

Atualização para ITIL 4

Fortalecendo a
Segurança da
Informação na
Administração Pública
Federal



Olá!

Eu sou Cesar Monteiro



Tradutor do ITIL 4 e do PRINCE2 para o Brasil

Mestre em Administração do Desenvolvimento
de Negócios no Mackenzie.

DPO





Conheça a PeopleCert

Rosario Herrera

Enterprise and Government Development Manager



PeopleCert em resumo

Visão

Capacitar pessoas e organizações para alcançar o que são capazes.

Missão

Desenvolver estruturas e certificações de Melhores Práticas Globais que

- ✓ melhoram a eficiência organizacional e
- ✓ melhoram a vida e a carreira das pessoas

Valores fundamentais

Qualidade | Inovação | Paixão | Integridade



25
Anos de
história



500.000
Exames /
ano



1.000
Empregados



10.000
Associados



40
Nacionalidades



60
Prêmios

> Alcance global

Cientes em 200+ países todos os anos



Note: The circle size indicates the number of exams per country for the period 1/2023-1/2024.

Nosso portfólio de produtos

ITIL®

- ITIL® 4 Awareness
- ITIL® 4 Overview
- ITIL® 4 Foundation
- ITIL® 4 Management
- ITIL® 4 Strategy
- ITIL® 4 Extension
- ITIL® 4 Practice
- ITIL® 4 Cyber Resilience

PRINCE2®

- PRINCE2® Awareness
- PRINCE2® Overview
- PRINCE2® Project Management
- PRINCE2® Agile Project Management
- PRINCE2® Programme Management
- PRINCE2® Portfolio Management
- PRINCE2® Value Management
- PRINCE2® Risk Management
- PRINCE2® Portfolio, Programme & Project Offices
- PRINCE2® Scrum

DEVOPS® INSTITUTE

- DEVOPS® INSTITUTE DevOps Foundation
- DEVOPS® INSTITUTE DevOps Leader
- DEVOPS® INSTITUTE DevOps Engineering
- DEVOPS® INSTITUTE AIOps
- DEVOPS® INSTITUTE Observability
- DEVOPS® INSTITUTE Continuous Testing
- DEVOPS® INSTITUTE Agile Service Management
- DEVOPS® INSTITUTE Value Stream Management
- DEVOPS® INSTITUTE DevSecOps
- DEVOPS® INSTITUTE Site Reliability Engineering
- DEVOPS® INSTITUTE Lean IT
- DEVOPS® INSTITUTE Data Science
- DEVOPS® INSTITUTE Business Analysis
- DEVOPS® INSTITUTE Software Testing
- DEVOPS® INSTITUTE Software Quality
- DEVOPS® INSTITUTE Software DevSkills
- DEVOPS® INSTITUTE Quality Software Development

LANGUAGECERT®

- LANGUAGECERT® Academic
- LANGUAGECERT® Academic SELT
- LANGUAGECERT® General
- LANGUAGECERT® General SELT
- LANGUAGECERT® ESOL
- LANGUAGECERT® ESOL SELT
- LANGUAGECERT® ESOL for Schools
- LANGUAGECERT® Young Learners
- LANGUAGECERT® LTE
- LANGUAGECERT® Spanish
- LANGUAGECERT® Classical Greek

Um ecossistema global de parceiros líderes

Nossos clientes incluem

50,000
empresas líderes

800 departamentos
governamentais



82% das empresas da Fortune 500

em 45 países

Nossos produtos e serviços são

Ministrado por 2.500
organizações líderes em
treinamento

Reconhecido por 2.500
Instituições Acadêmicas



• Introdução e Contextualização



• Relevância do ITIL na Administração Pública Federal

- O ITIL oferece um conjunto estruturado de práticas para o gerenciamento de serviços de TI, que são amplamente reconhecidas e adotadas globalmente.
- Na administração pública, a implementação dessas práticas padroniza processos e aumenta a eficiência na entrega de serviços.
- Segundo estudos da AXELOS, organização responsável pelo ITIL, a padronização leva à redução de custos operacionais e ao melhor uso dos recursos, essenciais no setor público onde a gestão de orçamento é crítica.

X O ITIL e a Instrução Normativa GSI. PR nº 3

- A **Instrução Normativa GSI. PR nº 3** estabelece diretrizes específicas para a proteção e gestão de ativos de informação nas organizações públicas, exigindo a implementação de controles de segurança e a gestão de riscos.

- O ITIL, por sua vez, integra essas diretrizes em seu modelo de governança, particularmente nos processos de Gestão de Incidentes, Mudanças, Segurança e Gerenciamento de Riscos, que são fundamentais para manter a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações.

