

***Disciplina:***  
***Processos de Negócios***

***Docente Prof. EDENILSON RODRIGUES BURITY***

# Prof. Edenilson Rodrigues Burity

Consultor Técnico de Negócios - Senai

[edenilsonburity@hotmail.com](mailto:edenilsonburity@hotmail.com)

**Formação:** Tecnólogo em Processamento de Dados (2000), Especialista em Ciências da Computação (2004) e MBA em Gestão de Projetos com ênfase PMI (2009), Formação Pedagógica para formadores de Educação Profissional (Licenciatura 2011). Aluno especial no programa de Mestrado em Ciências da Computação (UEL).

**Experiência Profissional:** Consultor Técnico de Negócios – SENAI Londrina na área de Gestão de Projetos e Projetos de Inovação, Docente e Coordenador do MBA em Gestão de Projetos, Docente no MBA em Gestão Industrial e Projetos nas disciplinas EPM – Ferramentas de Gestão de Projetos, Microsoft Project, Gestão de Projetos e Tecnologia da Informação. Atuou como gestor de projetos e liderança em Desenvolvimento de Software durante 12 anos. Implementador do MPS.Br.

# ***Ementa***

- Conceitos Básicos.
  - Introdução aos Sistemas de Informação Gerenciais.
  - Governança de TIC.
  - Indicadores de Desempenho.
  - Visão Geral do Business Process Management (BPM).
  - Fatores Críticos de Sucesso e Infraestrutura para Implantação de BPM.
- Planejamento BPM. Modelagem com BPMN, Ferramentas para modelagem de processos de negócios.
- Modelagem e Otimização de Processos.
  - Ambiente de negócios.
  - Modelos de referência.

# ***Metodologia***

- Aula expositiva, dialogada e prática;
- Trabalhos em grupos;
- Auto avaliação de aprendizagem;

# ***Objetivos de Aprendizagem - Aula***

1. Análise dos cenários da Governança de TI
2. Laboratório: Modelagem de processo.

# Governança de TI



# ***Introdução***

Governança de Ti é

- Humanizar
- Combinar atividades que área de TI desenvolve com as necessidades e objetivos estratégicos de uma organização;
- Estratégia e Ativa na organização

# ***Introdução***

## **TI**

- Uma das áreas promissoras, podemos dizer que é o futuro
- O que acontece se a internet falhar??? A TI precisa acompanhar a evolução e as mudanças do mercado.



# Introdução

TI

- Precisamos nos preparar, fundamental que a **Governança de TI** irá garantir que área de **TI** esteja com todo seu potencial garantido, com as iniciativas certas, trazendo resultados esperados!
- **GERAR VALOR!!!**

## ***O que é Governança de TI***

- Desdobramento da governança corporativa;
- Atua como um mecanismo de controle;
- Estabelece Políticas e Diretrizes (Regras);
- Monitora as normas se estão sendo seguidas (TI fazendo aquilo que é necessário para alcançar os

### Objetivos estratégicos

- Chances de riscos ao negócio



**UniCesumar**

*Processos de Negócios*

## ***O que é Governança de TI***

- Podemos dizer que a governança de TI está ligada à gestão da tecnologia da informação
- Qual é a diferença então?

# TI

- As empresas utilizam a Tecnologia da Informação cada vez com mais intensidade e amplitude, não apenas bits, bytes e demais jargões, mas como uma poderosa ferramenta empresarial, que altera as bases da competitividade e as estratégias empresariais. As organizações passaram a realizar seus planejamentos e a criar suas estratégias voltadas para o futuro, tendo como uma de suas principais bases a TI, devido a seus impactos sociais e empresariais” [Albertin, 2004].



**UniCesumar**

*Processos de Negócios*

# ***Como o cenário tem mudado?***



## ***Protagonismo***

- Maior controle sobre as informações do seu negócio;
- Direcionar o negócio (empresa) a tomar as decisões assertivas e consistentes e oferece subsídio à gestores (Board, CEO's), acionistas, executivos ...

## ***Governança corporativa***

- Conjunto de mecanismos para decisões corporativas sejam sempre tomadas com a finalidade de maximizar a perspectiva de geração de valor a longo prazo para o negócio.
- E ainda resolver os conflitos de interesse,
- Limitações técnicas
- Viés cognitivo e tendências

(Silveira, 2010)

## ***Governança de TI***

- “governança de TI é o modelo como as decisões são tomadas e responsabilidades direcionadas para encorajar um comportamento desejável no uso de TI”  
Weill e Ross (2010).



## ***Propósitos da TI***

- Alinhar a TI com a organização e alcançar os benefícios esperados.
- Utilizar a TI para permitir que a organização explore melhor as oportunidades e maximize os benefícios.
- Utilizar os recursos de TI com responsabilidade.
- Gerenciar os riscos relacionados a TI apropriadamente.

