

By invgate

Guia de Conceitos e Frameworks de Serviços de TI

<https://invgate.com/pt/ticket-volume>



14 Conceitos e Frameworks de Serviços de TI – e quando utilizá-los

Este guia complementa o webinar do Ticket Volume “Como Construir um Projeto de ITSM?”

Se você acha que deveríamos incluir outro framework na lista, conte pra gente na nossa [página do LinkedIn!](#)

Não conhece o Ticket Volume?

Então você vai gostar da novidade! O [Ticket Volume](#) é o podcast definitivo sobre TI, em que o apresentador e especialista de produto da InvGate, Matt Beran, conversa com diferentes líderes sobre Gestão de TI, Gestão de Ativos, liderança, cibersegurança, IA e muito mais!

O podcast é produzido pela [InvGate](#), fornecedora de soluções ITSM e ITAM com clientes em mais de 60 países.

Temos vários episódios disponíveis, escolha o que mais te interessar para começar e não se esqueça de se inscrever para ficar por dentro dos novos lançamentos!



Frameworks de Serviços de TI

Os [frameworks de Serviços de TI](#) estão por toda parte. Alguns existem há bastante tempo, outros foram criados recentemente. E há também aqueles que nasceram há anos, caíram no esquecimento até que são renovados e voltam a circular novamente.

De qualquer forma, são tantos que é difícil contar, e muitos se sobrepõem, o que é bom e ruim ao mesmo tempo. O lado positivo é que você pode aproveitar o que funciona melhor para o seu contexto; o negativo é que sua equipe inteira pode acabar falando línguas diferentes.

Por isso, queremos ajudar.

Este guia resume os frameworks de TI mais relevantes, trazendo uma breve descrição e orientações sobre onde eles são mais adequados para uso. Eles estão organizados em ordem alfabética para facilitar a consulta.

Vamos começar.



1. Agile Service Management (ASM)

O Agile Service Management (ASM) é uma abordagem que combina os princípios e práticas das metodologias Ágeis com os processos de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), para entregar valor aos clientes de forma mais flexível e responsiva.

O conceito de Agile foi introduzido oficialmente em 2001 com o "Manifesto para o Desenvolvimento Ágil de Software". No entanto, métodos semelhantes, baseados em desenvolvimento iterativo e incremental, já existiam desde o final da década de 1950.

O ASM considera os quatro valores centrais do manifesto e os adapta levemente ao contexto do ITSM.

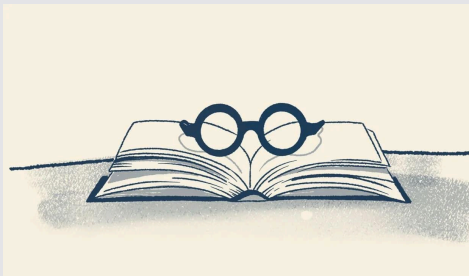
Esse framework pode ser especialmente útil quando equipes adjacentes, ou até toda a organização, já trabalham sob uma mentalidade ágil. As etapas upstream e downstream de Gerenciamento de Projetos e Desenvolvimento de Aplicações têm um impacto profundo no Gerenciamento de Serviços, portanto, faz sentido explorar esse conceito em busca de oportunidades de melhoria.

2. Business Relationship Management (BRM)

O Business Relationship Management (BRM), ou Gerenciamento de Relacionamento com o Negócio, é uma abordagem estratégica que busca promover relacionamentos mutuamente benéficos entre uma organização e seus parceiros de negócio ou stakeholders. O BRM Body of Knowledge (BRMBOK), do BRM Institute, fornece diretrizes para essa prática e a define como "uma filosofia, capacidade, disciplina e função para desenvolver a cultura, criar parcerias, gerar valor e satisfazer o propósito".

O BRM envolve atividades como identificar stakeholders, estabelecer canais de comunicação e gerenciar expectativas com o objetivo de aumentar o valor para o negócio.

Esse framework é especialmente útil quando clientes e parceiros demonstram baixa satisfação ou quando líderes e equipes percebem a necessidade de fortalecer relacionamentos positivos para melhorar o valor, a cultura e as parcerias dentro da organização como um todo.



Quer saber mais sobre BRM?
[Confira este episódio!](#)

3. COBIT

O [COBIT](#) é um dos frameworks mais reconhecidos mundialmente para a governança e o gerenciamento da TI corporativa.