X O ITIL e a Instrução Normativa GSI. PR nº 3

- *Por exemplo*, o ITIL recomenda a implementação de controles para a gestão de acessos e a mitigação de riscos, alinhando-se diretamente com as exigências da GSI.PR nº 3, que prioriza a proteção contra ameaças cibernéticas e a conformidade regulatória.
- Ao *adotar o ITIL*, as organizações públicas conseguem não apenas gerenciar serviços de TI com eficiência, mas também assegurar que seus processos **estejam alinhados** com as normativas de segurança exigidas, reduzindo vulnerabilidades e garantindo a proteção de dados sensíveis.



ITIL 3 ou 4 ?



Olá!

Eu sou David Cannon

Diretor das Américas na PeopleCert

Co-autor dos Livros

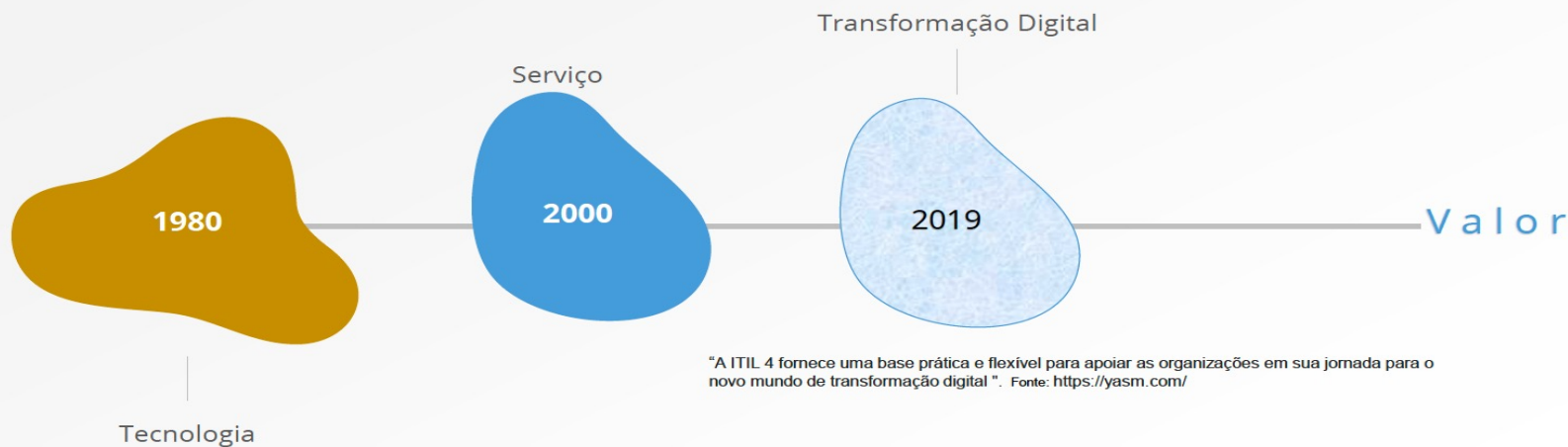
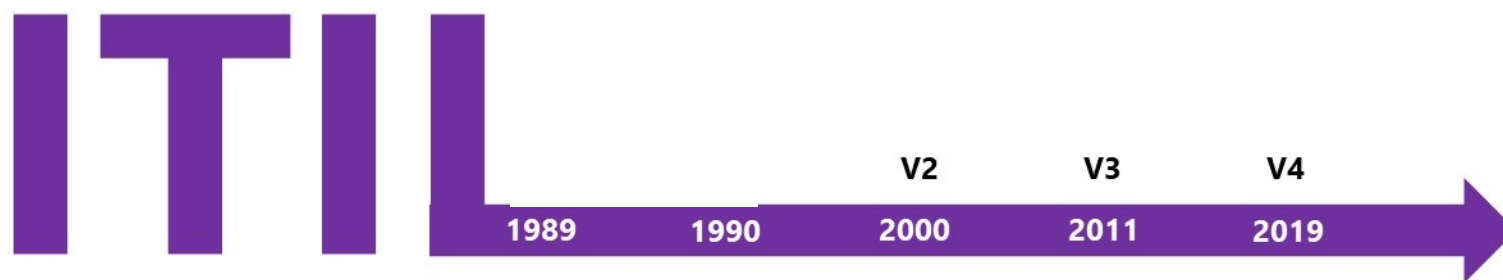
ITIL 3 – Service Operation

