



***SISTEMA DE GERENCIAMENTO  
DE MUDANÇAS BASEADO NAS  
MELHORES PRÁTICAS DA ITIL***

**Karin Schoenfelder**

**Orientador: Wilson Pedro Carli**

## ROTEIRO DA APRESENTAÇÃO

- Introdução
- Objetivos
- Fundamentação Teórica
- Sistema Atual
- Desenvolvimento do sistema
- Resultados e discussões
- Conclusões
- Extensões



# INTRODUÇÃO

- Melhoria nos serviços da área de TI
- Obter competitividade e sucesso
- Metodologias para a gestão de serviços
- ITIL e Gerenciamento de Mudanças



# OBJETIVOS

- Desenvolver um sistema de gerência de mudanças aplicado a empresa Centrium Informática, baseado nas melhores práticas sugeridas pela biblioteca ITIL.

## Objetivos específicos

- Apresentar uma aplicação para registrar as solicitações de mudanças
- Disponibilizar uma avaliação do impacto, dos riscos e dos efeitos das solicitações de mudança para o setor responsável
- Registrar as tarefas geradas a partir da implementação da mudança
- Disponibilizar consultas/relatórios que possibilitem a visualização do histórico da mudança (solicitação, avaliação da mudança, tarefas geradas para a mudança).



# FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

## GOVERNANÇA DE TI

- Alinhar a TI aos requisitos do negócio
- Estrutura organizacional, processos e lideranças



# FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

## A LEI SARBANES-OXLEY E SEU IMPACTO NA TI

- A Lei Sox surgiu nos EUA
- Demonstrar eficiência na governança corporativa
- Modelos dentro do contexto da Lei



# FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

## COBIT

- Foi criado em 1994 pela Information Systems Audit and Control Foundation (ISACF)
- É um guia para a gestão de TI
- É dividido em quatro domínios
- (Planejamento e organização, Aquisição e implementação, Entrega e Suporte e Monitoração)



# FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

## ITIL

- Surgiu no final da década de 1980 pela CCTA (*Central Communications and Telecom Agency*) atual OGC (*Office Government Commerce*)
- Alguns fatores motivadores para a adoção das práticas reunidas na ITIL (Complexidade da infra-estrutura de TI, Ritmo das mudanças nos serviços, Necessidade de disponibilidade)



# FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

## GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

- A mudança é a passagem de um estado a outro



# FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

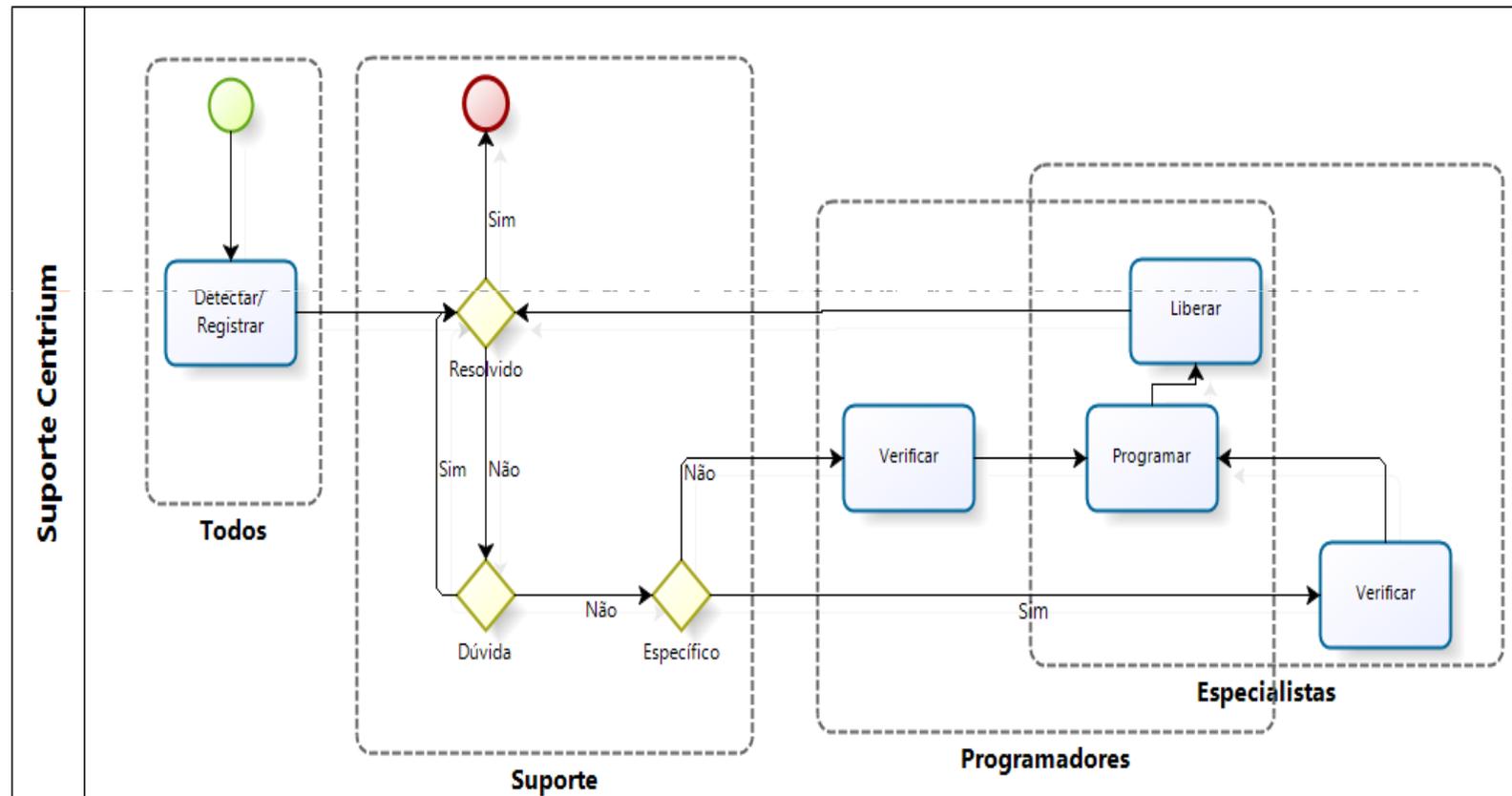
## GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

- Escopo do processo  
(Registro, avaliação, justificativa, gerenciamento, revisão)
- Solicitação de mudança (ponto de partida)
- Papeis (Gerente de mudanças e Comitê)
- Priorização (Solicitante e Gerente de mudanças)
- Avaliação do comitê (reuniões presenciais)
- Construção, teste e implementação  
(baseado em hardware, software, treinamento)



