

ITIL

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é um conjunto de boas práticas para o **Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM)**, criado com o objetivo de alinhar os serviços de TI às necessidades do negócio, promovendo maior eficiência, qualidade, redução de custos e melhoria contínua.

A ITIL fornece diretrizes para o planejamento, projeto, transição, operação e melhoria dos serviços de TI, estabelecendo processos, práticas e responsabilidades que auxiliam as organizações na entrega de serviços confiáveis e orientados ao cliente.

Na versão mais recente, **ITIL 4**, o foco é a **cocriação de valor**, integrando conceitos de agilidade, Lean, DevOps e transformação digital por meio do **Sistema de Valor de Serviço (SVS)** e da **Cadeia de Valor de Serviço (Service Value Chain)**. A estrutura é composta por **34 práticas de gerenciamento**, distribuídas entre práticas gerais, de serviço e técnicas.

Entre os principais benefícios da adoção da ITIL destacam-se:

- Melhoria da qualidade e disponibilidade dos serviços de TI;
 - Maior alinhamento entre TI e os objetivos estratégicos da organização;
 - Aumento da satisfação dos usuários e clientes;
 - Padronização e otimização de processos;
 - Redução de riscos operacionais e de custos;
 - Apoio à governança e à melhoria contínua dos serviços.
-
- [ITIL 4 – Modelos Internos e Fatores Externos](#)

ITIL 4 – Modelos Internos e Fatores Externos

O ITIL consiste em dois componente chave:

- O modelo de quatro dimensões

Modelo de Quatro Dimensões:

1- Organização e pessoas

2- Informação e tecnologia

3- Parceiros e fornecedores

4- Fluxo de valor e processos

ITIL 4 – AS QUATRO DIMENSÕES

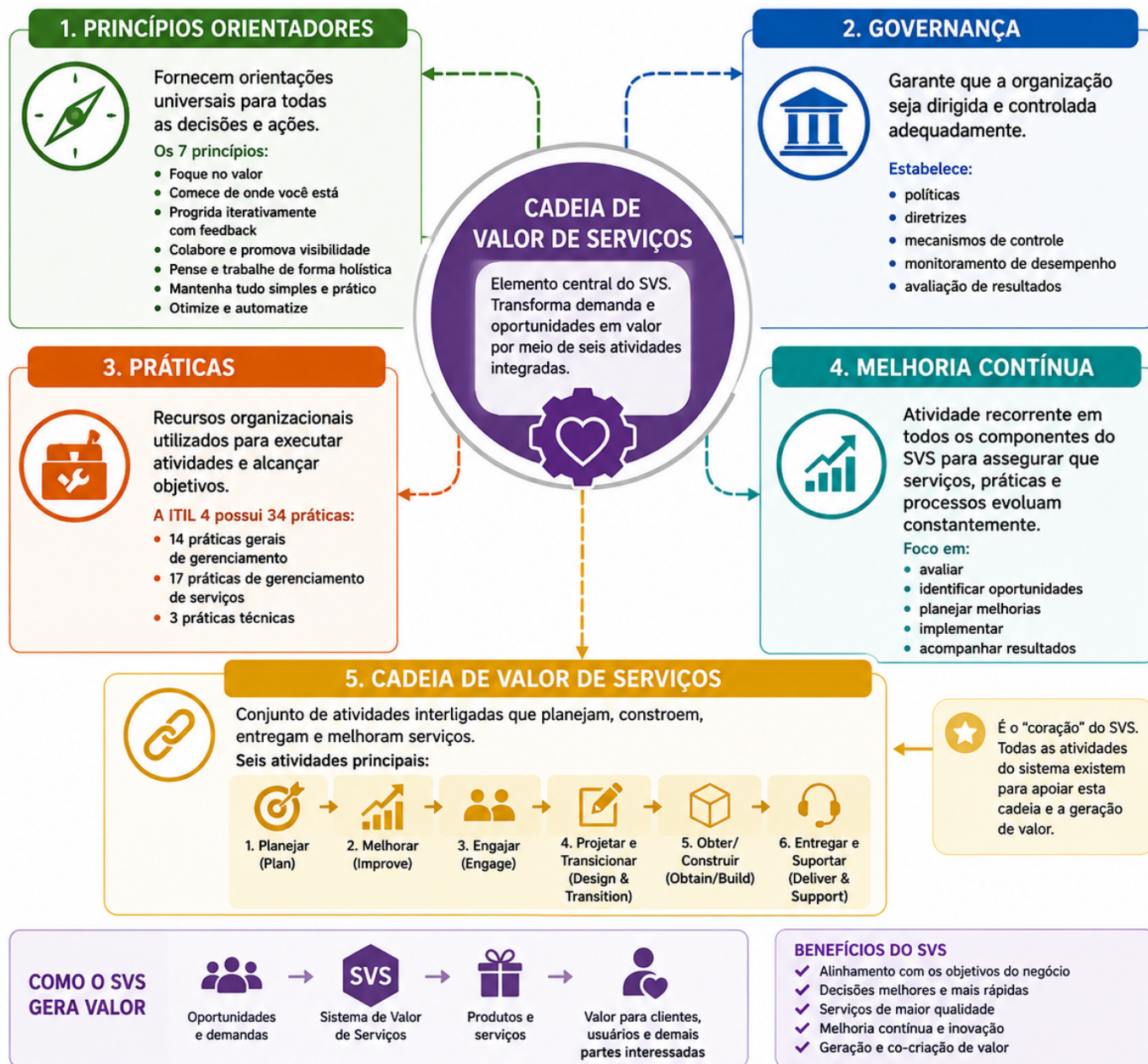
Toda decisão e atividade de gerenciamento de serviços devem considerar as quatro dimensões para garantir uma abordagem holística e geração de valor.



- O sistema de valor de serviços (SVS)

ITIL 4 – O SISTEMA DE VALOR DE SERVIÇOS (SVS)

O SVS descreve como todos os componentes e atividades da organização **trabalham juntos** para facilitar a **criação de valor**.



Resumo: O SVS integra princípios, governança, práticas, melhoria contínua e a cadeia de valor para garantir que a organização entregue valor de forma eficaz e sustentável.

Fatores Externos (PESTLE/PASTEL) na ITIL 4

Os **fatores externos** representam o ambiente em que a organização está inserida. Eles **influenciam o gerenciamento de serviços**, mas **não fazem parte da estrutura da ITIL 4** e, em geral, estão fora do controle da organização.

Modelo PESTLE (PASTEL)

- **P** – Políticos: políticas públicas, governo e regulamentações.
- **E** – Econômicos: inflação, juros, orçamento e mercado.
- **S** – Sociais: comportamento e necessidades dos usuários.
- **T** – Tecnológicos: inovação, IA, computação em nuvem e novas tecnologias.
- **L** – Legais: leis, normas e regulamentações (ex.: LGPD).
- **E** – Ambientais: sustentabilidade e questões ambientais.

Diferença para as Quatro Dimensões

Quatro Dimensões

- Representam o ambiente **interno**.
- Mostram **o que a organização gerencia**.

PESTLE/PASTEL

- Representa o ambiente **externo**.
- Mostra **o que influencia o gerenciamento**.

Macete para Decorar

- **Quatro Dimensões = Dentro da organização.**
- **PESTLE/PASTEL = Fora da organização.**