ITIL 3 – Service Strategy

ITIL 4 – Digital and IT Strategy



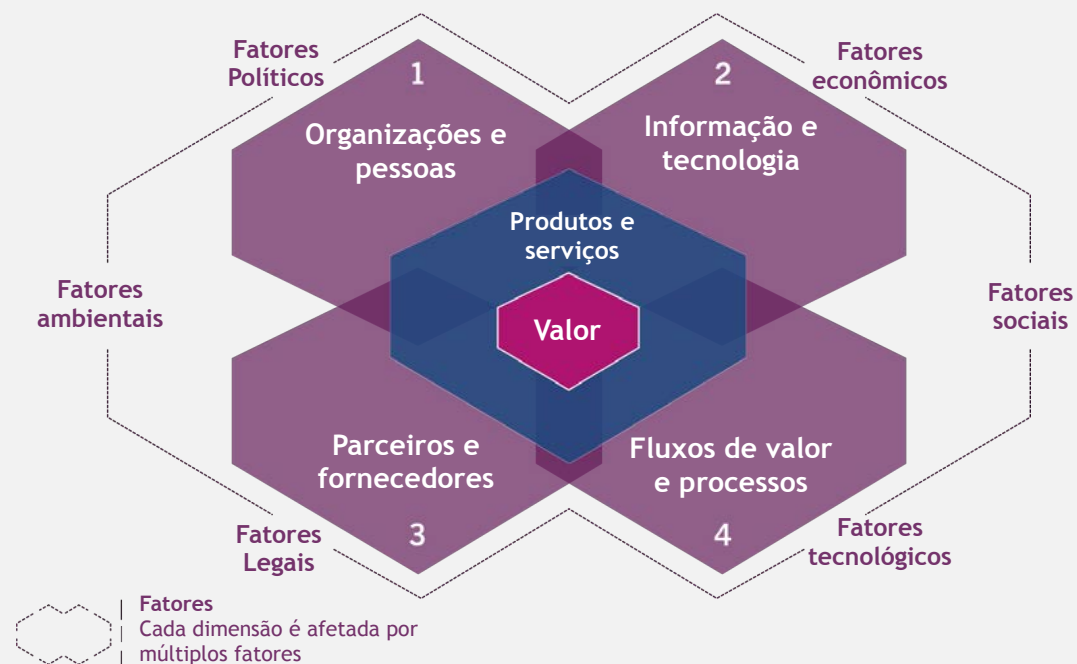
Mudança de Foco ao longo do tempo



• O ITIL 4 complementa o ITIL 3

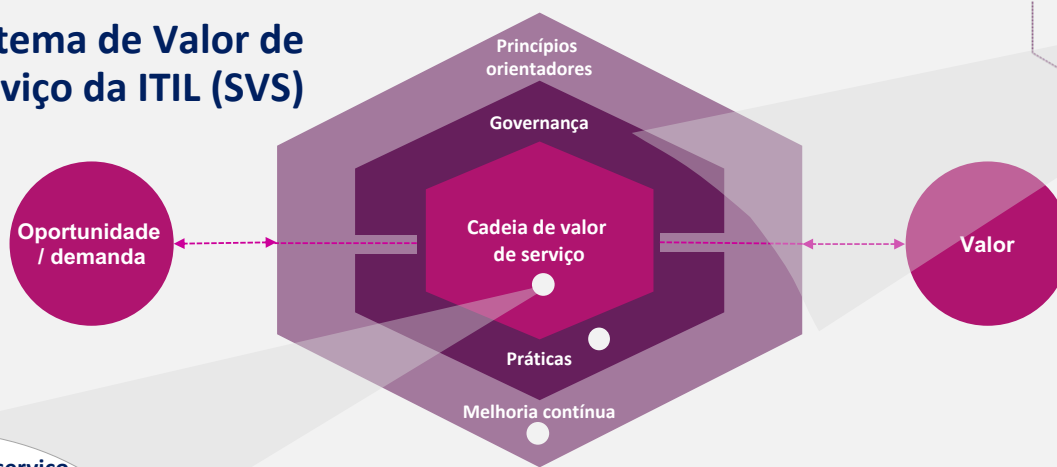
- O ITIL 4 complementa o conhecimento existente do ITIL 3 ao expandir as práticas tradicionais de gestão de serviços de TI para um contexto mais amplo de transformação digital, inovação e agilidade.
- Enquanto o ITIL 3 se concentrava principalmente em processos de gestão de serviços, o ITIL 4 introduz conceitos como a criação de valor, a integração de práticas ágeis, DevOps e Lean, que são essenciais para enfrentar os desafios atuais das organizações.

