalk.com/webcast/10001/359845?utm_source=brighttalk-portal&utm_medium=web&utm_content=itil%204&utm_campaign=webcasts-search-results-feed)
- [https://agilepink.com/transformacao-digital-e-transformacao-agil/2019/?fbclid=IwAR31V4uh1cEHq8tiaGi06i0wMu1MUpw\\_f8i8Rh-CLeUwBJTvLLRbU7PX3E0](https://agilepink.com/transformacao-digital-e-transformacao-agil/2019/?fbclid=IwAR31V4uh1cEHq8tiaGi06i0wMu1MUpw_f8i8Rh-CLeUwBJTvLLRbU7PX3E0)
- [https://www.brighttalk.com/webcast/534/377017?autoclick=true&utm\\_source=brighttalk-promoted&utm\\_campaign=network\\_weekly\\_email&utm\\_medium=email&utm\\_content=collab-recommended&utm\\_term=452019](https://www.brighttalk.com/webcast/534/377017?autoclick=true&utm_source=brighttalk-promoted&utm_campaign=network_weekly_email&utm_medium=email&utm_content=collab-recommended&utm_term=452019)
- [https://www.itsmf.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3296&utm\\_source=Contactos&utm\\_campaign=d34bd27547-EMAIL\\_CAMPAIGN\\_2018\\_03\\_20\\_COPY\\_01&utm\\_medium=email&utm\\_term=0\\_26726105be-d34bd27547-314518297](https://www.itsmf.es/index.php?option=com_content&view=article&id=3296&utm_source=Contactos&utm_campaign=d34bd27547-EMAIL_CAMPAIGN_2018_03_20_COPY_01&utm_medium=email&utm_term=0_26726105be-d34bd27547-314518297)
- <https://www.pmgacademy.com/pt/blog/artigos/tudo-sobre-a-atualizacao-da-til-4>
- <http://www.itsmacademy.com/content/webinar/Agile%20Service%20Management%20-%20Where%20ITIL%20Meets%20Agile.pdf>
- <http://itsmtransition.com/2019/06/whats-with-change-control-in-til4/>
- <https://vimeo.com/user17068107/review/319121454/23e1abfbbc>
- <http://www.itpartners.com.br/blog?cat=melhores-praticas&p=2>
- <https://www.axelos.com/news/blogs/october-2018/digital-transformation-is-organizational-challenge>
- <https://notafactoryanymore.com/2014/07/27/agile-devops-and-design-thinking-how-do-they-relate/>
- [https://www.brighttalk.com/webcast/534/376760?autoclick=true&utm\\_source=brighttalk-promoted&utm\\_campaign=network\\_weekly\\_email&utm\\_medium=email&utm\\_content=collab-recommended&utm\\_term=462019](https://www.brighttalk.com/webcast/534/376760?autoclick=true&utm_source=brighttalk-promoted&utm_campaign=network_weekly_email&utm_medium=email&utm_content=collab-recommended&utm_term=462019)
- <https://www.joetheitguy.com/2019/03/21/til-4-an-a-z-guide/>
- ITIL 4 Foundation Guide – Dion Training
- <https://logicalisnow.com/logicalisnow29/agile-infrastructure>
- <http://itsmtransition.com/2019/06/whats-with-change-control-in-til4/>
- <https://www.pmgacademy.com/pt/blog/artigos/unindo-agile-e-til4-em-uma-organizacao-agil>

# O ADMIRÁVEL ITIL® 4 - ÁGIL & DIGITAL

Obrigado

Sérgio Rocha Vasconcellos Motta  
sergio.rocha@prodemge.gov.br  
GPC – Melhoria Continua