# ***Governança de TI X Corporativa***

- Governança de TI é parte integrante da Governança Corporativa e consiste na liderança de estruturas organizacionais e processos para garantir que a tecnologia da informação da organização seja capaz de expandir e prolongar as estratégias e objetivos da organização

# Governança de TI X Corporativa

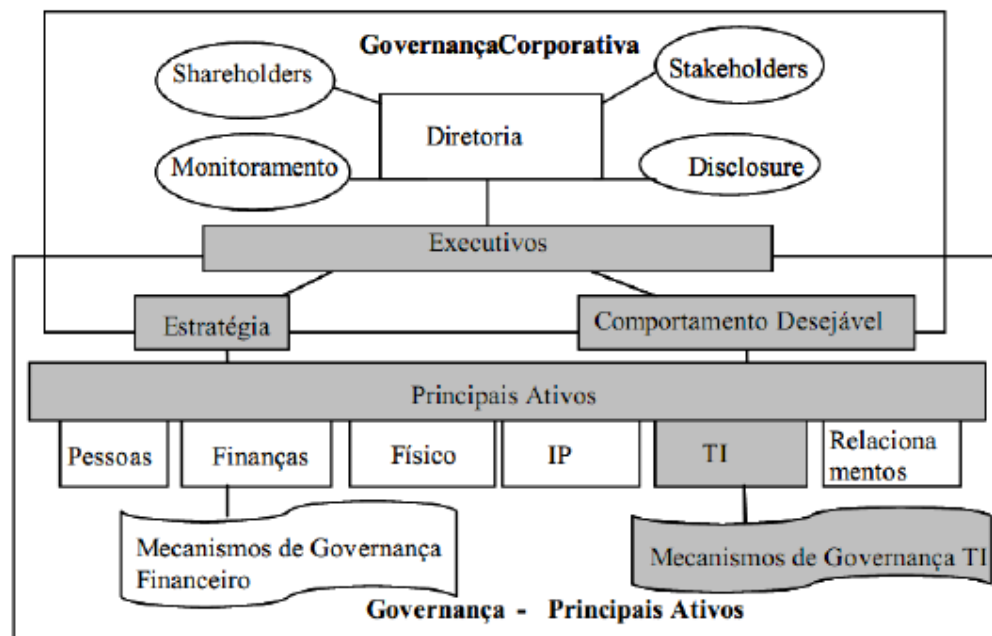


Figura 1 – Governança de TI e Governança Corporativa [Weill e Ross 2006].

## ***Gerenciamento de TI***

- Enquanto a governança lida com a estratégia e alinhamento da TI ao negócio, o gerenciamento da TI lida com a operação dos serviços, que precisa se preocupar em manter todos os serviços operacionais segundo as exigências de cada um.

[Gremberger 2004 apud Gama e Martinelo 2006].

# Gerenciamento de TI

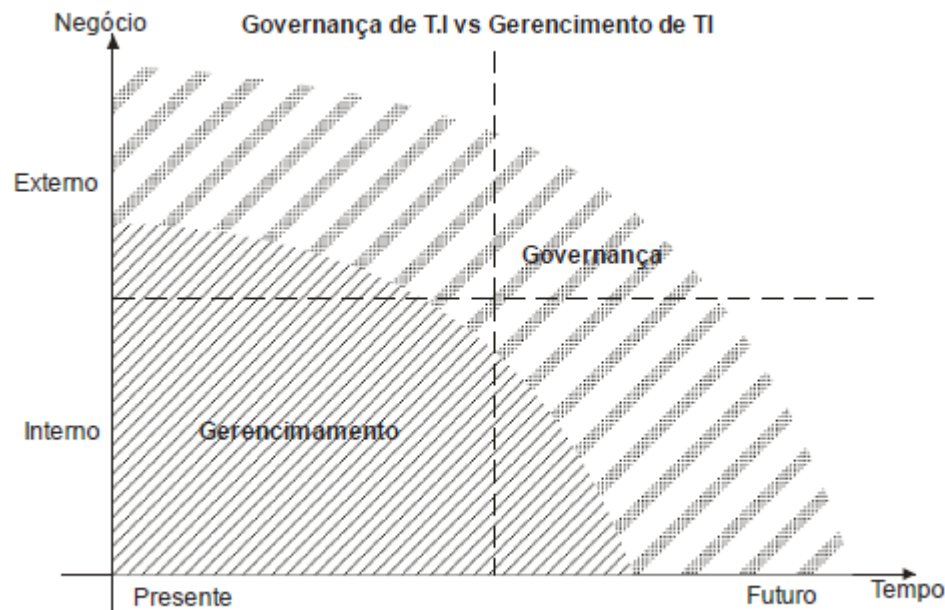


Figura 2 – Governança de TI e Gerenciamento de TI.

## Conhecimento do cliente em TI



- “Conhecimento em TI é uma característica de empresas e de seus gerentes refletida na habilidade de usá-la para de forma consistente elevar a performance da empresa” [Weill e Ross 2010].