# SISTEMA ATUAL

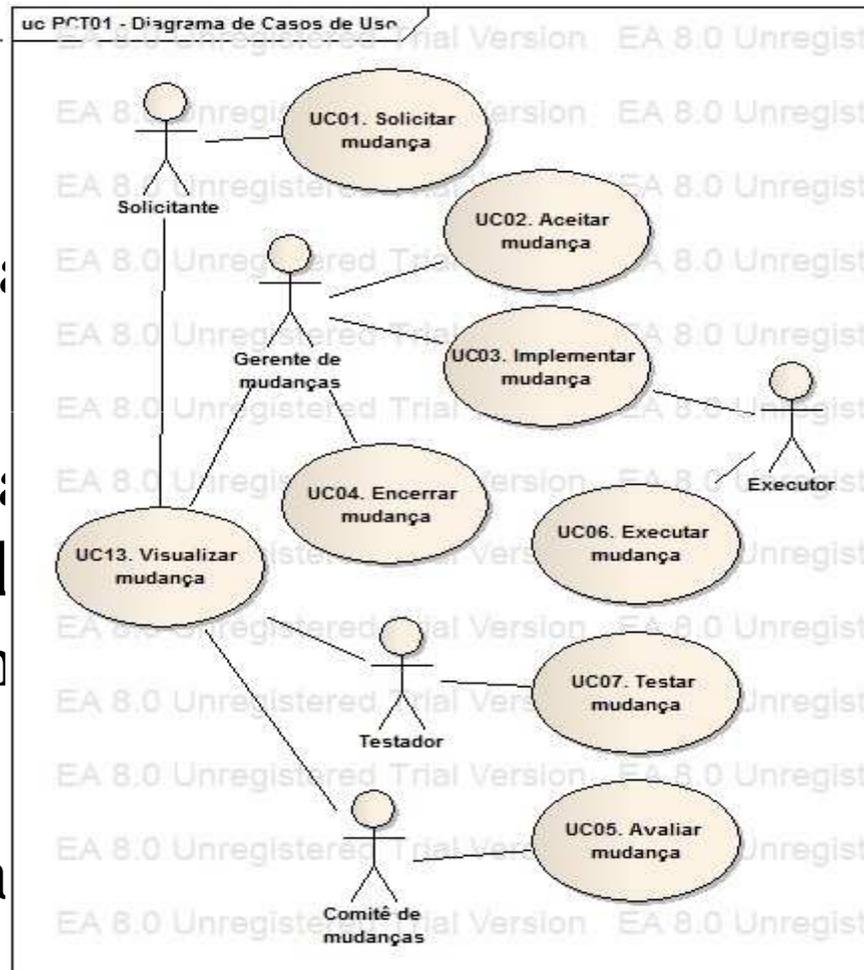
## CENTRIUM INFORMÁTICA



# DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA

## VISÃO G

- Receber Mudanças
- Avaliar as mudanças planejadas
- Atualizar tarefas)



de

os riscos  
ar o

as



# DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA

## IMPLEMENTAÇÃO

- Microsoft .Net Framework 2.0
- Genexus 9.0
- Linguagem C# (C-Sharp) e ASP.NET
  
- Microsoft SQL Server 2005
- Ambiente de virtualização utilizado no projeto para simular um servidor. VMWARE Player



# DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA

## OPERACIONALIDADE

*Gerenciamento de Mudanças*

The screenshot displays a web application interface for 'Gerenciamento de Mudanças'. At the top, a blue header bar contains the title 'Gerenciamento de Mudanças' on the left and 'Login: solicitante' on the right. Below this is a grey navigation bar with links for 'Home', 'Menu de serviços', 'Outros', and a 'Logoff' button. A breadcrumb trail shows 'Recents: Menu Serviço - solicitante'. On the left side, a sidebar menu is visible with a 'MUDANÇAS' header and two sub-items: 'Solicitar' and 'Consultar'. The main content area features a welcome message: 'solicitante, bem vindo(a) ao sistema de gerenciamento de mudanças.' followed by the timestamp 'Data: 04/07/2010 21:16:12'. The bottom of the page is filled with several horizontal grey bars, likely representing redacted content or a placeholder for a data table.

# DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA

## OPERACIONALIDADE

Gerenciamento de Mudanças Login: solicitante

Gerenciamento de Mudanças Login: solicitante

Home Menu de serviços Outros Logoff

Recents: [Menu Serviço - solicitante](#) [Solicitação de Mudança](#) [Minha Solicitação de Mudança](#)

**MUDANÇAS**

- Solicitar
- Consultar

DADOS DA SOLICITAÇÃO			
Número	49	Status	Registrada
Título	Solicitação de Mudança		
Data Solicitação	04/07/10	Solicitante	solicitante
Contato	(47) 3370-1111	kaie_ka@yahoo.com.br	
Descrição	Software		
Motivo	Motivo para a requisição da mudança		
Efeito da não implementação	O que acontecerá se a mudança não for implementada		
Data da proposta	04/07/10	Prioridade	Média
Impacto no ambiente	Média		
Tipo de item de configuração	Software		
	Item	Descrição	
	2	NF-e	
AVALIAÇÃO GERENCIA			
Riscos			
AVALIAÇÃO DO COMITÊ DE MUDANÇAS			
Impacto			

# DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA

## OPERACIONALIDADE

The image displays a web application interface for change management, titled "Gerenciamento de Mudanças". The interface includes a navigation menu with options like "Home", "Menu de serviços", "Outros", and "Logoff". A sidebar on the left shows "MUDANÇAS" and "DADOS DA SOLICITAÇÃO". The main content area shows a detailed view of a change request, including the date "04/07/10", the applicant "solicitante", phone number "(47) 3370-1111", email "kaie\_ka@yahoo.com.br", and priority "Média". The interface is shown within a Mozilla Thunderbird window.

