



SÃO
PAULO
TECH
SCHOOL



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI

Professores:

Rafael Petry – 1ADSB

Marcos Antonio – 1CCOA / 1CCOB

Monteiro – 1ADSA

Fábio Figueredo – SIS

SP3

Ciclo de Desenvolvimento de SW

Governança



S3

Sustentação

- Governança
- ITIL (Incidentes, Problemas e Mudanças)
- Suporte de TI

- Fluxograma do suporte
- Ferramenta de Help Desk
- Documento de Mudança

Entrega: 26/05/2025

S2

Metodologia e Processos

- Metodologia de Gestão de Projetos
- Introdução a Processo de Desenv. De SW
- Arquitetura de TI

- Diagrama da Solução
- Planilha Product Backlog
- Planilha Sprint Backlog

Entrega: 22/04/2025

S1

Introdução + Planejamento

- Introdução a TI
- Projeto vs Processo
- Requisitos
- Documentação do projeto

- Requisitos na Ferramenta
- Ferramenta de Gestão
- Documentação do Projeto

Entrega: 17/03/2025

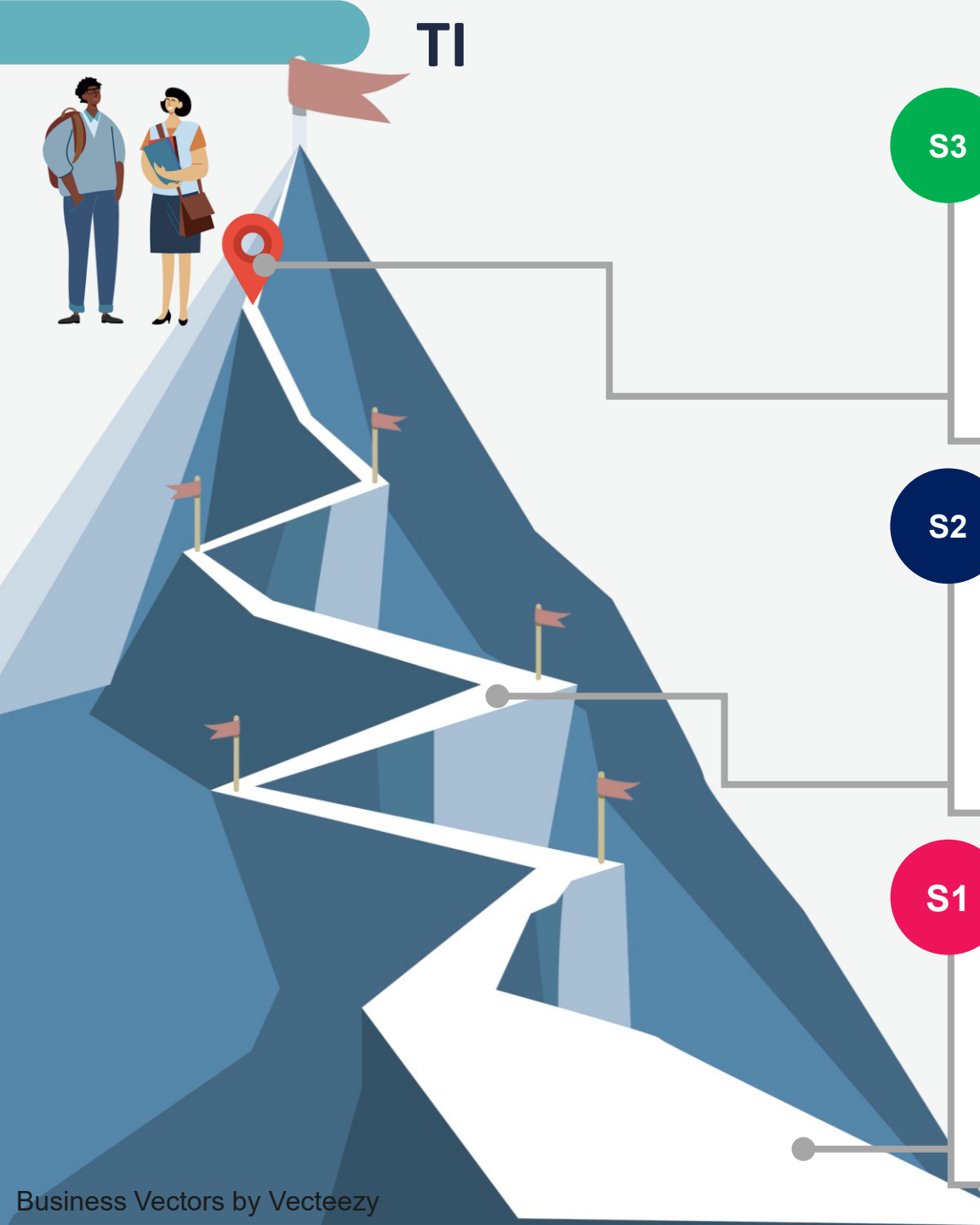
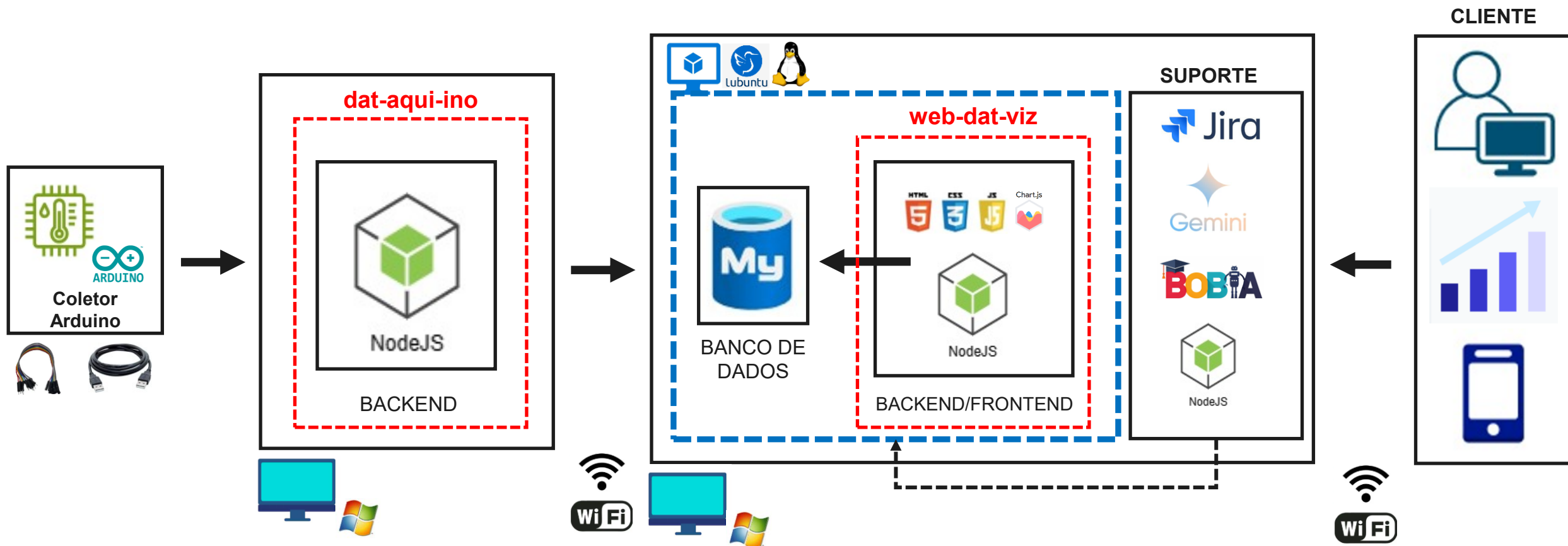


