

ISO 20000

Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre.

A **ISO/IEC 20 000** é a primeira norma editada pela **ISO** (International Organization for Standardization) que versa sobre gerenciamento de qualidade de serviços de TI (**Tecnologia da Informação**). É a primeira norma mundial especificamente focada no gerenciamento de serviços de TI. Ela não formaliza a inclusão das práticas da **ITIL**, embora esteja descrito na norma um conjunto de processos de gerenciamento que estão alinhados com os processos definidos dentro dos livros Itil.

A ISO 20 000 é um conjunto que define as melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI. O seu desenvolvimento foi baseado na **BS 15000** (British Standard) e tem a intenção de ser completamente compatível com o **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library). Sua primeira edição ocorreu em dezembro de **2005**.

Essa norma tem como escopo definir requisitos para o correto gerenciamento de uma empresa prestadora de serviços de TI, garantindo a entrega aos clientes de serviços de qualidade. São requisitos da norma definição de políticas, objetivos, procedimentos e processos de gerenciamento para assegurar a qualidade efetiva na prestação de serviços de TI. Os processos da ISO/IEC 20 000 são os seguintes:

- processos de planejamento e implementação;
- processos de entrega de serviços;
- processos de relacionamento;
- processos de solução, liberação e controle.

A ISO/IEC 20000 adota a metodologia conhecida como *Plan-Do-Check-Act* – **PDCA** para os processos de planejamento e implementação de serviços, que consiste de quatro tarefas básicas.

- **Plan** – planejar: estabelece os objetivos e processos necessários para entrega dos serviços com qualidade.
- **Do** – fazer: implementa os processos estabelecidos no plano.
- **Check** – avaliar ou checar: monitora e estabelece métricas para os processos visando confirmar se eles estão sendo executados com qualidade.
- **Act** – agir: toma ações que visam à melhoria contínua dos processos e dos resultados gerados por estes.

A primeira atividade de processos de entrega de serviços está na elaboração de acordos de níveis de serviço que são realizados entre as áreas solicitantes e a área de gestão de serviços de TI. A exemplo do *Service Delivery* (Serviço de entrega) do **ITIL**, os processos de entrega de serviços na ISO/IEC 20 000 tratam ainda das atividades de emissão e da distribuição de relatórios acerca da disponibilidade e continuidade de serviços, orçamento e contabilidade de custos e gerenciamento da capacidade.

Os processos de relacionamento na ISO/IEC 20 000 tratam do relacionamento entre o prestador de serviços de TI e seus clientes, inclusive a identificação das necessidades dos clientes e o gerenciamento de mudanças dessas necessidades. Inclui ainda atendimento de reclamações e processo de escalção de problemas urgentes, caso não sejam resolvidos pelo processo comum. Também deve-se obter feedback do cliente por meio da medição do seu nível de satisfação.

Os processos de solução, liberação e controle na ISO/IEC 20 000 tratam de:

- atividades de tratamento;
- incidentes e problemas;
- gerenciamento de configurações;
- gerenciamento de mudanças e de
- gerenciamento de liberações.

A certificação ISO/IEC 20 000 fornece uma base para prover que uma organização tenha implementado os processos de gerenciamento de serviços e utiliza-os de forma consistente dentro da organização. Seu propósito é promover a adoção de um processo integrado para entregar serviços que satisfaçam os requisitos do negócio e do cliente. Para isso, introduz uma cultura de serviços e provê as metodologias para entregar serviços que atendam aos requisitos de negócio definidos e às prioridades de um "modo gerenciável". Além disso, enfatiza processos para apoiar a qualidade real de fornecimento, ajudando as organizações a gerar receita ou a ter um custo efetivo via um gerenciamento de serviço profissional.

Vejamos, a seguir, outras características de organizações que adotam a norma ISO 20 000 como modelo de gestão de serviços em tecnologia da informação.

- Ajudar os provedores de serviços a determinar uma conformidade com as melhores práticas.
- Transformar departamentos focados em tecnologia, em departamentos focados em serviços.
- Melhorar a confiabilidade e disponibilidade dos sistemas.
- Prover uma base para acordos em nível de serviços.
- Fornecer o ganho em marketing e vantagem competitiva.

A ISO 20 000 é particularmente importante para organizações de setores industriais em que a qualidade dos serviços de TI é essencial para o sucesso empresarial. Também é relevante para organizações que fornecem serviços geridos e subcontratação de serviços de TI ajudando a atender conformidades regulatórias. Ela foi desenvolvida para estar alinhada com a família [ISO 9001](#) & [ISO/IEC 27001](#). Para as organizações que não procuram certificação, a norma pode ser utilizada como guia para melhorar os seus processos de TI e reduzir os custos. Normalmente, o clima da equipe melhora ao trabalhar em um ambiente controlado pela norma ISO/IEC 20 000.

Veja também

- [ISO 27001](#)
 - [Lista de normas ISO](#)
-

Obtida de 'https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=ISO_20000&oldid=49426603

Esta página foi editada pela última vez à(s) 04h13min de 28 de julho de 2017.

Este texto é disponibilizado nos termos da licença [Creative Commons - Atribuição - Compartilha Igual 3.0 Não Adaptada \(CC BY-SA 3.0\)](#); pode estar sujeito a condições adicionais. Para mais detalhes, consulte [as condições de uso](#)