ITIL: Evolução da estrutura

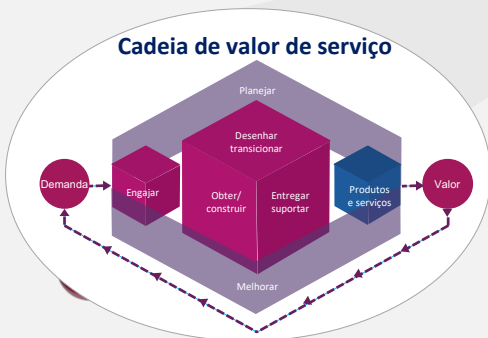


4 dimensões → SVS → SVC

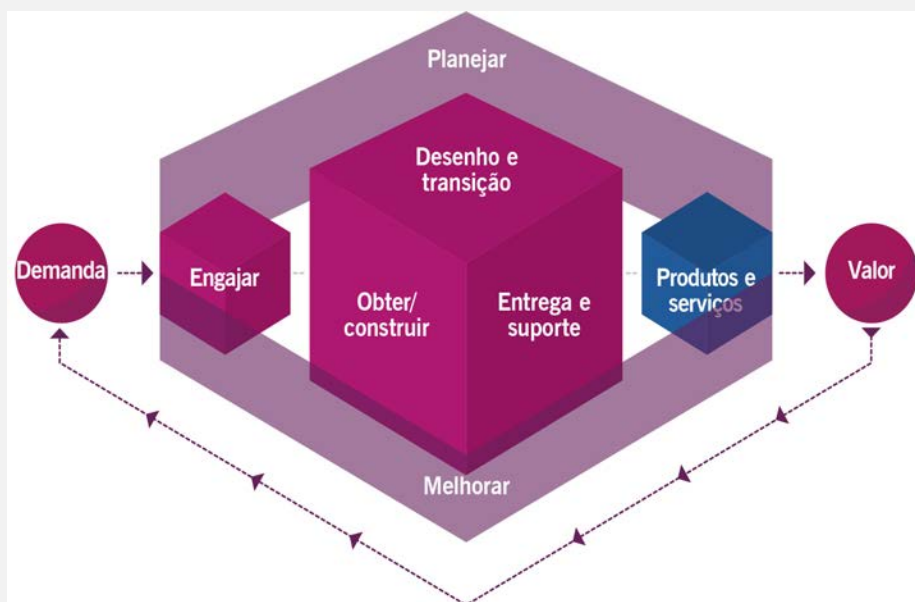
Sistema de Valor de Serviço da ITIL (SVS)



Cadeia de valor de serviço



Cadeia de Valor de Serviço



Exemplo de Fluxo de Valor

Pode haver diferentes tipos de consumidores, demanda que requer diferentes fluxos de valor, como:

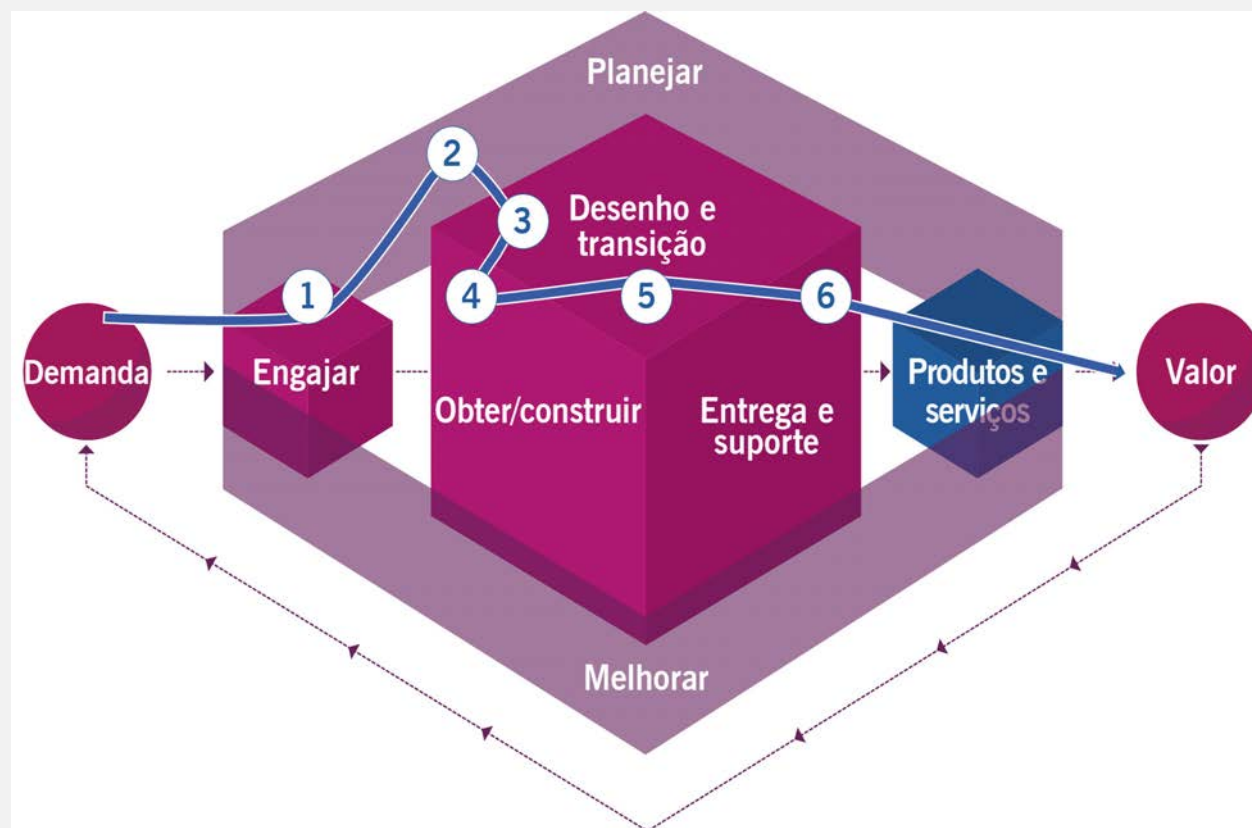
- ▶ A necessidade de um novo recurso de produto ou serviço para aumentar a eficiência dos negócios e operações.
- ▶ Uma solicitação para um membro da equipe acessar um produto ou serviço.
- ▶ Uma solicitação de nova capacidade de infraestrutura para manter um produto ou serviço operando normalmente.