Ele foi desenvolvido pela ISACA em 1996 para auxiliar em auditorias de TI, e originalmente era um acrônimo de Control Objectives for Information and Related Technology (Objetivos de Controle para Informação e Tecnologia Relacionada). Com o tempo, o COBIT foi ampliado para atender a propósitos mais amplos de governança, tornando-se hoje amplamente utilizado em diversos setores.

Em sua essência, o COBIT baseia-se em cinco princípios fundamentais: atender às necessidades das partes interessadas, abranger a empresa de ponta a ponta, aplicar um framework integrado, adotar uma abordagem holística e separar governança de gestão.

Dessa forma, o COBIT pode ajudar a elevar a maturidade de outros padrões e boas práticas, além de fortalecer a governança de dados, especialmente em setores que precisam cumprir regulamentações rigorosas.

4. FitSM

O FitSM, sigla para Framework for IT Service Management, oferece orientações para organizações que desejam implementar ou aprimorar suas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM).

Diferentemente de outros conjuntos de boas práticas de ITSM, o FitSM não foi criado por uma organização tradicional de padronização. Ele foi desenvolvido inicialmente pelo FedSM Project, com financiamento da Comissão Europeia, e

atualmente é mantido pela The IT Education Management Organization (ITEMO).

O objetivo desse framework é ajudar as organizações a entregar o ITSM que seus negócios realmente precisam, mantendo tudo “simples, claro, pragmático e leve”. Para isso, ele disponibiliza materiais de treinamento gratuitos sob uma licença Creative Commons.

O FitSM é especialmente útil quando a organização dispõe de recursos limitados dedicados ao gerenciamento e à transformação de serviços, mas ainda assim precisa avançar em direção à conformidade com a norma ISO/IEC 20000.

5. IT4IT

O IT4IT é uma abordagem prescritiva para as práticas de ITSM, ou seja, um padrão, e não exatamente um framework.

Foi lançado em 2015 para ajudar as organizações a definir, adquirir, consumir e gerenciar serviços de TI pelo The Open Group, “um consórcio global que possibilita a consecução de objetivos comerciais por meio de padrões tecnológicos”.

O IT4IT é composto por uma arquitetura de referência e por um modelo operacional baseado em cadeia de valor, que permite que as áreas de TI acompanhem o estado dos serviços que entregam ao longo de todo o ciclo de vida.

Trata-se de um framework operacional aberto e neutro em relação a fornecedores, que complementa outros frameworks como o COBIT e o ITIL. Além disso, é especialmente útil quando as equipes trabalham melhor em um modelo de otimização baseado em fluxo de valor (value stream).



Saiba mais sobre o IT4IT
[com um de seus criadores!](#)



6. Integrated Service Management (ISM)

O método do Integrated Service Management (ISM) integra práticas de ITSM com outros elementos de frameworks e metodologias existentes, como ITIL 4, DevOps, Agile, XLA e OBM, de forma articulada, facilitando a implementação.

O ISM foi desenvolvido pela Servitect e lançado em 2003. Inicialmente, focava na aplicação de um modelo de processos derivado do ITIL, mas evoluiu para o modelo de relacionamento do ISM.

Em resumo, esse método particular combina conceitos e ideias de múltiplos frameworks de maneira holística: ou seja, faz exatamente o que mencionamos no início (usar o que funciona melhor para você), mas de forma estruturada.

O Integrated Service Management é ideal para organizações que já utilizam múltiplos frameworks e buscam pensar e atuar de forma mais multidisciplinar.

7. ISO/IEC 20000

A ISO/IEC 20000 (frequentemente chamada apenas de ISO 20000) é o padrão da International Organization for Standardization (ISO) para Gerenciamento de Serviços, não se limitando apenas ao ITSM. Trata-se de um padrão a ser cumprido, e não de um framework ou guia de práticas, aplicável tanto a indivíduos quanto a organizações.

O padrão é baseado no BS 15000, o primeiro padrão mundial para Gerenciamento de Serviços, desenvolvido pelo British Standards Institution (BSI) e descontinuado em 2007. Ele foi concebido para funcionar em conjunto com a ITIL, embora outros conjuntos de orientação de ITSM, como o COBIT 2019, também sejam compatíveis.

A última atualização da ISO/IEC 20000 reconhece que a forma de Gerenciamento de Serviços aplicada ao ITSM vai além da TI e é adotada por outras organizações. Além disso, cada vez mais as organizações não dependem de um único fornecedor, mas de múltiplos fornecedores.