## Análise SWOT



### STRENGTHS **FORÇAS**

São os fatores que você deve elencar como vantagens internas do negócio em relação a seus concorrentes.



### OPPORTUNITIES **OPORTUNIDADES**

São forças externas ao seu escritório, fatores que estão longe do seu alcance de mudança, mas que podem beneficiar seu negócio.



### WEAKNESSES **FRAQUEZAS**

São os pontos que você deve elencar como desvantagens internas do seu negócio em relação à concorrência.



### THREATS **AMEAÇAS**

São questões impostas por forças externas e que não são passíveis de controle, mas que podem prejudicar o seu negócio.



**UniCesumar**

*Processos de Negócios*

# Ticket

Tickets

60600 - R...

+

60600

Novo

OPÇÕES

PÚBLICO

INTERNO

Redmine

CRIAR ISSUE

ASSOCIAR ISSUE

Origem:

Demandas internas

Solicitante

Colocar-me como solicitante

Buscar solicitante

GERENTE

MANTENEDORA

Cliente do Parceiro:

Serviço

Customer Success

FV (Força de Vendas)

Categoria

Solicitação de serviço

Urgência

Programável

Ativos:

Solicitante

Organização

Todos

Previsão de solução

sexta-feira, 23 de julho de 2021 09:59

Relatório Média das Incidências

Ticket aberto via sistema pelo agente em 16/07/2021 17:59

Limite para a primeira resposta vencido sábado, 17 de julho de 2021 08:49

Ação pública

Ação interna

Atenciosamente,

Data	Início	Fim	Tempo apontado	Tipo de hora	Tempo contabilizado	Atividade	Valor	Opções
25/08/2021	15:16			Normal	00:00	Atendimento		

Aplicar macro

Manter o status atual

ADICIONAR AÇÃO

Tags

Nenhum relacionamento encontrado para este ticket

OPÇÕES

Visualizar: ☒ Ações públicas ☒ Ações internas ☒ Mensagens internas ☐ Histórico de alterações

16/07/2021 18:04

Ação pública

1

Processos de Negócios



Tickets60600 - R...IndicadoresRelatórios+

🔍🕒📧📞🗨️👤

Tempo trabalhado nos tickets

Filtros ▾

Arraste as colunas para cá para agrupar os resultados

Classific...	Solicitante	Ticket pai	Ticket	Ti...	Assunto	Serviço	Categoria	Ação	Agente	Equipe	Data	Início	Fim	Horas Apontad...	Horas Trabalha...	Tipo
MANTE...			58884	●			Solicitaç...	30		Agentes	03/08/2021	08:30	08:35	00:05	00:05	Extra
MANTE...			59330	●			Solicitaç...	12		Agentes	03/08/2021	08:39	08:42	00:03	00:03	Extra
MANTE...			51668	●			Solicitaç...	49		Agentes	03/08/2021	08:42	08:56	00:14	00:14	Extra
MANTE...			61402	●			Incidente	4		Agentes	03/08/2021	08:56	08:57	00:01	00:01	Extra
MANTE...			44863	●			Incidente	9		Agentes	03/08/2021	09:01	09:02	00:01	00:01	Extra
MANTE...			58994	●			Solicitaç...	8		Agentes	03/08/2021	09:01	09:02	00:01	-	Extra
MANTE...			44820	●			Solicitaç...	75		Agentes	03/08/2021	09:05	11:57	02:52	02:52	Extra
MANTE...			60592	●			Solicitaç...	10		Agentes	03/08/2021	09:11	09:12	00:01	-	Extra
MANTE...			14054	●			Solicitaç...	37		Agentes	03/08/2021	09:12	09:13	00:01	-	Extra
MANTE...			58829	●			Solicitaç...	18		Agentes	03/08/2021	09:12	09:13	00:01	-	Extra
MANTE...			38116	●			Solicitaç...	9		Agentes	03/08/2021	09:14	09:15	00:01	-	Extra
MANTE...			43734	●			Incidente	21		Agentes	03/08/2021	09:17	09:18	00:01	-	Extra
MANTE...			43734	●			Incidente	22		Agentes	03/08/2021	09:18	09:19	00:01	-	Extra
MANTE...			58865	●			Solicitaç...	17		Agentes	03/08/2021	09:19	09:20	00:01	-	Extra
MANTE...			45324	●			Solicitaç...	34		Agentes	03/08/2021	09:20	09:21	00:01	-	Extra
MANTE...			54528	●			Problema	24		Agentes	03/08/2021	09:30	09:32	00:02	-	Extra
MANTE...			59151	●			Sugestão	4		Agentes	03/08/2021	09:40	09:41	00:01	-	Extra
MANTE...			45324	●			Solicitaç...	36		Agentes	03/08/2021	09:44	09:45	00:01	-	Extra
MANTE...			60913	●			Incidente	8		Agentes	03/08/2021	09:46	09:50	00:04	-	Extra
MANTE...			47637	●			Solicitaç...	35		Agentes	03/08/2021	09:49	09:56	00:07	-	Extra
														:102:29	:84:05	



Queremos saber o que você achou :)  
Com o seu feedback podemos sempre melhorar a nossa relação

Qual sua avaliação para o atendimento deste ticket?