**Gerenciamento de Mudanças** Login: gerente

**Gerenciamento de Mudanças** Login: gerente

Recents: [Me](#) [Home](#) [Menu de serviços](#) [Outros](#) [Logoff](#)

Recents: [Menu Servicos](#) [Solicitação de Mudança](#) teste

MUDANÇAS DADOS DA SOLICITAÇÃO

Em av MUDANÇAS

Em MUDANÇAS

Fin

Ence

**Sistema de Gerenciamento de Mudanças - Entrada - Mozilla Thunderbird**

Arquivo Editar Exibir Ir Mensagem Ferramentas Ajuda

Receber Nova msg Catálogo Tags Pesquisar em todas as mensagens

Entrada Sistema de Gerenciamento de M...

de Você

assunto **Sistema de Gerenciamento de Mudanças**

para Você

responder encaminhar arquivar spam excluir 21:28

outras ações

A Solicitação de Mudança número 49 foi registrada no sistema.

Data SM: 04/07/10  
Solicitante: solicitante  
Fone: (47) 3370-1111  
E-mail: [kaie\\_ka@yahoo.com.br](mailto:kaie_ka@yahoo.com.br)  
Prioridade: Média

Encerrar

# DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA

## OPERACIONALIDADE

**Gerenciamento de Mudanças** Login: gerente

Home

Recents: [Menu Service](#)

**MUDANÇAS**

- Em avaliação
- Em execução
- Finalização
- Encerramento

AVALIAÇÃO DO COMITÊ DE MUDANÇAS			
Impacto	O Comitê avaliou e conclui que no ambiente é alto e que a rotina de atualização deverá ser feita após as 18h00min.		
Recursos	1 analista de infra-estrutura do fornecedor, 1 analista de TI do cliente 1 funcionário do faturamento		
Agendamento	21/06/10 18:00	Responsável	Executor
EXECUTOR			
Ações	Arquivos: Plano de Testes (Arquivo 1), Plano de Execução (Arquivo 2), Plano de implementação (Arquivo 3)		
Testador	Testador		
TESTES			
Avaliação	Os testes foram realizados conforme o plano de testes. Não ocorreram os erros citados pelo cliente.		
EXECUÇÃO - GERÊNCIA			
Ações a Executar	O executor deve iniciar a atualização conforme previsto.		
EXECUÇÃO - EXECUTOR			
Ações executadas	A implementação ocorreu com sucesso.		
REVISÃO			
Funcionamento	Sim	Data revisão	25/06/10
ENCERRAMENTO			
Observações	Cliente não reportou o problema depois da atualização		

**Fechar**

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

- Martins 2007 – Gerenciamento de Mudanças na Infra-estrutura/Base ITIL/Web/PHP
- Rolim 2007 – Serviços de Suporte de TI com ênfase em Gerenciamento de Mudanças/Base ITIL/Estudo de Caso
- Machado 2008 – Gerenciamento de Serviços de TI/Base ITIL/Estudo de Caso
- Borges 2005 – Gerenciamento de Serviços de TI/Base ITIL e COBIT/Estudo de Caso



## CONCLUSÕES

- Objetivos alcançados (desenvolvimento do sistema)
- Importância da Governança de TI
- Método padronizado e controlado para a implementação das mudanças



## EXTENSÕES

- Gerenciamento de Configuração  
(gerenciar itens)
- Gerenciamento de Liberação (implantar em produção)
- Gerenciamento de Capacidade  
(informações sobre o impacto)



**OBRIGADA!**

