

Prof. esp. Thalles Canela

- **Graduado:** Sistemas de Informação - Wyden Facimp
- **Pós-graduado:** Segurança em redes de computadores - Wyden Facimp
- **Professor:** Todo núcleo de T.I. (Graduação e Pós) - Wyden Facimp
- **Diretor:** SCS
- **Gerente de Projetos:** Motoca Systems

Redes sociais:

- **Linkedin:** <https://www.linkedin.com/in/thalles-canela/>
- **YouTube:** <https://www.youtube.com/aXR6CyberSecurity>
- **Facebook:** <https://www.facebook.com/axr6PenTest>
- **Instagram:** https://www.instagram.com/thalles_canela
- **Github:** <https://github.com/ThallesCanela>
- **Github:** <https://github.com/aXR6>
- **Twitter:** <https://twitter.com/Axr6S>



Governança Corporativa x Governança de TI e Medição da Eficácia

- Para começar nossa discussão sobre a importância da Governança Corporativa e da Governança de TI, é vital entendermos que essas estruturas, quando bem alinhadas, garantem uma gestão organizacional eficiente. Além disso, é crucial para qualquer empresa entender como medir a eficácia dos processos.
-



Governança Corporativa

- **Definição:** Trata-se do conjunto de práticas e processos que determinam como uma empresa é dirigida e controlada. Envolve equilibrar os interesses das partes interessadas, como acionistas, gestores, clientes, fornecedores, governo e a comunidade.
 - **Exemplo Bibliográfico:** Cadbury, A. (1992). The Cadbury Committee: A History. Oxford: Oxford University Press.
-



Ferramentas de Governança Corporativa

- **Códigos de Conduta e Ética:** Documentos que definem padrões esperados de comportamento para diretores, executivos e todos os funcionários.
 - **Conselhos de Administração e Comitês:** Inclui comitês de auditoria, comitês de remuneração e comitês de nomeação para supervisionar e guiar a direção estratégica da empresa.
-



Ferramentas de Governança Corporativa

- **Políticas e Procedimentos Internos:** Documentações que estabelecem protocolos operacionais claros e diretrizes para todas as funções da empresa.
 - **Auditoria Interna:** Funções que avaliam e monitoram os controles internos da organização e asseguram conformidade com regulamentos e padrões.
-



Ferramentas de Governança Corporativa

- **Sistemas de Gestão de Riscos:** Ferramentas e software que ajudam na identificação, avaliação, monitoramento e mitigação de riscos para a organização.
 - **Relatórios Anuais e Divulgações Financeiras:** Documentos que comunicam o desempenho financeiro e operacional da empresa a partes interessadas.
-



Ferramentas de Governança Corporativa

- **Sistemas de Whistleblower:** Canais confidenciais para funcionários e outras partes reportarem atividades suspeitas ou antiéticas sem medo de retaliação.
 - **Avaliações de Desempenho e Feedback 360 graus:** Sistemas que avaliam o desempenho dos executivos e outros funcionários, proporcionando uma visão abrangente do desempenho e áreas de melhoria.
-



Ferramentas de Governança Corporativa

- **Software de Conformidade e Governança:** Estas são plataformas tecnológicas que centralizam dados, gerenciam políticas, monitoram riscos e garantem que a organização esteja em conformidade com as regulamentações locais e internacionais. Exemplos incluem MetricStream, Diligent e Nasdaq Boardvantage.
 - **Treinamento e Desenvolvimento:** Programas que garantem que os funcionários estejam cientes e capacitados sobre as práticas de governança e conformidade.
-



Governança de TI

- **Definição:** É o subconjunto da governança corporativa que se concentra em sistemas de informação e tecnologia e seu desempenho e gerenciamento de riscos.
 - **Exemplo Bibliográfico:** Weill, P. & Ross, J. W. (2004). IT Governance: How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results. Boston: Harvard Business School Press.
-