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

← 1/3 →

PRÓXIMA

62908 - apontamento 19/08/2021

Solicitante:   
Responsável: Agentes >>

 20/08/2021 17:40 4

Olá ! Tudo bem?

Estarei colocando este chamado como "Resolvido", pois entendo que já finalizamos esta demanda no entanto caso acredite que ainda tenha algum ponto em aberto referente a esta situação pode estar reabrindo a mesma, e se surgir alguma dúvida adicional basta



Queremos saber o que você achou :)  
Com o seu feedback podemos sempre melhorar a nossa relação

Qual sua avaliação para o atendimento deste ticket?

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

← 1/3 →

PRÓXIMA

62908 - apontamento 19/08/2021

Solicitante:   
Responsável: Agentes >>

 20/08/2021 17:40 4

Olá ! Tudo bem?

Estarei colocando este chamado como "Resolvido", pois entendo que já finalizamos esta demanda no entanto caso acredite que ainda tenha algum ponto em aberto referente a esta situação pode estar reabrindo a mesma, e se surgir alguma dúvida adicional basta

Tickets60600 - R...IndicadoresRelatóriosIndicadoresTickets+

PAINÉIS >

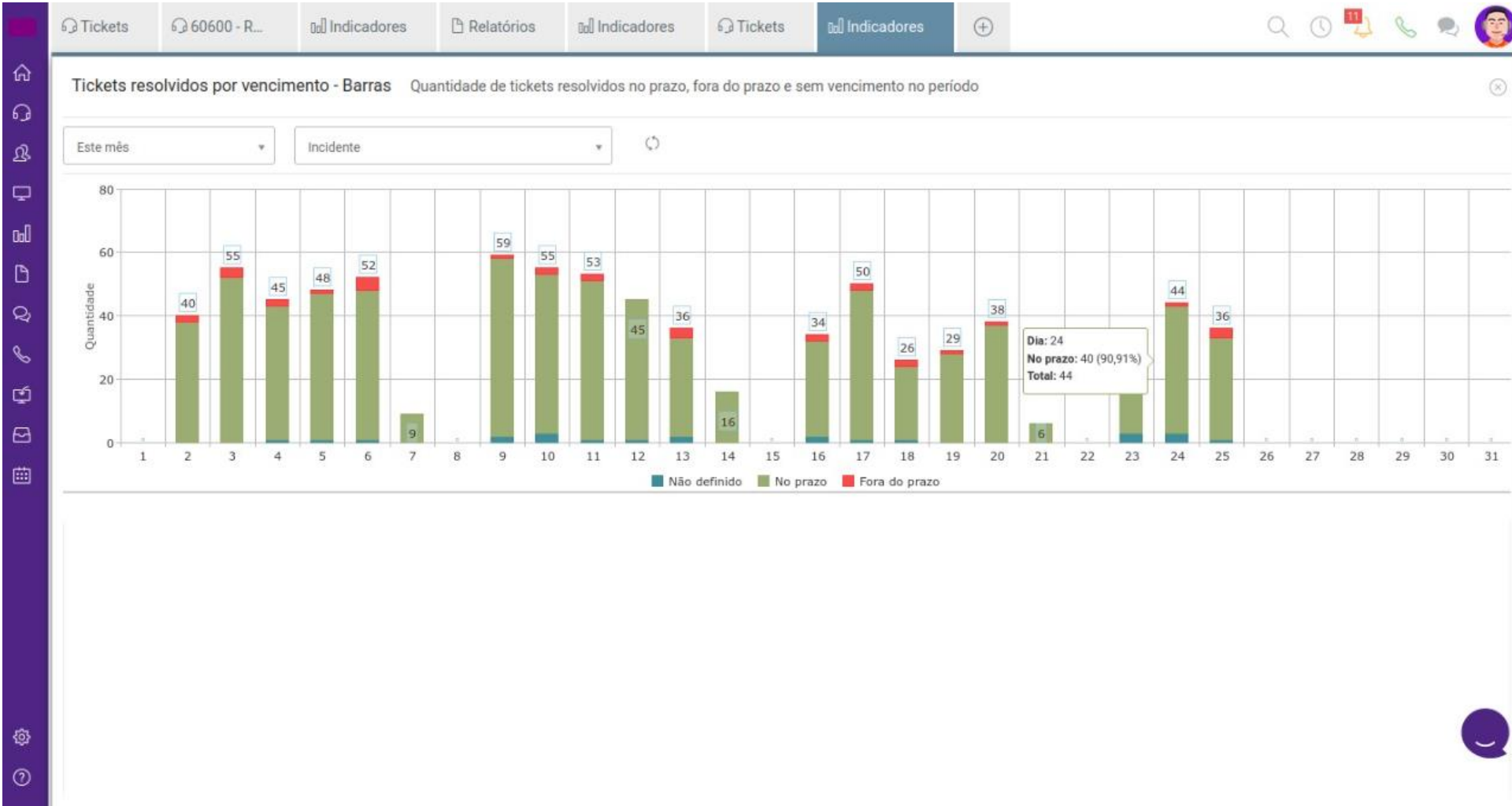
GESTÃO - SLA - Tempo de atendimentos

Exibindo de 46 até 57 de um total de 104 registro(s)