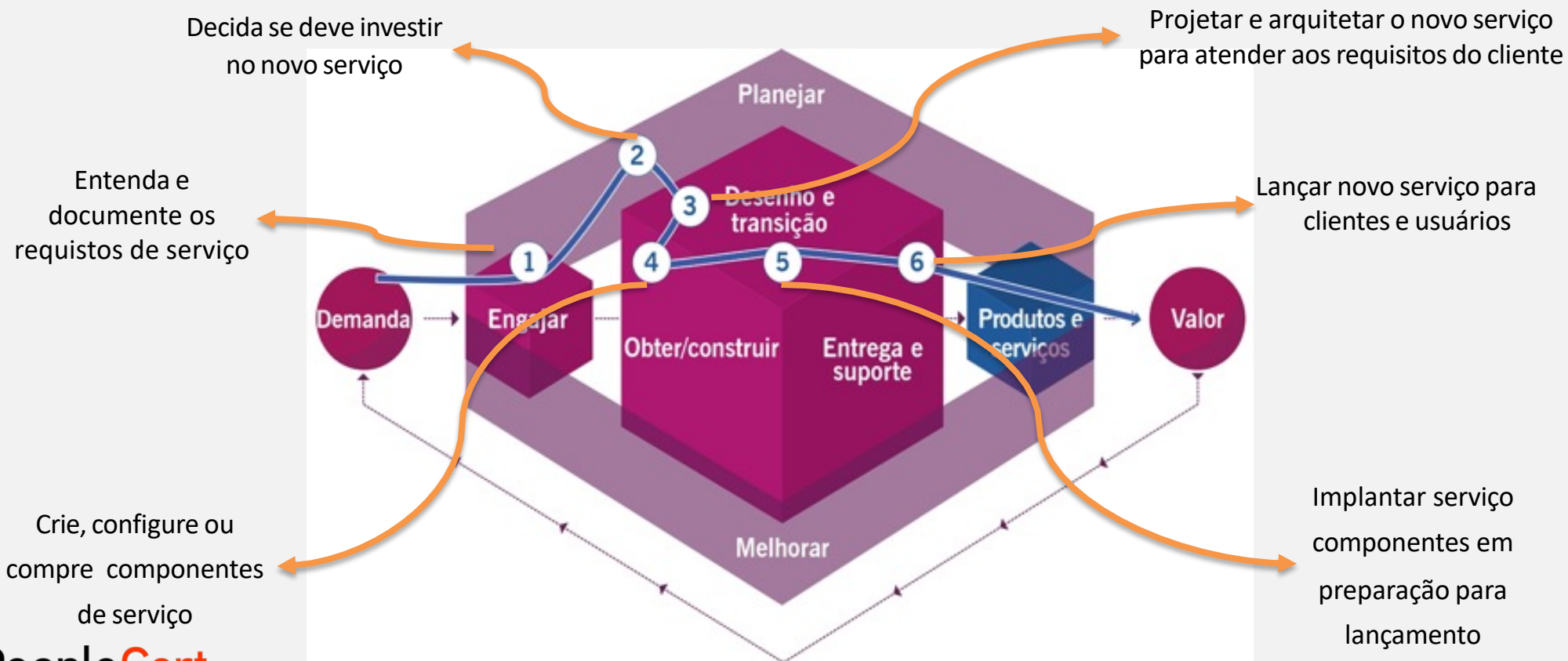
USO PRÁTICO DA CADEIA DE VALOR



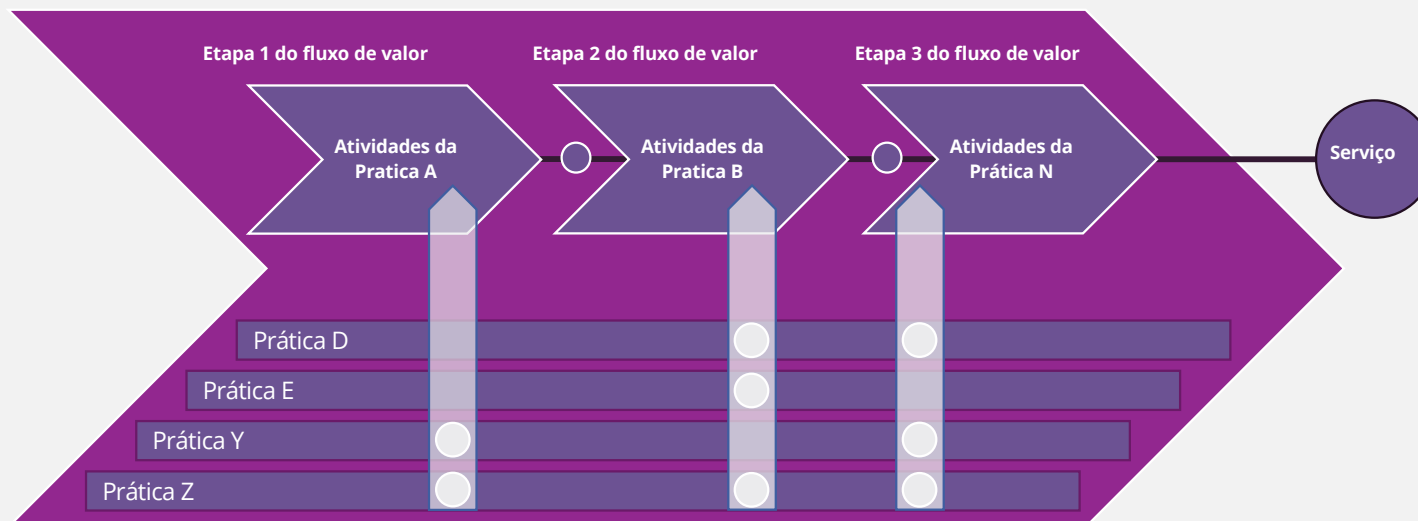
Como criar um novo serviço?