O “porquê” da ISO 20000 pode ser visto em dois níveis. Primeiro, as boas práticas permitem que as organizações melhorem suas capacidades de prestação de serviços e suporte de TI (e operações e resultados comerciais). Esse benefício também pode ser estendido a outras funções comerciais.



Em segundo lugar, a certificação ISO/IEC 20000 ajuda as empresas a conquistar novos negócios. Pode até ser uma parte obrigatória de “fazer negócios” em alguns setores ou regiões. No mínimo, a certificação pode ser empregada como um dispositivo de vendas e marketing para diferenciar um fornecedor dos outros.

8. ITIL

Pode-se dizer com segurança que a [ITIL](#) é o framework de ITSM mais popular atualmente. Em resumo, ele é um conjunto de boas práticas de Gerenciamento de Serviços, voltado a criar recursos adequados em torno do design, entrega, suporte e melhoria de serviços.

A ITIL foi desenvolvida pela Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) do governo do Reino Unido, no final dos anos 1980, com o objetivo de padronizar a abordagem ao ITSM. Originalmente, consistia em uma série de livros detalhando boas práticas para diversos processos de Gerenciamento de Serviços de TI. Desde então, a ITIL passou por várias revisões e atualizações para acompanhar as mudanças tecnológicas e as necessidades de negócio. Atualmente, o framework é mantido pela Axelos, através da PeopleCert.

O ITIL é baseado em uma abordagem de ciclo de vida composta por cinco etapas: Estratégia de Serviço (Service Strategy), Desenho de Serviço (Service Design), Transição de Serviço (Service Transition), Operação de Serviço (Service Operation) e Melhoria Contínua de Serviço (Continual Service Improvement).

Adotar o framework ITIL alinha sua organização com o padrão mais amplamente utilizado em ITSM e simplifica a busca e o uso de ferramentas de ITSM, já que você pode restringir sua escolha àquelas alinhadas à ITIL. Caso já utilize uma dessas ferramentas, seguir as melhores práticas do ITIL ajuda a maximizar o retorno do investimento.

Nos últimos anos, algumas equipes têm se mostrado relutantes em investir na ITIL, devido ao custo de implementação, que o tornou menos acessível.

Explore os novos esquemas de certificação do ITIL [aqui!](#)



Explore os novos esquemas de certificação da ITIL [aqui!](#)

9. Microsoft Operations Framework (MOF)

O Microsoft Operations Framework (MOF) é uma série de guias práticos que ajudam profissionais de TI a estabelecer e implementar serviços de TI confiáveis, econômicos e fáceis de dar suporte.

Ele foi criado em 2008 para auxiliar profissionais de TI a criar, gerenciar e suportar serviços confiáveis e de custo eficiente para produtos Microsoft. Para isso, combina boas práticas, princípios e procedimentos de governança e gerenciamento de TI.

A Microsoft define o MOF como um framework que “fornece orientações que permitem às organizações alcançar confiabilidade, disponibilidade, suporte e gerenciabilidade críticas para sistemas de missão, aplicáveis a produtos e tecnologias Microsoft”.

O uso ideal do MOF é bastante evidente: se sua organização utiliza principalmente tecnologias Microsoft, esse é um framework para se ter sempre à mão, pois foi especificamente projetado para alinhar-se a essas tecnologias, produtos e serviços. Além disso, se você tem interesse em Governança, Risco e Conformidade (GRC), vale a pena seguir as diretrizes do MOF, já que o framework mantém o GRC como foco principal.

10. Organizational Behavior Management (OBM)

O Organizational Behavior Management (OBM), às vezes chamado de



Organizational Change Management (OCM), é uma área de estudo que aplica princípios da análise comportamental para melhorar o desempenho individual e em grupo dentro das organizações. Ele se concentra em entender como o comportamento é influenciado por fatores ambientais, como incentivos, feedback e reforços, e busca utilizar esse conhecimento para moldar comportamentos de maneira a aumentar a eficácia organizacional.

Os conceitos-chave incluem identificar e definir comportamentos-alvo, medir o desempenho objetivamente, analisar os antecedentes e consequências que influenciam o comportamento e implementar intervenções para modificar o comportamento nas direções desejadas.

O OBM e o OCM são fundamentais para garantir mudanças bem-sucedidas em uma organização, independentemente de transformações digitais ou frameworks utilizados.