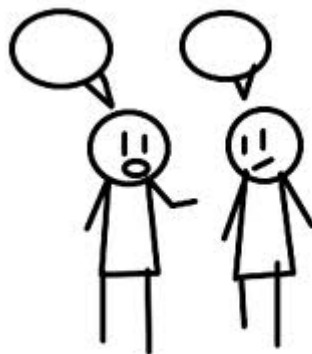
OPÇÕES :Pesquisar

<input type="checkbox"/>	Núme...	Assunto	Status	Urgência	↑ Aberto em	↓ Indicador do SLA de	↑ Indicador do SLA de...	Resolvido em	Vencimento em	Resol...	Tempo trabalhado
<input type="checkbox"/>	63609		Em atendimento		25/08/2021 07:22	No prazo	No prazo		26/08/2021 17:00		1hr 24min
<input type="checkbox"/>	63644		Em atendimento		25/08/2021 09:46	No prazo	Fora do prazo		27/08/2021 08:46		0hr 2min
<input type="checkbox"/>	63772		Em atendimento		25/08/2021 15:35	No prazo	No prazo		27/08/2021 14:35		0hr 2min
<input type="checkbox"/>	63433		Aguardando		23/08/2021 14:00	No prazo	No prazo		14/09/2021 11:11		0hr 14min
<input type="checkbox"/>	57846		Aguardando		27/05/2021 15:35	No prazo	Fora do prazo		Em pausa		0hr 6min
<input type="checkbox"/>	58538		Aguardando		10/06/2021 17:32	No prazo	Fora do prazo		Em pausa		0hr 6min
<input type="checkbox"/>	62082		Aguardando		10/08/2021 14:25	No prazo	Fora do prazo		Em pausa		3hr 46min
<input type="checkbox"/>	62525		Aguardando		16/08/2021 08:09	No prazo	Fora do prazo		Em pausa		0hr 58min
<input type="checkbox"/>	62905		Aguardando		19/08/2021 09:52	No prazo	Fora do prazo		Em pausa		0hr 28min
<input type="checkbox"/>	62910		Aguardando		19/08/2021 10:13	No prazo	Fora do prazo		Em pausa		1hr 56min
<input type="checkbox"/>	63007		Aguardando		20/08/2021 13:23	No prazo	Fora do prazo		Em pausa		1hr 5min

# Redução de custos



## Atividade 1



- Identifique os principais problemas de gestão da TI desta empresa?
- Proponha alguns processos que precisarão ser revisados/priorizados?