Como criar um novo serviço



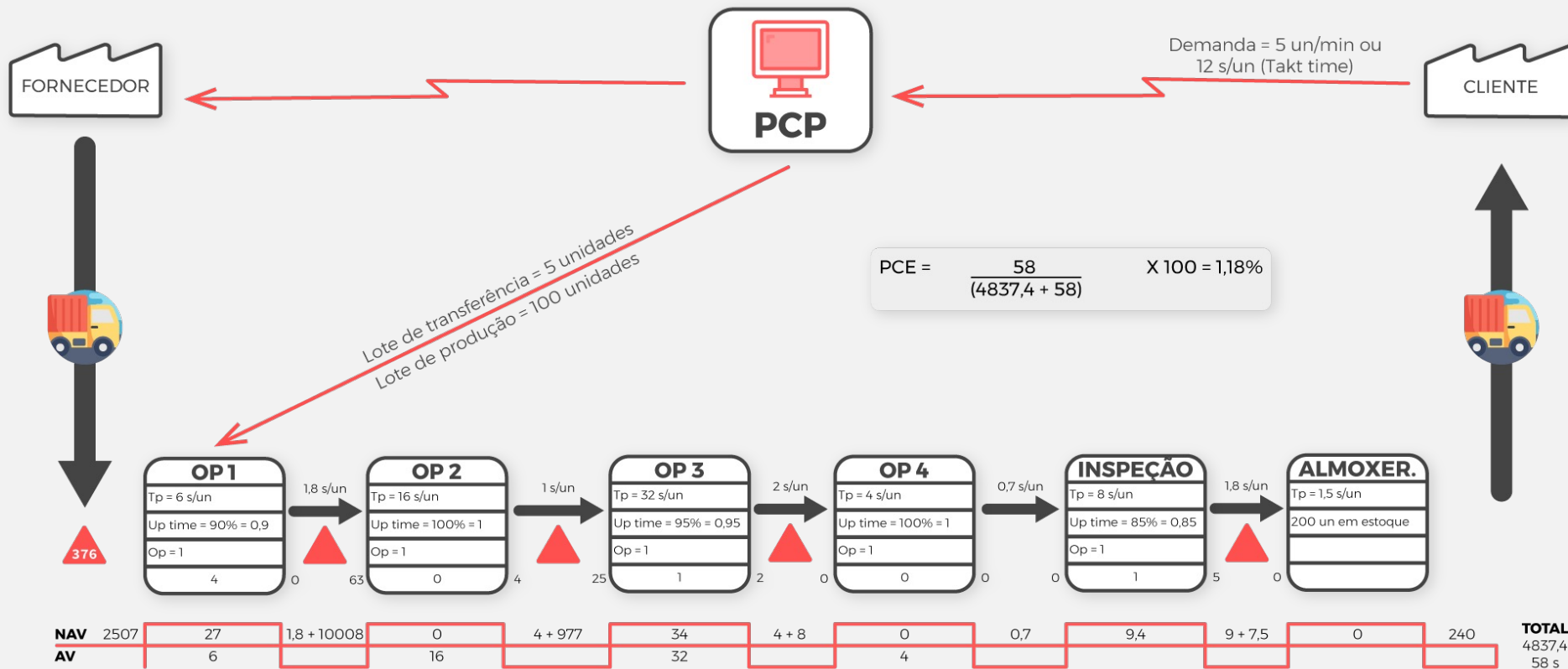
Cadeia de Valor de Serviço do ITIL 4



Considerações

1. Estabeleça o tamanho dos incrementos.
2. Estabeleça o foco nos resultados do negócio, e não nas saídas.
3. Junte atividades de todas as práticas para criar uma visão holística.
4. Entenda a jornada do cliente.
5. Defina os requisitos da perspectiva do cliente.

As origens: do Mapa da Cadeia de Valor



$$PCE = \frac{58}{(4837,4 + 58)} \times 100 = 1,18\%$$

•Segurança da Informação no Contexto do ITIL 4



PRINCIPAIS INTEGRAÇÕES DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NO ITIL 4

Princípios Orientadores

Cadeia de Valor do Serviço

Práticas de Gerenciamento de Segurança da Informação

Práticas de Gestão de Risco

Automação e Resposta a Incidentes de Segurança

A IMPORTÂNCIA DE UMA ABORDAGEM HOLÍSTICA E ADAPTATIVA DE IA PARA SEGURANÇA



Integração Holística da IA

Uma abordagem holística considera o impacto da IA em toda as áreas de serviço, melhorando a eficiência, a tomada de decisões e a confiança pública.



Sistemas de IA Adaptativos

IA adaptativa evolui com os dados, permitindo melhoria contínua e respostas rápidas a novos desafios na administração pública

PeopleCert



Benefícios da atualização

A atualização para o ITIL 4 traz benefícios significativos para a gestão pública, especialmente para os especialistas em segurança da informação, ao introduzir uma abordagem mais holística, ágil e integrada à segurança nos serviços de TI.



. Maior Resiliência e Segurança Integrada: O ITIL 4 enfatiza a segurança como parte integrante de todos os processos de gestão de serviços, desde o planejamento até a operação, incorporando práticas de segurança da informação em toda a cadeia de valor.



Alinhamento com Práticas Modernas de Gestão e Segurança: A atualização traz uma integração natural com DevOps, Agile e Lean, que são essenciais para adaptar rapidamente os serviços públicos a novas exigências tecnológicas e de segurança, que facilita a implementação de medidas de segurança de forma contínua e automatizada.



Melhoria na Governança e Conformidade: O ITIL 4 reforça a governança de TI ao alinhar as operações de segurança com os objetivos estratégicos da administração pública, garantindo que os serviços de TI não só estejam em conformidade com normativas como a LGPD e a Instrução Normativa GSI.PR nº 3.