11. Gerenciamento Unificado de Serviços (USM)

O USM aplica uma abordagem universal de Gerenciamento de Serviços em toda a organização. Seu objetivo é fornecer aos profissionais um método sistemático e abrangente para gerenciar e entregar serviços. Em vez de focar apenas nas operações de TI, esse método ajuda a organização a pensar de forma mais ampla sobre seus serviços.

A SURVUZ Foundation define o USM como "uma abordagem universal e metódica para gerenciar organizações de serviços. O USM descreve um sistema padronizado de Gerenciamento de Serviços para estruturar a organização, os processos e a tecnologia de um provedor de serviços. Oferece um método de fácil aprendizado, baseado em princípios de negócios e em uma arquitetura explícita de Gerenciamento de Serviços". Gira em torno da ideia de que a Gestão de Serviços deve ser estruturada, solidária e acessível a todos. O princípio central do USM é que um sistema de Gerenciamento de Serviços deve ser configurado para entregar resultados eficazes para o negócio. Para isso, ele conta com cinco processos principais: agree (acordo), change (mudança), recover (recuperação), operate (operação) e improve (melhoria).

Como o USM foi criado para realizar os benefícios do Gerenciamento de Serviços em toda a organização, não apenas na TI, ele funciona muito bem com Enterprise Service Management e para líderes que desejam ter controle sobre seus serviços



e sua entrega. Sua flexibilidade e escalabilidade tornam-no uma ótima opção para alinhamento de múltiplas áreas da organização visando otimizar a entrega de serviços.

12. Universal Service Management Body of Knowledge (USMBOK)

O Universal Service Management Body of Knowledge (USMBOK) funciona como um guia para organizar e padronizar o conhecimento essencial usado por profissionais de Gerenciamento de Serviços, promovendo uma compreensão comum e, conseqüentemente, o reconhecimento da profissão. Ele se baseia em frameworks e padrões estabelecidos, como ITIL, COBIT, ISO/IEC 20000, entre outros, sintetizando seus princípios e práticas-chave em um corpo unificado de conhecimento.

O USMBOK é estruturado em áreas de conhecimento, processos e funções, abrangendo todo o ciclo de vida de serviços de TI, desde estratégia e planejamento até desenho, transição, operação e melhoria contínua.

Os princípios fundamentais do USMBOK incluem foco no cliente, melhoria contínua, colaboração e alinhamento com os objetivos de negócios.

Esse framework é recomendado para quem busca uma abordagem de Gerenciamento de Serviços centrada no cliente. Além disso, pode ser útil para melhorar a interoperabilidade com outros frameworks.

13. VeriSM

O VeriSM foi desenvolvido pela International Foundation for Digital Competences (IFDC) como um framework de Gerenciamento de Serviços, e não apenas de ITSM, para ajudar organizações a integrar o novo e o antigo mundo do Gerenciamento de Serviços (incluindo os conjuntos de boas práticas de ITSM), apoiando tanto a adaptação quanto a expansão do status quo.

Ele é descrito como “uma abordagem holística e orientada ao negócio para Gerenciamento de Serviços, que ajuda a entender o crescente panorama de boas práticas disponíveis e como integrá-las da melhor forma para gerar valor ao negócio”.

O VeriSM sempre foi pensado como uma abordagem prática e voltada à realidade. Conseqüentemente, oferece orientações práticas, exemplos reais e casos de

sucesso, tornando mais fácil para as equipes compreenderem e implementarem o framework em seus negócios.

Esse framework é a principal recomendação para equipes que buscam uma alternativa ao ITIL. Ele é o framework mais abrangente e acessível com foco em TI desta lista.

14. Yet Another Service Management Model (YaSM)

O YaSM tem como objetivo fornecer uma descrição estruturada e simplificada dos processos. Ele permite que as organizações comecem com uma base sólida e expandam conforme necessário, tornando-se uma ferramenta versátil para quem busca aprimorar suas práticas de Gerenciamento de Serviços.

O YaSM nasceu do desejo de simplificar o complexo cenário do IT Service Management. Nesse sentido, oferece uma coleção de documentos, como templates e recursos, projetados para facilitar e melhorar o Gerenciamento de Serviços. Além disso, fornece conexão com suporte e orientação.

Vale a pena considerar o YaSM se sua equipe já tiver algum conhecimento em ITIL, estiver tentando implementar melhorias operacionais por conta própria, e não precisar de treinamentos personalizados, mas sim puder trabalhar com fluxos de processo e vídeos no YouTube para evoluir.



Interessado?
Então confira esta [entrevista](#)
com o autor do YaSM!