Tempo: 30 minutos



**UniCesumar**

*Processos de Negócios*

# ***Implantar a governança requer:***

Competência Técnica

Práticas e Conhecimentos  
Em Governança de TI

Práticas e  
Conhecimento  
de Gerencia  
em Geral

Competência Gerencial

Práticas e  
Conhecimento em  
Áreas de Aplicação

Competência de Negócio

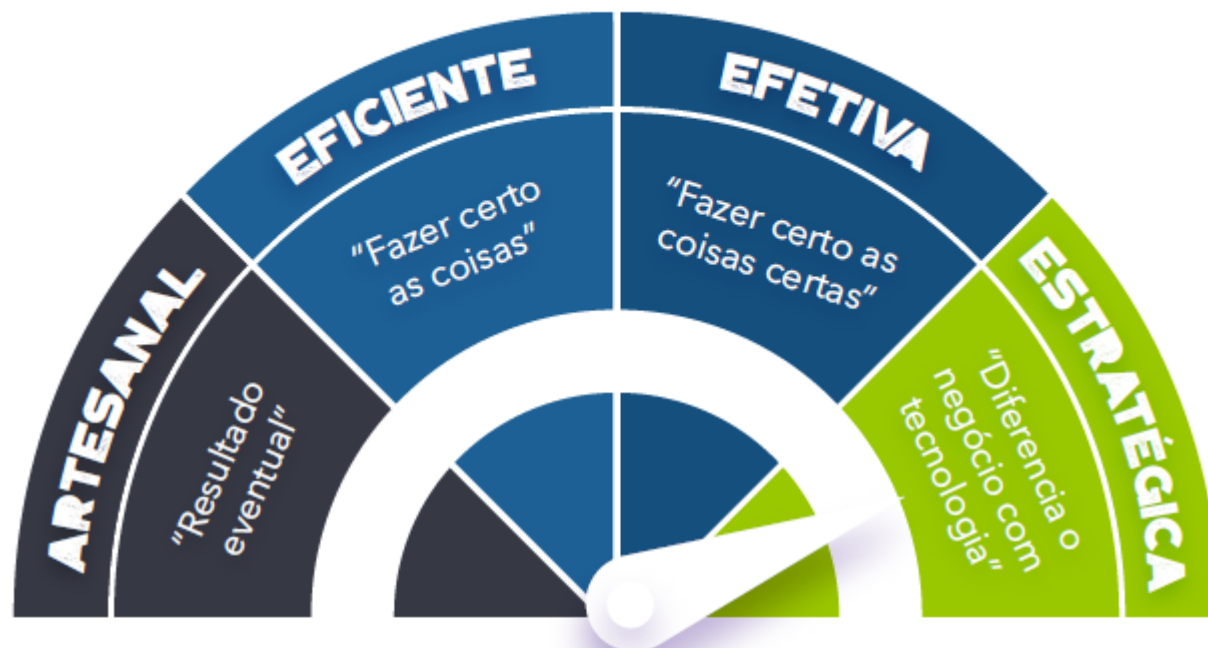


**UniCesumar**

*Processos de Negócios*



# Níveis de Maturidade (Diagnóstico)



Artesanal	Eficiente	Efetiva	Estratégica
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não há padrões</li> <li>• Depende das pessoas</li> <li>• TI com centro de custos</li> <li>• Baixo Relacionamento com o negócio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padrões e processos informais</li> <li>• Pessoas com potencial melhoria contínua</li> <li>• Bom relacionamento com o negócio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de serviço</li> <li>• Processos medidos</li> <li>• Melhoria contínua</li> <li>• Ações de transformação</li> <li>• Governança</li> <li>• Edição do resultado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuação proativa</li> <li>• Modelo de negócio de TI</li> <li>• Escritório do CIO</li> <li>• Liderança na Transformação de Processos</li> <li>• Pesquisa e benchmarking</li> </ul>



# Conhecer em que nível a TI está



- Conhecer qual o nível de maturidade da sua TI é muito relevante para entender o papel da TI na sua empresa;
- O perfil do gestor de TI deixou de ser só técnico, precisa ter uma visão de negócio
- Aliar a tecnologia e o desenvolvimento do negócio da organização
- 1º passo: Planejamento estratégico de TI

# Conhecer em que nível a TI está

Categoria	Média	Exemplos
Custo	Redução de 20%	<p>Redução de 20% dos custos de unidades de software</p> <p>Redução de 15% nos custos de remoção de defeitos</p> <p>Queda de 4,5% na taxa de overhead dos projetos</p> <p>Queda de 42% nos custos de retrabalho</p> <p>Melhoria e estabilização dos índices de desempenho de custos</p>
Prazo	Melhoria de 37%	<p>Aumento do percentual de milestones atingidos com sucesso de 50% para aproximadamente 85%</p> <p>Redução do número de médio de dias de atraso de 50 para menos 10</p> <p>Variação média do prazo realizado em relação ao previsto reduzida de cerca de 130 dias para menos de 20</p>
Produtividade	Aumento de 62%	<p>Aumento de 92% na quantidade de linhas de código por pessoa/dia</p> <p>Aumento de 100% no número de releases de software liberados por ano</p> <p>Aumento de 50% na solução de requisições de mudança em relação ao plano</p>
Qualidade	Aumento de 50%	<p>Atingimento da meta de 20 +/- 5 defeitos para cada 1000 linhas de código</p> <p>Apenas 2% dos defeitos encontrados no sistema em produção</p> <p>Redução de 7% na quantidade de requisições de mudança no ambiente de produção</p>
Satisfação dos Clientes	Aumento de 14%	<p>Aumento de 55%, em comparação ao desempenho atingido pelo nível 2.</p> <p>Aumento de 10% em comparação ao desempenho do nível 5.</p>
Retorno sobre o investimento	4,7: 1	<p>Retorno de 5:1 em relação as horas investidas em atividades de qualidade</p> <p>Retorno de 24:1 devido a sincronização da configuração de código entre localidades distintas (org. nível 5).</p>

# Benefícios da Governança de TI



- Os processos de TI precisam estar em sintonia com a organização;
- Diferencial competitivo;
- Trazer novos resultados;
- Expandir possibilidades;

# Benefícios da Governança de TI



- A segurança da informação é um dos pilares da governança de TI;
- Se a área de TI não conseguir garantir as informações estão seguras e confiáveis;
- Sustentação: Padronização e regras verificáveis;

# Benefícios da Governança de TI

- Estruturar catálogo de serviços;
- Priorização das demandas é possível obter um melhor aproveitamento operacional e tecnológico, fazendo com a que TI invista tempo e recurso nas necessidades certas.

