

Aula 3

Governança de tecnologia de informação

Profª Janine Donato Spinardi

Conversa Inicial

- Qualidade total e melhoria contínua
- Gestão de desempenho e satisfação de clientes de TI
- Boas práticas de TI
- Normas ISO/IEC
- Frameworks de governança de TI

Qualidade total e melhoria contínua

Qualidade total

- Serviços são atos, ações e desempenho. O produto final de um serviço não é algo tangível, mas sim um sentimento, onde é possível observar se os clientes ficaram ou não satisfeitos de acordo com suas expectativas (Las Casas, 2020)

- Cliente satisfeito – o serviço ofereceu o que é esperado ou superou expectativas
- Percepção de qualidade – depende da expectativa do cliente
- A qualidade é difícil de ser mensurada

Melhoria contínua

- Organizações procuram aperfeiçoar continuamente seus produtos e serviços
- A alta administração precisa estar envolvida em todas as etapas

- O objetivo deve ser sempre a qualidade dos serviços
- Todos precisam estar comprometidos com o processo para atingir os objetivos
- Colaboradores precisam estar alinhados com os gestores

Gestão de desempenho e satisfação de clientes de TI

Gestão de desempenho

- Gestão de desempenho nos lembra “medir o desempenho das pessoas”
- Acompanhamento de atividades individuais e também em grupo (áreas)
- Gestão da qualidade total
- Administração por números
- Administração por objetivos
- Modelo de gestão sistêmica

Satisfação de clientes de TI

- Clientes internos
- Clientes externos
- A governança de TI deve focar em clientes internos
- A satisfação dos clientes não é algo tangível

Boas práticas de TI

Políticas de boas práticas de TI

- Governança de TI alinhada com a governança corporativa
- Boas práticas de TI relacionadas ao uso de *frameworks*

- Exemplos de frameworks: PMBOK, ITIL, COBIT, entre outros
- Importância da comunicação na organização
- Políticas de segurança da informação
- Alinhamento com a LGPD
- As boas práticas devem ser inseridas no contexto da governança de TI
- Boas práticas levam em consideração a melhoria contínua e a sobrevivência da organização

Processos que envolvem melhores práticas



Fonte: Kerzner, 2016, p. 18, citado por Moraes; Gonçalves, 2018.

Normas ISO/IEC

- ISO - organização mundial que cuida de padrões de normatização de procedimentos
- IEC - organização mundial líder que cria e publica normas internacionais

Norma ISO/IEC 20000

- Primeira norma internacional voltada ao gerenciamento de qualidade de serviços da área de TI
- Tem como objetivo implementar um sistema de gerenciamento de serviço de TI em diversas organizações, independente de seu porte

- Critérios para emissão de certificado após auditoria
 - Implementação e funcionamento do SGSTI
 - Relacionamento com clientes e parceiros
 - Entrega dos serviços de TI realizados
 - Programas e planejamento de melhorias e revisão constantes
 - Aplicação da metodologia PDCA (*plan, do, check, act*) no cotidiano da empresa

Norma ISO/IEC 38500

- Define premissas para a imposição da governança de TI em empresas de qualquer tipo ou porte
- Fornece uma estrutura de princípios para que os gestores e a alta administração utilizem na avaliação, gerenciamento e monitoramento da TI

- Princípios que definem as diretrizes de projetos de TI nesta norma
 - Responsabilidade
 - Estratégia
 - Aquisição
 - Conformidade
 - Comportamento humano

Norma ISO/IEC 12207

- Define o processo da engenharia de *software*, suas atividades e tarefas que estão associadas ao ciclo de vida do *software*
- Estabelece uma estrutura-padrão para os processos de ciclo de vida de *softwares*

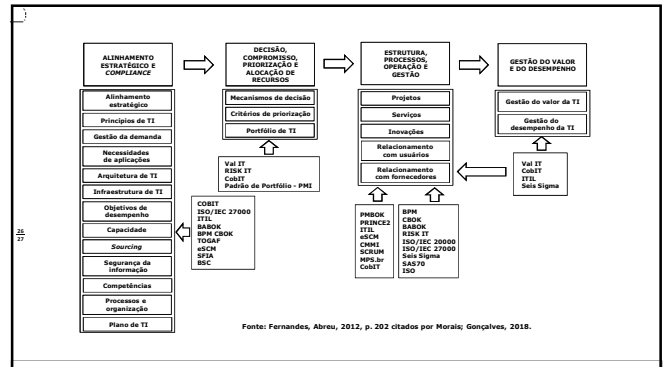
Frameworks de governança de TI

Framework

- É um modelo de boas práticas que podem ser adotadas pela área de governança, sendo útil no gerenciamento de projetos, nos processos e outras necessidades da área
- Possibilita padronizar e nortear o trabalho da TI na organização
- Alguns frameworks utilizados na governança de TI: ITIL 4, COSO, COBIT 5, SCRUM, GREEN IT, ISO 27001 e 20000, LEAN IT, PMBOK etc.

Modelos

- **Morais e Gonçalves (2018) apresentam alguns componentes relacionados aos modelos das melhores práticas**
 - **Alinhamento estratégico e *compliance***
 - **Decisão, compromisso, priorização e alocação de recursos**
 - **Estrutura, processos, organização e gestão**
 - **Gestão do valor e do desempenho**



Obrigada!