Ferramentas de Governança de TI

- **COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies):**
 - **Descrição:** É um framework desenvolvido pela ISACA e amplamente utilizado para o desenvolvimento, implementação, monitoramento e melhoria da TI e da governança e gestão de TI.
 - **Componentes principais:** Princípios, práticas, ferramentas analíticas e modelos de maturidade.
-



Ferramentas de Governança de TI

- **ITIL (Information Technology Infrastructure Library):**
 - **Descrição:** Uma biblioteca de processos que visa coordenar a entrega de serviços de TI de alta qualidade. ITIL aborda em detalhe os processos necessários para gerenciar uma ampla variedade de operações de TI.
 - **Componentes principais:** Estratégia de serviço, design de serviço, transição de serviço, operação de serviço e melhoria contínua de serviço.
-



Ferramentas de Governança de TI

- **ISO/IEC 27001:**
 - **Descrição:** É uma norma internacional que fornece o framework para a implementação de um sistema de gestão de segurança da informação.
 - **Componentes principais:** Requisitos de gestão de riscos de segurança, implementação de controles de segurança e revisão e monitoramento contínuo.
-



Ferramentas de Governança de TI

- **TOGAF (The Open Group Architecture Framework):**
 - **Descrição:** É um framework de arquitetura empresarial que ajuda a definir metas de negócios e alinhar estas metas com objetivos de TI usando um método estruturado.
 - **Componentes principais:** ADM (Metodologia de Desenvolvimento de Arquitetura), Enterprise Continuum, Ferramentas TOGAF e técnicas de modelagem.
-



Ferramentas de Governança de TI

- **Six Sigma:**
 - **Descrição:** Uma metodologia baseada em dados que visa melhorar a qualidade dos processos de negócios através da identificação e remoção das causas de defeitos.
 - **Componentes principais:** Definir, medir, analisar, melhorar e controlar (DMAIC).
-



Ferramentas de Governança de TI

- **PMO (Project Management Office):**
 - **Descrição:** Um departamento centralizado dentro de uma organização que define e mantém padrões para a gestão de projetos.
 - **Componentes principais:** Metodologias de gerenciamento de projetos, ferramentas e templates.
- Ferramentas de Governança de TI
-



Relação Estratégica

- A governança corporativa estabelece diretrizes para toda a organização, enquanto a governança de TI se concentra no alinhamento estratégico da TI com os objetivos de negócios. A efetiva colaboração entre elas permite:
 - Alinhamento estratégico dos investimentos em TI com os objetivos do negócio.
 - Redução de riscos associados à TI.
 - Otimização dos investimentos em TI.
-



Ferramentas para Alinhar Governança Corporativa e Governança de TI

- **ITIL (Information Technology Infrastructure Library):**
 - **Descrição:** Framework de melhores práticas para gerenciamento de serviços de TI. Ele ajuda a alinhar os serviços de TI com as necessidades dos negócios.
 - **Aplicação:** Usado para definir processos, procedimentos e tarefas não específicos de uma organização, mas aplicáveis a toda a infraestrutura de TI.
-



Ferramentas para Alinhar Governança Corporativa e Governança de TI

- **COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies):**
 - **Descrição:** Framework que ajuda as empresas a desenvolver, organizar e implementar estratégias de TI alinhadas com objetivos corporativos.
 - **Aplicação:** Muito usado para auditoria de TI e controle de processos, garantindo que a TI suporte e maximize os objetivos e estratégias de negócios.
-



Ferramentas para Alinhar Governança Corporativa e Governança de TI

- **Frameworks de Arquitetura Empresarial (por exemplo, TOGAF):**
 - **Descrição:** São conjuntos de práticas que ajudam as empresas a identificar e organizar os requisitos de negócios para garantir que a TI esteja alinhada com os objetivos corporativos.
 - **Aplicação:** O TOGAF, por exemplo, ajuda as organizações a estruturar projetos de TI de maneira a obter resultados consistentes e bem alinhados com as estratégias corporativas.
-