Meus favoritos    Previamente solicitado    Recentemente incluídos    Mais Usados

 <b>Arquivos em rede</b> Liberação de espaço no servidor de arquivos, Recuperar arquivos ou pastas de red...	 <b>BI</b> Carga de dados no BI, Indisponibilidade no BI, Divergências no BI, Inclusão/Exclus...
 <b>Certificado digital</b> Cancelamento de certificado digital, Falhas de certificado digital, Revogação de cer...	 <b>Computadores e Periféricos (hardware)</b> Parecer técnico de computadores e monitores, Substituição de Wallpaper, Instalaçã...
 <b>Contas de Usuários</b> Criação ou alteração de usuário ou senha para rede sem fio, Login/Usuário de rede...	 <b>Domínio</b> Redirecionamento de Domínio e DNS, Registro de DNS interno
 <b>E-mail</b> Permissão para envio de e-mail, Configuração de e-mail no Outlook, Migração de c...	 <b>Programas e Aplicativos (software)</b> Falha no Office 365 Corporativo, Falhas de software, Instalação de Softwares, Aquil...
 <b>Reset e Desbloqueio de Conta</b> Reset de senha e Desbloqueio de Conta	 <b>RPA - Robotização de Processos</b> Falhas na execução de RPA, Análise de Viabilidade de Robotização de Processos
 <b>Serviços de Impressão e Scanner</b> Falhas de impressão, Impressão em tamanhos especiais e/ou específicas para a G...	 <b>Serviços de Rede e Internet</b> Alteração e ajuste de linha analógica ADSL, Instalação e manutenção de equiname...
 <b>Serviços de Telas Interativas</b> Assist. técnica para telas interativas – Brink Mobil, Falhas de telas interativas	 <b>SharePoint</b> Erro ou indisponibilidade nos Sites SharePoint, Restauração de arquivos de Onedri...

## ***Benefícios da Governança de TI***

- Otimização de custos através da geração de resultados, pois se priorizamos as demandas, trabalhamos de forma mais eficiente, reduzimos gastos, retrabalhos.
- Sobra tempo para outras demandas



## ***Principais Frameworks de Processos para TI***

1. ITIL®: É um conjunto de boas práticas para governança de TI, com
  - foco na gestão de serviços.
2. COBIT®: É o framework de gestão e governança de TI desenvolvido pela ISACA.
3. TOGAF®: Modelo de arquitetura corporativa criado pelo The Open Group.
4. GUIA PMBOK®: Trata-se de um corpo de conhecimento elaborado pelo Project Management Institute (PMI).
5. The Standard for Portfolio Management: Publicação do PMI que aborda o gerenciamento de portfólio de projetos.

ITIL® é marca registrada da AXELOS LIMITED.  
COBIT® é marca registrada da ISACA.  
TOGAF® é marca registrada do The Open Group.  
Guia PMBOK® é marca registrada do Project Management Institute.

BABOK® é marca registrada do IIBA.  
BPM CBOK® é marca registrada da ABPMP.  
SAFe® é marca registrada da Scaled Agile.  
ISO® é marca registrada da International Organization for Standardization

## ***Principais Frameworks de Processos para TI***

6. BABOK®: Corpo de conhecimento sobre análise de negócios.

7. BPM CBOK®: Principal referência em boas práticas de gestão de processos.

8. SCRUM: Metodologia de gestão ágil de projetos, também considerada por muitos um framework.

9. SAFE®: Framework de processos que reúne os princípios do Scrum, Lean e Agile.

10. ISO/IEC 27001: Padrão para segurança da informação desenvolvido pela IEC.

ITIL® é marca registrada da AXELOS LIMITED.  
COBIT® é marca registrada da ISACA.  
TOGAR® é marca registrada do The Open Group.  
Guia PMBOK® é marca registrada do Project Management Institute.

BABOK® é marca registrada do IIBA.  
BPM CBOK® é marca registrada da ABPMP.  
SAFe® é marca registrada da Scaled Agile.  
ISO® é marca registrada da International Organization for Standardization



# ITIL® e COBIT®

## ITIL

O ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é um modelo de governança de TI mantido pela [Axelos](#). Esse modelo estrutura a gestão de serviços de TI, definindo quais regras e processos vão ser adotados para atender as demandas de forma priorizada e efetiva. Para isso o ITIL se vale de algumas ferramentas, como por exemplo, o **catálogo de serviços de TI e os Acordos de Nível de Serviço (SLAs)**. Falaremos deles logo mais.

Através desses acordos, a área de **tecnologia da informação** pode medir seu desempenho e verificar se ele bate com aquilo que se espera da TI. Então, no ITIL o foco está em determinar **“como” a TI deve prestar serviços** para as outras áreas de negócio e em quais processos isso está baseado.

## COBIT

O **COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies)** estabelece um conjunto de boas práticas de gestão e governança de TI. O COBIT tem sua atenção voltada para o **controle da gestão interna da área de TI**, garantindo que as ações da TI estejam em conformidade com o planejamento estratégico da organização e **conectando os processos de TI aos requisitos do negócio**.

