





Tecnologia da Informação Nosso caminho

- Introdução ao Ambiente de TI nas Empresas
- **Projeto vs Processo**
- Requisitos

Backlog do Projeto

introdução

Metodologias de Gestão de Projetos

Introdução a Processos de

Desenvolvimento de Software

09/03. Arquitetura de TI

- Ferramenta de Gestão do Projeto
- **HLD** do Projeto
- **LLD** do Projeto
- **Backlog refinado**
- **Sprint Backlog**



Governança

ITIL (Incidentes, Requisições, Problemas e Mudanças)



04/05

Suporte de TI



Fluxograma Suporte

2ª quinzena Junho

Ferramenta de HelpDesk



Final de Semestre



LEGENDA

Conteúdo

Entregável PI

Conteúdo Finalizado

Entregável Finalizado



Estamos

Onde

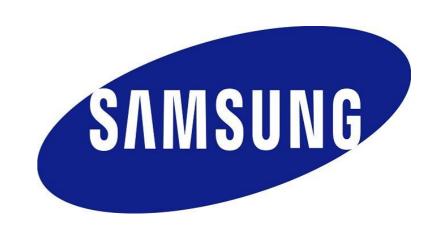


Semana final das Sprints

Semana das Entregas de Pl



Reflexão



- 1. Uma das maiores empresas de TI do mundo.
- 2. Aproximadamente 350 mil funcionários distribuídos em vários países.
- 3. Em 2018, o faturamento da Samsung foi de USD 223,36 bilhões, correspondente a 19,6% do PIB da Coreia do Sul.
- 4. Foi a empresa que mais vendeu smartphones em 2018, com 292 bilhões.





Reflexão

- Você investiria suas economias nessa empresa?
- Você acredita que, nessa empresa, tudo pode funcionar corretamente baseado apenas no bom senso dos funcionários? Que os funcionários podem se auto gerenciar?
- Você investiria todas suas economias em uma empresa que está sendo investigada em escândalo de corrupção?



Reflexão



A Suprema Corte da Coreia do Sul determinou nesta quinta-feira (29) um novo julgamento contra a ex-presidente Park Geun-hye e Lee Jae-yong, herdeiro do império Samsung, um novo capítulo de um dos maiores escândalos de corrupção da história do país.

Park, que chegou ao poder em 2013, foi destituída em 2017 por um caso de subornos e abuso de poder. No ano passado ela foi condenada a 24 anos de prisão.

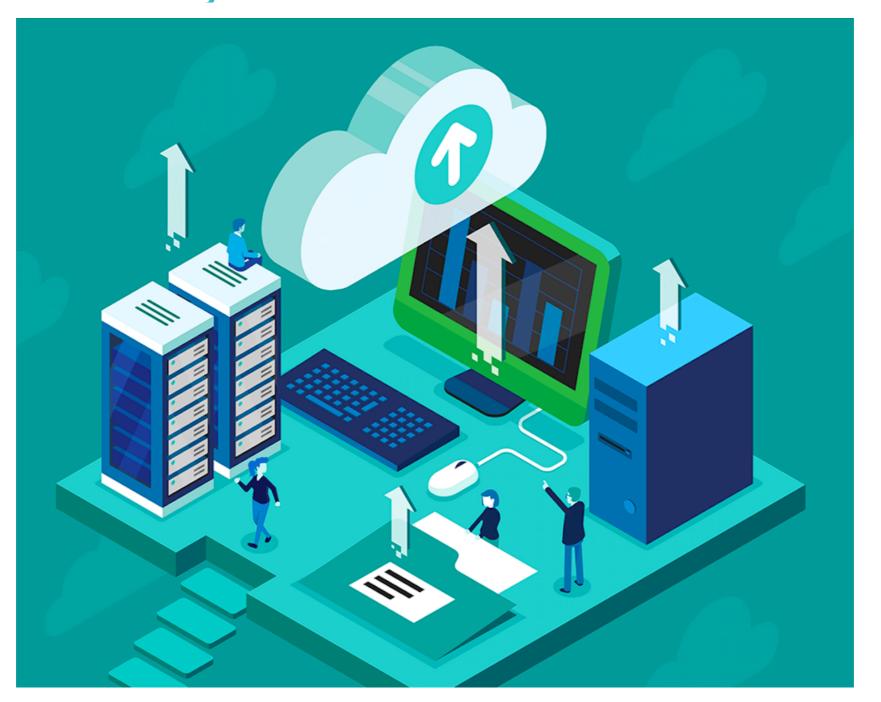
A ex-presidente admitiu ser culpada em abril de 2018 por ter recebido ou solicitado mais de US\$ 20 milhões de conglomerados sul-coreanos, compartilhado informações confidenciais, criado uma "lista negra" de artistas críticos à sua política e por ter demitido funcionários que eram contrários a seus abusos de poder.