ITIL 4 components e qualificações

Os componentes do ITIL 4



Livros
em
12 idiomas



34 Práticas

(40-50
páginas
cada uma)

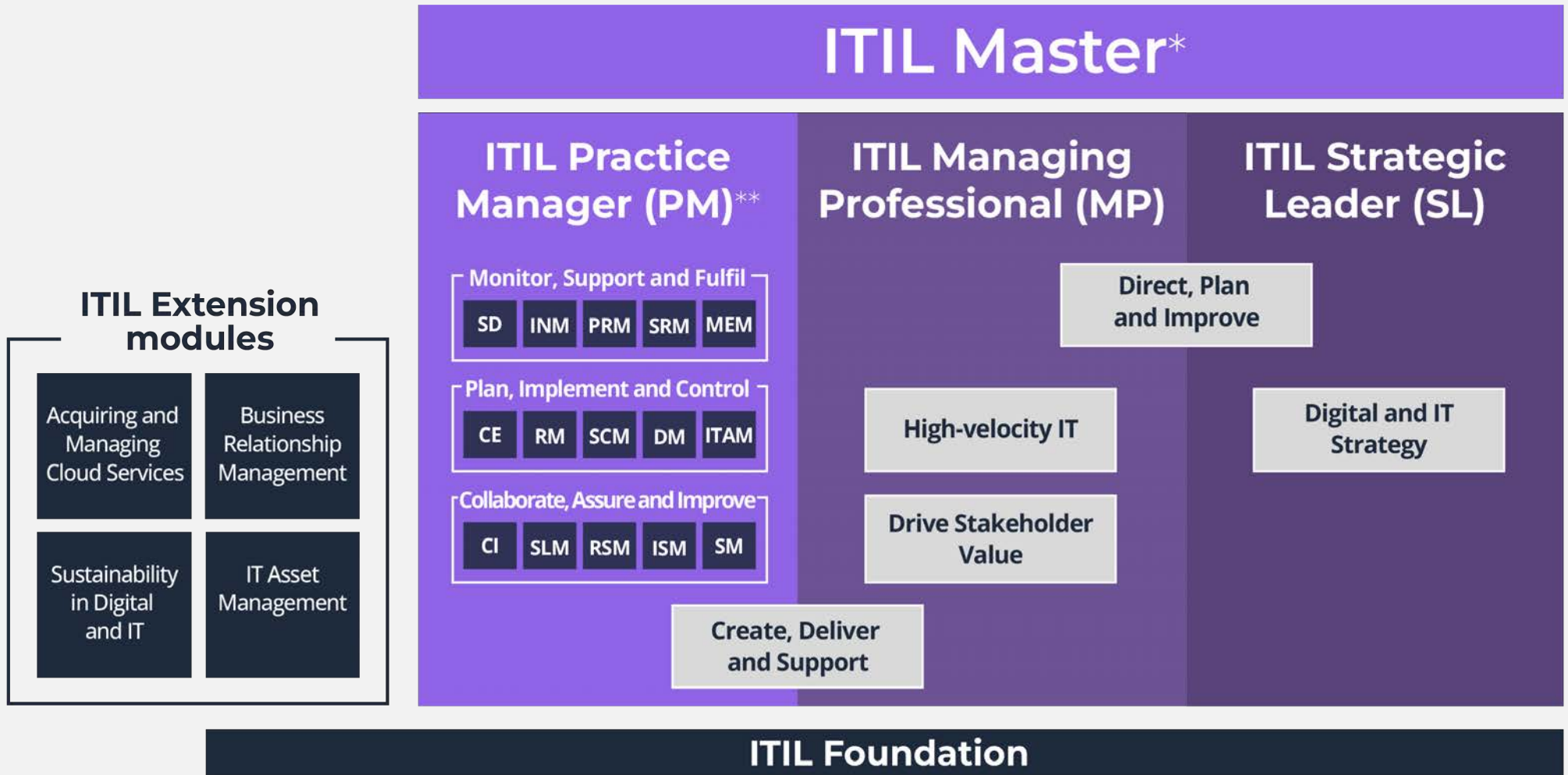


Modelo de maturidade

Usando as Práticas para:

- Certificar Empresas
- Certificar Ferramentas

Esquema de qualificação ITIL 4





Sabendo usar **ITIL 4**,
você pode levar
uma organização de
TI a agregar valor
tanto para si mesma
quanto para o
negócio que atende.



**Como já dizia Eistein! “não são as respostas
que movem o mundo, são as
perguntas”.**



Pakabains

A woman with blonde hair in a bun, wearing glasses and a colorful patterned jacket, is painting a vibrant, abstract mural on a wall. The mural features various colors like yellow, pink, green, and purple. The background of the image is a textured, colorful wall with a diagonal split between a lighter, textured area on the left and a darker, more detailed mural on the right.

IT PARTNERS

PeopleCert

Get ready for the world