

Ementa - WYF1100 - TÓPICOS EM INFORMÁTICA

1. Informática Corporativa: Apresentação dos tópicos de SI que envolvem a necessidade de planejamento estratégico e processual das empresas; Abordagem das Normas ISO/IEC/NBR úteis para a qualidade dos recursos e processos de TI.
2. Estruturação de uma TI de alta disponibilidade, envolvendo hardware, software, sistemas corporativos, rede, telecomunicações, telefonia (fixa e móvel) e serviços associados de terceirização (outsourcing).
3. Relação entre a Governança Corporativa e a Governança de TI: viabilização do entendimento da dependência das relações estratégicas existentes entre ambas as práticas, para a boa Gestão Organizacional.
4. Recursos de medição da eficácia da implementação destas práticas, como, pela definição de SLA (Service Level Agreement), metas, prazos e por indicadores através do uso de PDCA e Balanced Scorecard (BSC).
5. Por que as empresas necessitam de qualidade na TI: aspectos de transparência no tocante às decisões da TI e de qualidade relativa aos serviços prestados pela TI corporativa, promovendo o Alinhamento Estratégico da TI com a qualidade.
6. Alinhamento da TI com a estratégia: Como a TI de qualidade produz mais, capacitação dos colaboradores e redução dos custos operacionais, ampliação das margens de lucros dos mais variados setores da organização, independente do segmento.
7. Principais aspectos que levam as empresas à promoção dos serviços de outsourcing de recursos de TI (SaaS, HaaS, IaaS, PaaS); Quais as ações mais eficazes que proporcionam resultados operacionais e financeiros positivos para as empresas.
8. Métodos de Gestão de TI alinhado com as melhores práticas de mercado, orientadas pela Governança de TI e pelo CMMI, SOX, Cobit e ITIL, fazendo uso de conteúdos bibliográficos disponíveis, exposições e cases.
9. Otimização de resultados a partir da aplicação da qualidade: utilização dos arquétipos da Governança de TI através de mecanismos para implementação da Governança de TI, como, estrutura de tomada de decisão e processos de alinhamento estratégico.

10. Os benefícios da transparência nos negócios da TI. Exemplos como o SOX (Lei Sarbanes-Oxley): prevê a criação, nas empresas, de mecanismos de auditoria e segurança confiáveis e torna Diretores Executivos e Financeiros responsáveis pelas informações.

11. CMMI: (Capability Maturity Model - Integration); práticas (Genéricas ou Específicas); Development (CMMI-DEV); Acquisition (CMMI-ACQ) e Services (CMMI-SVC); SEI (Software Engineering Institute); A qualidade é influenciada pelo processo.

12. Uso do CobiT 5 ajuda a otimização dos investimentos de TI e fornecimento de métricas para avaliação dos resultados; (Alinhar, Planejar e organizar); (Construir, Adquirir e Implementar); (Entregar, Servir e Suportar); (Monitorar, Avaliar e Analisar).

13. ITIL V3: Estratégia de Serviço (TI integrada ao negócio); Desenho de Serviço (projetar novo serviço); Transição de Serviço (criar o serviço); Operação de Serviço (manter o serviço); Melhoria de Serviço Continuada (qualidade em serviço e processos).

14. O SLA (Service Level Agreement) nos negócios de TI: A importância do SLA e dos indicadores e métricas; Exemplos de acordos de níveis de serviços; Gerenciamento do nível de serviço - SLM (Service Level Management).