Ferramentas para Alinhar Governança Corporativa e Governança de TI

- **Balanced Scorecard (BSC):**
 - **Descrição:** Como mencionado anteriormente, é uma ferramenta de gestão que mede o desempenho em quatro perspectivas: financeira, do cliente, dos processos internos e de aprendizado & crescimento.
 - **Aplicação:** Pode ser adaptado para medir a eficácia da TI em termos de contribuição para os objetivos de negócios, garantindo que a TI esteja agregando valor em todas as perspectivas.
-



Ferramentas para Alinhar Governança Corporativa e Governança de TI

- **Portfolio Management:**
 - **Descrição:** Envolve a seleção e gestão de um conjunto de projetos de TI para garantir que eles estejam alinhados com os objetivos e estratégias de negócios.
 - **Aplicação:** Usado para garantir que os investimentos em TI estejam de acordo com as prioridades estratégicas da organização.
-



Ferramentas para Alinhar Governança Corporativa e Governança de TI

- **Dashboards de Desempenho de TI:**
 - **Descrição:** Painéis visuais que fornecem uma visão instantânea do desempenho de TI em várias métricas e KPIs.
 - **Aplicação:** Monitoramento em tempo real para avaliar como a TI está desempenhando em relação às metas estabelecidas e à estratégia corporativa.
-



Ferramentas para Alinhar Governança Corporativa e Governança de TI

- **Matriz SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats):**
 - **Descrição:** Uma ferramenta analítica que ajuda as organizações a identificar pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças.
 - **Aplicação:** Pode ser usada para avaliar a posição atual da TI e como ela pode ser melhor alinhada à estratégia corporativa.
-



Relação Estratégica

- **Casos:**
 - **Falha na Target (2013):** Uma falha na Governança de TI levou a uma violação massiva de dados. Isso ressalta a necessidade de uma gestão integrada e uma TI alinhada com a estratégia corporativa.
 - **Sucesso na Netflix:** A Netflix é um exemplo de alinhamento perfeito entre TI e estratégia corporativa. Eles usaram análises de big data para entender a preferência do cliente, o que influenciou sua decisão de produzir conteúdo original.
-



Medição da Eficácia - SLA, Metas e Prazos

- **SLA (Service Level Agreement):** É um contrato entre um provedor de serviços e um cliente, especificando, geralmente em termos mensuráveis, que serviços o provedor fornecerá.
 - **Metas e Prazos:** Servem para dar direção, foco e incentivar esforços contínuos para atingir resultados específicos dentro de um período de tempo definido.
 - **Exemplo Bibliográfico:** Janssen, M., & Cresswell, A. (2005). The Governance of Power: Shedding a Light on the IT Behemoth. *Government Information Quarterly*, 22(2), 165-190.
-



Ferramentas para SLA, Metas e Prazos

- **JIRA (Atlassian):**
 - **Uso Principal:** Gestão de projetos e rastreamento de bugs.
 - **Características Relacionadas ao SLA:**
 - Personalização de SLAs.
 - Monitoramento e alertas em tempo real.
 - Relatórios de desempenho.
-



Ferramentas para SLA, Metas e Prazos

- **ServiceNow:**
 - **Uso Principal:** Gestão de serviços de TI.
 - **Características Relacionadas ao SLA:**
 - Definição e rastreamento de SLAs.
 - Monitoramento em tempo real.
 - Análise e relatórios automatizados.
-



Ferramentas para SLA, Metas e Prazos

- **Zendesk:**
 - **Uso Principal:** Software de suporte ao cliente.
 - **Características Relacionadas ao SLA:**
 - Definição de metas de tempo de resposta.
 - Monitoramento de SLAs.
 - Alertas e notificações.
-



Ferramentas para SLA, Metas e Prazos

- **Monday.com:**
 - **Uso Principal:** Gestão de projetos e trabalho em equipe.
 - **Características Relacionadas ao SLA:**
 - Rastreamento de prazos.
 - Integração com outras ferramentas.
 - Visualização de progresso em tempo real.
-



Ferramentas para SLA, Metas e Prazos

- **Trello:**
 - **Uso Principal:** Gestão visual de projetos com base em cartões.
 - **Características Relacionadas ao SLA:**
 - Usando Power-Ups (como o "Custom Fields") para rastrear SLAs.
 - Notificações para prazos.
 - Integração com ferramentas externas.
-



