

OS 7 PRINCÍPIOS ORIENTADORES

Material de Estudo Oficial - ITIL 4 Foundation

O que são os Princípios Orientadores?

Os princípios orientadores são recomendações que podem guiar uma organização em todas as circunstâncias, independentemente de mudanças em seus objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gestão.

Propósito dos Princípios

Eles ajudam as organizações a adotarem a ITIL de forma flexível e adaptável, garantindo que as decisões diárias estejam alinhadas com as melhores práticas universais de governança e gestão.

Os 7 Princípios da ITIL 4

1. Foque no Valor (Focus on value)

Tudo o que a organização faz precisa mapear, direta ou indiretamente, para o valor para os stakeholders. O foco inicial deve ser sempre o consumidor do serviço.

2. Comece de onde você está (Start where you are)

Não comece do zero sem antes analisar o estado atual. Muitas vezes, processos, serviços e ferramentas existentes podem ser aproveitados ou adaptados. Avalie objetivamente o que já existe.

3. Progrida iterativamente com feedback (Progress iteratively with feedback)

Evite tentar fazer tudo de uma vez. Divida o trabalho em seções menores e gerenciáveis que podem ser executadas e concluídas em tempo hábil, coletando feedback após cada iteração.

4. Colabore e promova visibilidade (Collaborate and promote visibility)

Trabalhar de forma isolada leva a silos e falhas de comunicação. O trabalho e as consequências devem ser tornados visíveis, promovendo transparência e confiança.

5. Pense e trabalhe holisticamente (Think and work holistically)

Nenhum serviço ou elemento existe isoladamente. Os resultados são entregues através da coordenação complexa de pessoas, processos, informações e parceiros.

6. Mantenha simples e prático (Keep it simple and practical)

Se um processo, serviço, métrica ou etapa não produz valor ou um resultado útil, elimine-o. Use o número mínimo de etapas necessárias para alcançar um objetivo.

7. Otimize e automatize (Optimize and automate)

A tecnologia deve ser usada para realizar tarefas repetitivas, liberando os recursos humanos para trabalhos mais complexos. Antes de automatizar, o processo deve ser otimizado e simplificado.