O tribunal considerou que deveriam ter sido emitidas sentenças separadas sobre as denúncias de suborno e abuso de poder pelas quais ela foi condenada. "Vamos enviar o caso de volta para o Alto Tribunal de Seul", declarou o presidente da Suprema Corte, Kim Myeong-su.

https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/rfi/2019/08/29/coreia-do-sul-ex-presidente-afastada-e-herdeiro-da-samsung-vao-ser-julgados-de-novo-por-corrupcao.htm



Governança de TI





O que é Governança de TI?

Governança: Garantir que políticas e estratégia sejam realmente implementadas e que os processos requeridos estejam sendo corretamente seguidos. Governança inclui definir papéis e responsabilidades, medir e relatar, e tomar as ações para resolver quaisquer questões identificadas. (ITIL Glossary of Terms, 2011)

Governança de TI: A especificação dos **direitos** decisórios e do framework de **responsabilidades** para estimular **comportamentos desejáveis** na utilização da TI. (Weill, 2006, pag. 8)



O que a Governança de TI define?

- Qual o papel de negócio da TI?
- ☐ Como garantir o uso eficaz de TI?
- Quem são as pessoas que devem decidir?
- Como garantir que as decisões estão sendo tomadas de forma correta?
- Quais são os comportamentos desejáveis?
- Como o orçamento deve ser investido?
- Como garantir que os sistemas vão se integrar? Qual o padrão?
- Quais são os serviços de TI que devem ser compartilhados?
- Quais são os serviços de suporte?

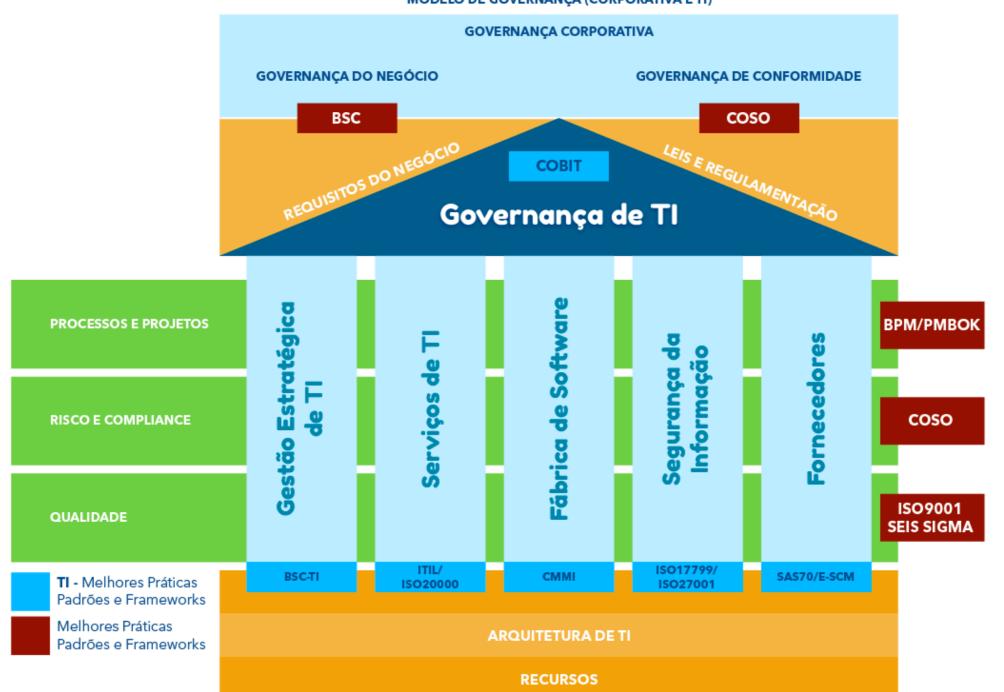
AGREGAR VALOR AO NEGÓCIO

CONTINUIDADE DO NEGÓCIO



Guias de Boas Práticas

MODELO DE GOVERNANÇA (CORPORATIVA E TI)







Por que gerenciar serviços de TI?

- A dependência sobre TI está presente em quase todos os negócios atualmente.
- Aproximadamente 90% dos processos "rodam" usando algum serviço de TI.
- A TI garante continuidade dos negócios e qualquer indisponibilidade gera impactos negativos















Desafios da TI na atualidade

NEGÓCIO

- Mais qualidade
- Eficiência
- Custos menores
- Entregar valor
- Portfólio de serviços e produtos
- Conformidade/ Regulação



ΤI

- Novas tecnologias
- Eficiência
- Tratar problemas técnicos
- Fornecedores
- Infraestrutura complexa
- Turn over



- Information Technology Infrastructure Library, (ITIL);
- É um guia de boas práticas;
- Um conjunto de publicações de melhores práticas para o gerenciamento de serviço de TI;
- O ITIL fornece orientação para o fornecimento de serviços de TI com qualidade, abordando processos, funções e outras habilidades necessárias para suportar os serviços de TI.