Ferramentas para SLA, Metas e Prazos

- **Freshservice:**
 - **Uso Principal:** Gestão de serviços de TI.
 - **Características Relacionadas ao SLA:**
 - Configuração e monitoramento de SLAs.
 - Relatórios detalhados.
 - Notificações para violações de SLA.
-



Ferramentas para SLA, Metas e Prazos

- **Asana:**
 - **Uso Principal:** Gestão de projetos e tarefas.
 - **Características Relacionadas ao SLA:**
 - Definição de prazos e metas.
 - Rastreamento do progresso.
 - Alertas e lembretes.
-



Ferramentas para SLA, Metas e Prazos

- **PagerDuty:**
 - **Uso Principal:** Gerenciamento de incidentes e alertas.
 - **Características Relacionadas ao SLA:**
 - Alertas em tempo real.
 - Rastreamento de SLAs.
 - Relatórios de desempenho.
-



PDCA e Balanced Scorecard (BSC)

- **PDCA:** Método iterativo de gestão de quatro etapas, utilizado para o controle e melhoria contínua dos processos. As etapas são: Plan (Planejar), Do (Fazer), Check (Verificar) e Act (Agir).
 - **Balanced Scorecard (BSC):** Ferramenta de gestão que mede o desempenho e define objetivos dentro de quatro perspectivas: financeira, do cliente, dos processos internos e de aprendizado & crescimento.
 - **Exemplo Bibliográfico:** Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. Boston: Harvard Business School Press.
-



Ferramentas para PDCA:

- **Folhas de Verificação (Check Sheets):** Usadas para coletar e organizar dados. É uma ferramenta simples que ajuda a coletar dados de forma sistemática.
 - **Histogramas:** Representações gráficas que mostram a distribuição de um conjunto de dados. Eles são úteis para identificar padrões que podem não ser evidentes em uma tabela de dados simples.
-



Ferramentas para PDCA:

- **Diagrama de Pareto:** Baseado no princípio 80/20, este gráfico ajuda a identificar e priorizar as áreas mais críticas que necessitam de melhoria.
 - **Diagrama de Ishikawa (Diagrama de Espinha de Peixe ou Cause-and-Effect):** Ajuda a identificar, explorar e exibir as possíveis causas de um problema específico ou qualidade.
-



Ferramentas para PDCA:

- **Diagramas de Fluxo de Processo:** Representam as etapas de um processo, permitindo identificar onde as melhorias podem ser realizadas.
 - **Cartas de Controle (Gráficos de Controle):** Usadas para monitorar a estabilidade de processos ao longo do tempo.
 - **Análise SWOT:** Uma matriz de análise de pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças.
-



Ferramentas para Balanced Scorecard (BSC):

- **Softwares de BSC:** Existem vários softwares de gestão que são personalizáveis para a implementação do Balanced Scorecard. Exemplos incluem:
 - **BSC Designer:** Uma solução que ajuda a formular objetivos de negócios e a medir o desempenho com KPIs.
 - **ClearPoint Strategy:** Uma ferramenta de gerenciamento de desempenho que suporta a estratégia do BSC.
 - **Spider Strategies:** Uma solução para acompanhamento de métricas e gestão de desempenho.
-



Ferramentas para Balanced Scorecard (BSC):

- **Mapas Estratégicos:** Representações gráficas que mostram a relação entre os objetivos nas diferentes perspectivas do BSC.
 - **KPI Dashboards:** Painéis que exibem indicadores-chave de desempenho (KPIs) e ajudam os gerentes a visualizar o desempenho em relação às metas.
-



Ferramentas para Balanced Scorecard (BSC):

- **Matrizes de Alinhamento:** Estas matrizes ajudam a garantir que os objetivos da empresa estejam alinhados com suas iniciativas e KPIs.
 - **Relatórios de Desempenho:** Estes são relatórios detalhados que ajudam os gestores a compreender o desempenho da organização em relação aos objetivos estratégicos.
-