Então, se o ITIL é focado na gestão de serviços, o COBIT possui uma visão mais ampla da TI, apesar de também tratar da gestão de serviços. Enquanto o **ITIL define “como” fazer, o COBIT aponta “o que fazer”**. Por isso, é comum que as empresas utilizem os dois frameworks juntos, embora isso não seja uma regra e seja possível adotar apenas um dos modelos.



## COBIT

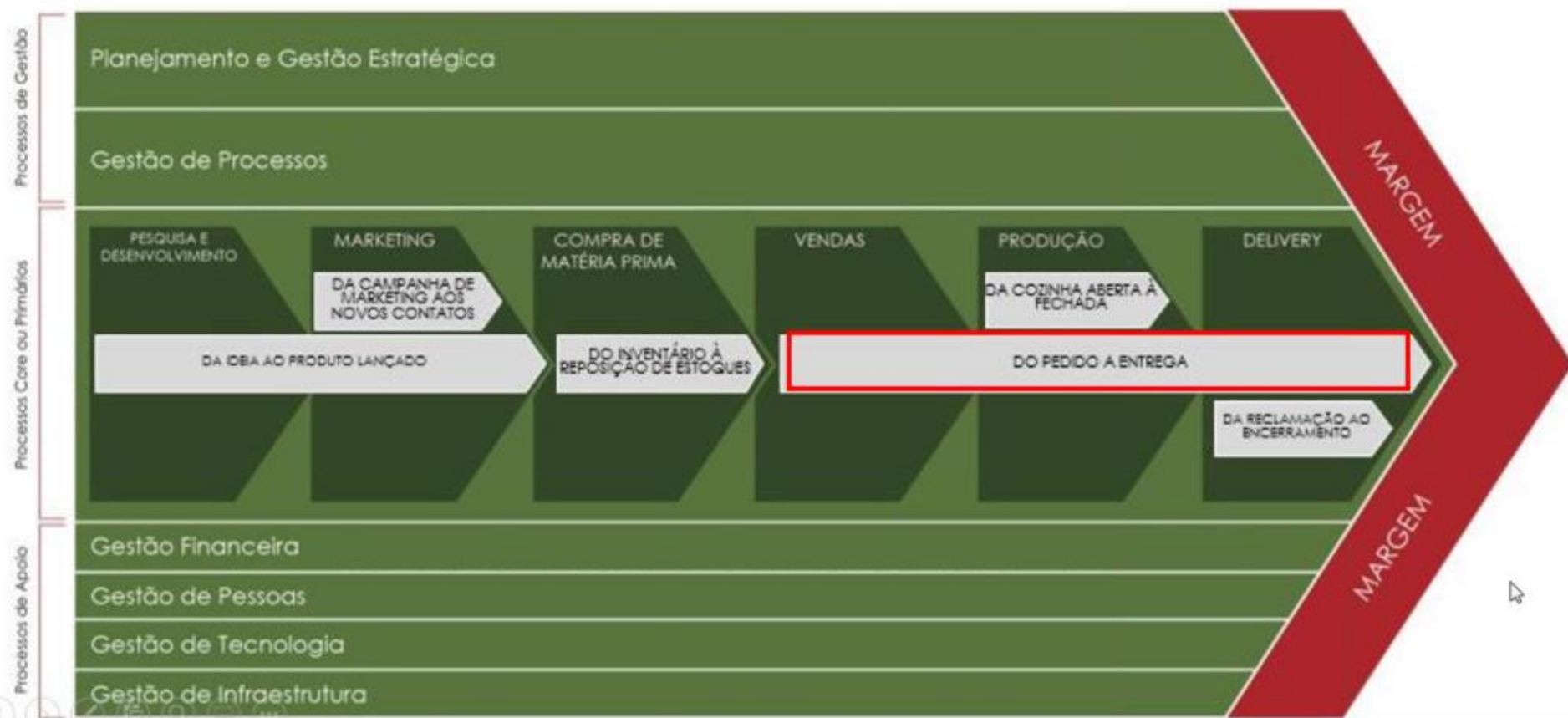
O **COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies)** estabelece um conjunto de boas práticas de gestão e governança de TI. O COBIT tem sua atenção voltada para o **controle da gestão interna da área de TI**, garantindo que as ações da TI estejam em conformidade com o planejamento estratégico da organização e **conectando os processos de TI aos requisitos do negócio**.

Então, se o ITIL é focado na gestão de serviços, o COBIT possui uma visão mais ampla da TI, apesar de também tratar da gestão de serviços. Enquanto o **ITIL define “como” fazer, o COBIT aponta “o que fazer”**. Por isso, é comum que as empresas utilizem os dois frameworks juntos, embora isso não seja uma regra e seja possível adotar apenas um dos modelos.





## CADEIA DE VALOR



Processo ponta a ponta é aquele que atravessa as paredes dos departamentos para entregar valor ao cliente.

### "Do Pedido a Cobrança/Order to Cash"

PIZZA DO ZÉ