ITIL® is a registered trademark of AXELOS Limited



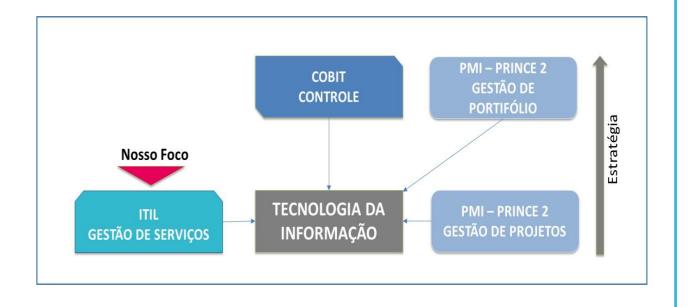
Guias de Boas Práticas

MELHOR PRÁTICA

ATIVIDADES OU PROCESSOS QUE COMPROVADAMENTE OBTIVERAM SUCESSO QUANDO USADOS EM VÁRIAS ORGANIZAÇÕES

(Glossário ITIL)

- ITIL é público; Não precisa pagar Royalties;
- Largamente divulgado e Utilizado;
- Outros: COBIT, CMMI, PMBOK, etc;
- Não está ligado à tipo de tecnologia, plataforma ou empresa;
- Não detalha como fazer;
- Você adapta e implementa.





ITIL - Processos

Estratégia de Serviço

 Gerenciamento do Relacionamento com Negócio

Gerenciamento Financeiro

Gerenciamento de Portfólio de Servico

Desenho do Serviço

- Ger. Catálogo de Serviços
- Ger. Nível de Serviço
- Ger. Capacidade
- Ger. Disponibilidade
- Ger. Continuidade dos Serviços de TI
- Ger. Segurança da Informação
- Ger. Fornecedor



Transição do Serviço

- Ger. Conhecimento
- Ger. Mudança
- Ger. Liberação e Implantação
- Ger. Configuração e Ativos de Serviço

Operação do Serviço

- Ger. Incidente
- Ger. Problema
- Ger. Acesso
- Ger. Evento
- Cumprimento de Requisição



Por que utilizar ITIL?

- Entregar valor ao Cliente
- Integrar TI com o Negócio
- Desenhar os serviços de TI
- Medir, monitorar e otimizar os serviços de TI
- Gerenciar Riscos
- Gerenciar Conhecimento
- Melhorar a relação com o cliente
- Gerenciar o orçamento de TI
- Aumentar a disponibilidade
- Garantir a Continuidade do Negócio







Mais informações:

- www.isaca.org
- www.brasil.pmi.org
- https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil



Tecnologia da Informação Exercício

Baseado nas boas práticas de TI comente os casos abaixo.

- 1. João é diretor em uma grande empresa que fatura 4 bi por ano e precisa comprar um novo software de CRM, e esta atrasado com isso. Sorte que ele tem um amigo que tem uma startup deste tipo de sistema! Fora que seu amigo é um gênio e o preço está ótimo. João decide então que não precisa analisar outros produtos e fecha o contrato com a empresa do seu amigo.
- 2. O gerente comercial vai a uma reunião no seu cliente junto com o desenvolvedor. Chegando lá recebe uma pressão para fazer uma melhoriazinha bem rápida no sistema. O dev então conecta remotamente e altera o sistema na hora! O cliente fica muito feliz e satisfeito. Horas depois o telefone toca... todas as vendas desde a realização desta melhoria estão corrompidas.
- 3. Seu cliente quer receber todas os arquivos da área contábil que estão armazenados na nuvem. O time de suporte de TI então, de forma rápida e pró-ativa, faz a cópia dos arquivos e manda para o e-mail do cliente. Horas depois descobre que mandou arquivos de outro cliente.



Tecnologia da Informação Exercício

- 4. Mariana é a analista de RH recém contratada pela empresa. Ela acabou de receber o notebook novinho em folha, com tudo que ela precisa já instalado e configurado! Só que na outra empresa em que ela trabalhava usava um outro software muito bacana e bem mais eficiente do que o que a nova empresa usa. Como ela conhece um pouco de TI, já se adiantou e instalou o novo software.
- 5. Os desenvolvedores utilizam o SubVersion para codificar, ele fica instalado em um servidor "parrudo" que fica na sala técnica e compartilha vários serviços. Um dia pela manhã o primeiro desenvolvedor tenta se conectar e nada responde, descobre que alguém formatou o servidor. Ele aciona a área de operações que informa que não há backup.
- 6. Todo domingo pela manhã, a Central de Serviços recebe reclamações que o sistema de pagamentos está lento. A Central de Serviços aciona o desenvolvedor que nunca sabe o que é, mas pede para reiniciar o servidor e tudo volta ao normal.



Tecnologia da Informação Exercício



- Trabalho individual, valendo nota;
- O resultado deverá ser entregue ao professor via Moodle, até o dia 25/05;
- Formato: Word ou PDF;
- ✓ Incluir, no arquivo entregue, o nome completo e RA;
- ✓ Nomenclatura do arquivo para subir no Moodle: **TI-Gov-Nome completo.docx ou .pdf**

