

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
2. A GOVERNANÇA DE TIC - FRAMEWORKS	5
2.1. Governança Aplicada aos Processos da Cadeia de Valor.....	8
2.2 Métodos de Gerenciamento de Serviços de TIC	11
2.3 COBIT (<i>Control Objectives for Information and Related Technology</i>)	16
2.3.1 Objetivos do Modelo.....	17
2.3.2. Aplicabilidade do Modelo	20
2.3.3. Benefícios do Modelo	21
2.4 ITIL® (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>).....	22
2.4.1. Objetivos do Modelo.....	23
2.4.2. Aplicabilidade do Modelo	26
2.4.3. Benefícios do Modelo	30
2.5. ISO/IEC 20000:2011.....	32
2.5.1. Objetivo do Modelo	33
2.5.2. Estrutura do Modelo	33
2.5.3. Aplicabilidade do Modelo	37
2.5.4. Benefícios do Modelo	40
3. TERCEIRIZAÇÃO.....	43
3.1. O Caso Específico da TIC.....	47
3.2. Quando não Terceirizar	51
3.3. Evolução do Processo de Terceirização de TIC.....	53
3.4. Terceirização Operacional	55
3.5. Terceirização Estratégica	56
3.6. Terceirização (R)Evolucionária.....	58
3.7. Modelos de Operacionalização da Terceirização dos Serviços de TIC...62	
3.8. Análise dos Modelos (análise SWOT) - Oportunidades e Ameaças, Vantagens e Desvantagens.....	63

3.8.1. Terceirização como um provedor único	63
3.8.2. Terceirização seletiva com um conjunto de provedores	64
3.8.3. Terceirização com um consórcio de provedores, com duas variantes.	66
3.9. Abordagem para a terceirização.....	68
3.10 Etapas do Processo de Seleção dos Provedores.....	71
3.11 Fatores que podem ser considerados na Seleção dos Provedores..	71
3.12. O que é gestão de riscos de fornecedores e por que a sua empresa precisa se importar.....	77
4. ESTUDO DE CASO	79
4.1. Delineamento da Pesquisa	79
4.2. Desenvolvimento do Projeto/Estudo	80
4.2.1. A empresa	80
4.2.2. O Projeto	82
4.2.3. A Central de Serviços.....	83
4.2.4. Papéis de Responsabilidades da Equipe.....	96
4.2.4.1. Coordenador da Central de Serviços.....	96
4.2.4.2. Papel do 1º Nível de Suporte	97
4.2.4.3. Papel do 2º Nível de Suporte	98
4.2.4.4. Papel do 3º Nível de Suporte	100
4.2.5. Regras de Categorização de Chamados / Requisições.....	101
4.2.6. Regras para escalação de chamados	101
4.2.7. Regras para Priorização de Chamados / Requisições	106
4.2.7.1. Prioridade.....	106
4.2.7.2. Impacto	108
4.2.7.3. Urgência	109
4.2.8. Regras para Atribuição de Status de Chamados/Requisições	109
4.2.9. Regras de Preenchimento da Matriz RASCI.....	119
4.2.1.1. Dicas para classificação de Chamados	128
4.2.12. Modelo de Script de Atendimento	131

4.2.13. Modelos de Relatórios e Indicadores de Desempenho.....	135
4.2.14. Exemplos	142
4.2.15. Quais métricas são as mais utilizadas por Centrais de Serviço?	154
4.2.15.1. Métricas comuns.....	154
4.2.15.2. As métricas mais importantes.....	155
4.2.15.3. Erros comuns com métricas	157
5. CONCLUSÃO	159
6. REFERÊNCIAS.....	163