DIAGRAMA DE SOLUÇÃO

Diagrama de Solução - Tecnologia



CICLO DE DEV. DE SW

CICLO DE DESENV. DE SW

7 Stages of Software Product Development

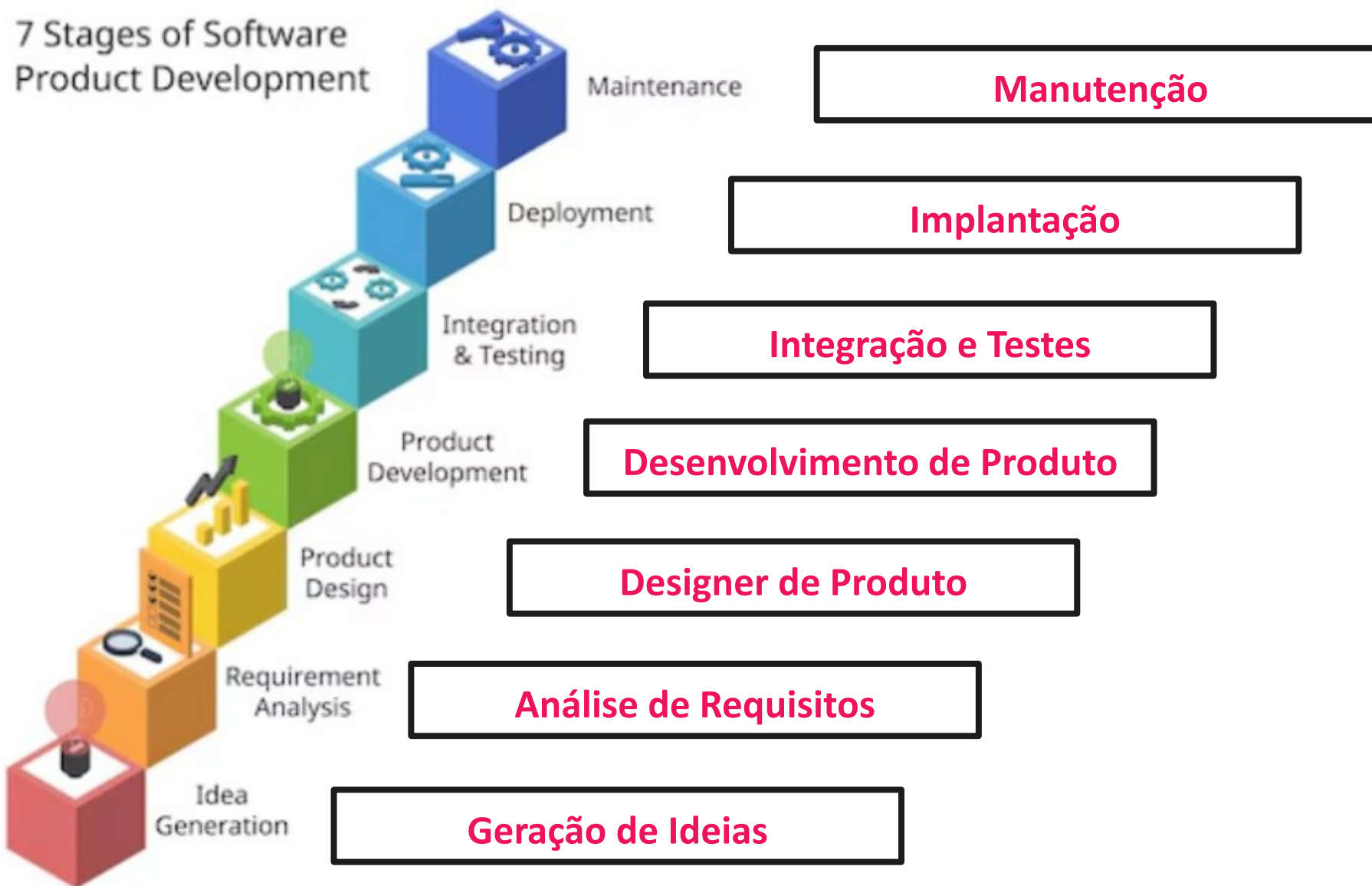


O ciclo de vida do desenvolvimento de software é um **processo sequencial** que define as etapas de criação e implantação de um software. Ele fornece uma **estrutura para gerenciar o projeto de software** de forma eficiente e eficaz, **garantindo** que o produto final **atenda aos requisitos do cliente**.

O Ciclo de Desenvolvimento de Software é um modelo composto por **sete fases**: Análise de Requisitos, Estudo de Viabilidade, Design, Codificação, Teste, Instalação, Deploy e Manutenção.



CICLO DE DESENV. DE SW





CHAMADA

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)



GOVERNANÇA DE TI

Estabelecer normas e políticas para o setor de tecnologia

Direcionar processos de TI

Promover a Transformação Digital

Estabelece objetivos estratégicos para a TI

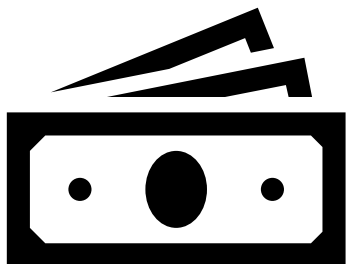
Monitorar o cumprimento das regras estabelecidas

POR QUE UMA EMPRESA PRECISA DE GOVERNANÇA DE TI?



Simples! Quando apenas existiam cavalos nas ruas, não nos preocupávamos com semáforos.





POR QUE UMA EMPRESA PRECISA DE GOVERNANÇA DE TI?

- Falhas em TI **podem causar impactos e colocar em risco a credibilidade** da empresa com os consumidores e investidores;
- Um acidente ou erro em TI pode afetar a **segurança da informação e confidencialidade de processos**;
- Diferentes projetos de TI sem um alinhamento estratégico e procedimentos para seguir podem trazer **prejuízos financeiros para um negócio**.

A Governança de TI entra em campo para solucionar problemas de **alinhamento organizacional em relação a TI e às estratégias do negócio.**



Os principais **INDICADORES** de uma Governança de TI bem sucedida são:

Alinhamento Estratégico

Entrega de valor

Gestão de risco

Gestão de recursos

Mensuração de desempenho



GOVERNANÇA DE TI

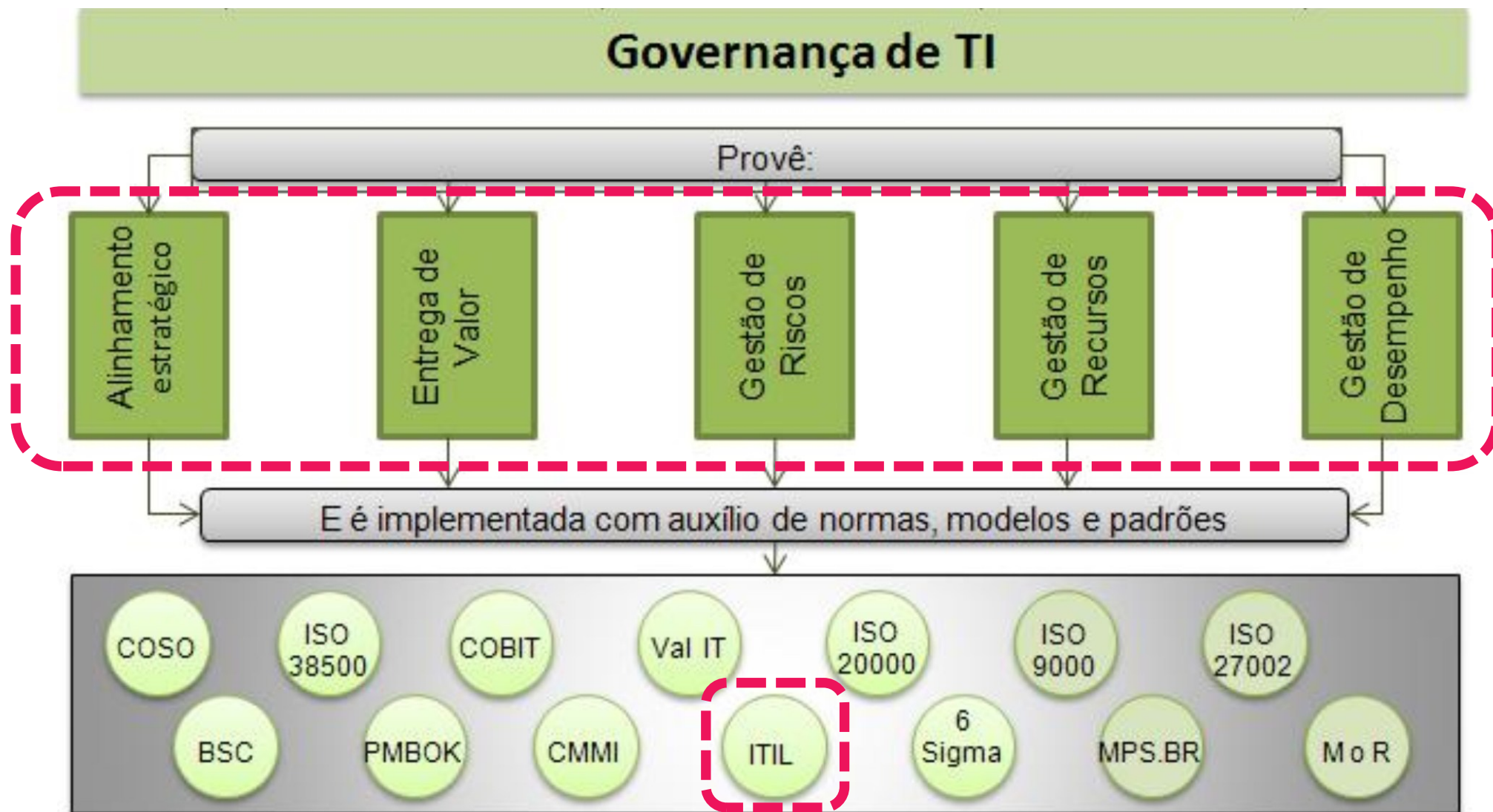


Imagem adaptada de: FEELY, Dan. Getting Governance Right. Info Source, v. VII, n. 3, dez 2007. Disponível em:
http://www.transforming.com/tsi_news/best_consulting_firm_newsletters_december07.html.
<http://transforming.com/2007/12/17/getting-governance-right/>

GOVERNANÇA DE TI - FRAMEWORKS

Os principais *frameworks* (conjunto de padrões, ferramentas e boas práticas) da Governança de TI são:

- Cobit (*Control Objectives for Information and related Technology*)
- **ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*)**
- PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*)
- Metodologias Ágeis (*SCRUM...*)
- Dentre outros...

Além da importância de **gerenciar os riscos** que o negócio está exposto e também **direcionar a tomada de decisões de forma assertiva.**

O QUE GOVERNANÇA DE TI DEFINE:

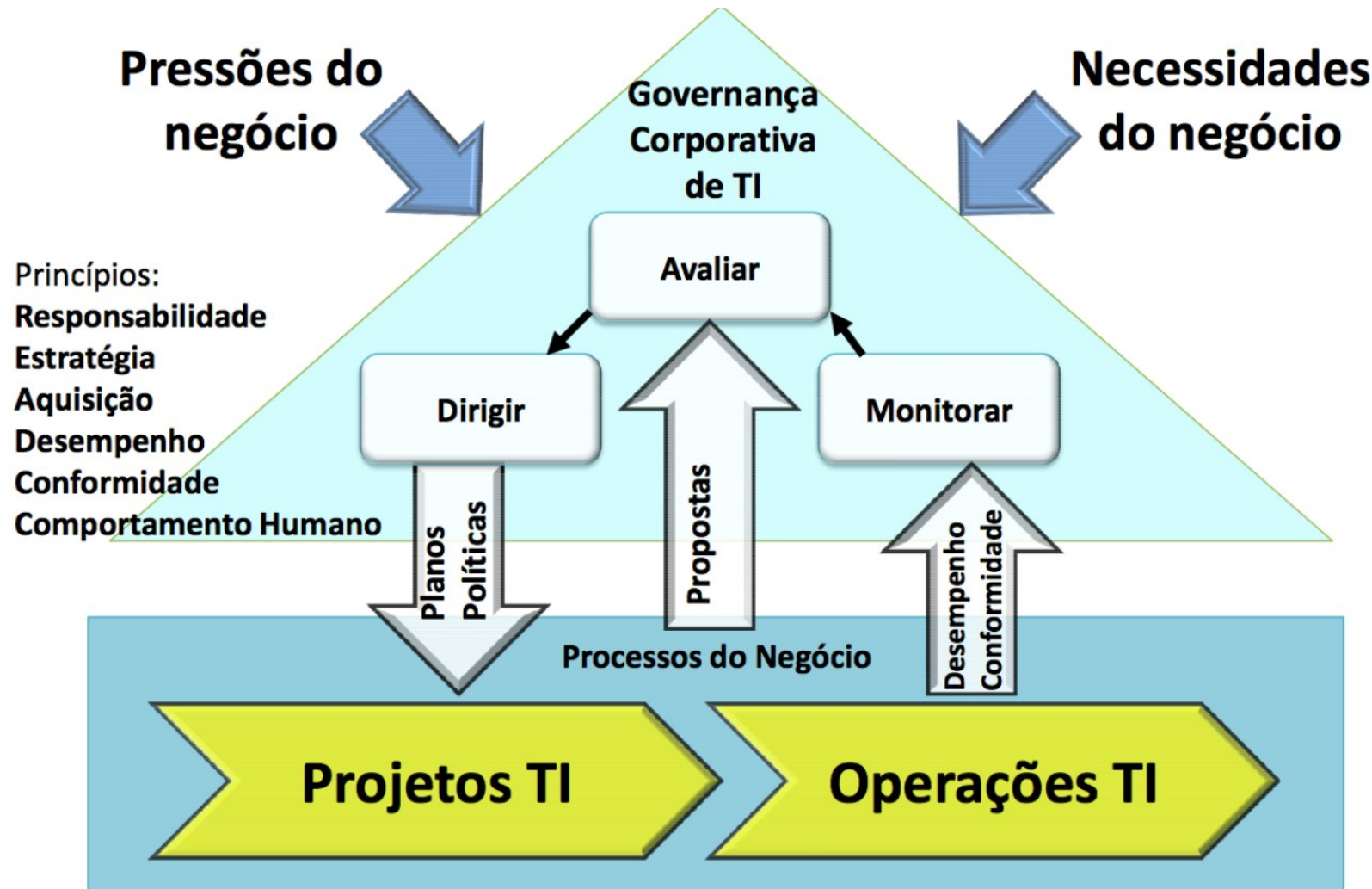
- Qual o papel de negócio da TI?
- Como garantir o uso eficaz de TI?
- Quem são as pessoas que devem decidir?
- Como garantir que as decisões estão sendo tomadas de forma correta?
- Quais são os comportamentos desejáveis?
- Como o orçamento deve ser investido?
- Como garantir que os sistemas vão se integrar?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

**AGREGAR VALOR
AO NEGÓCIO**

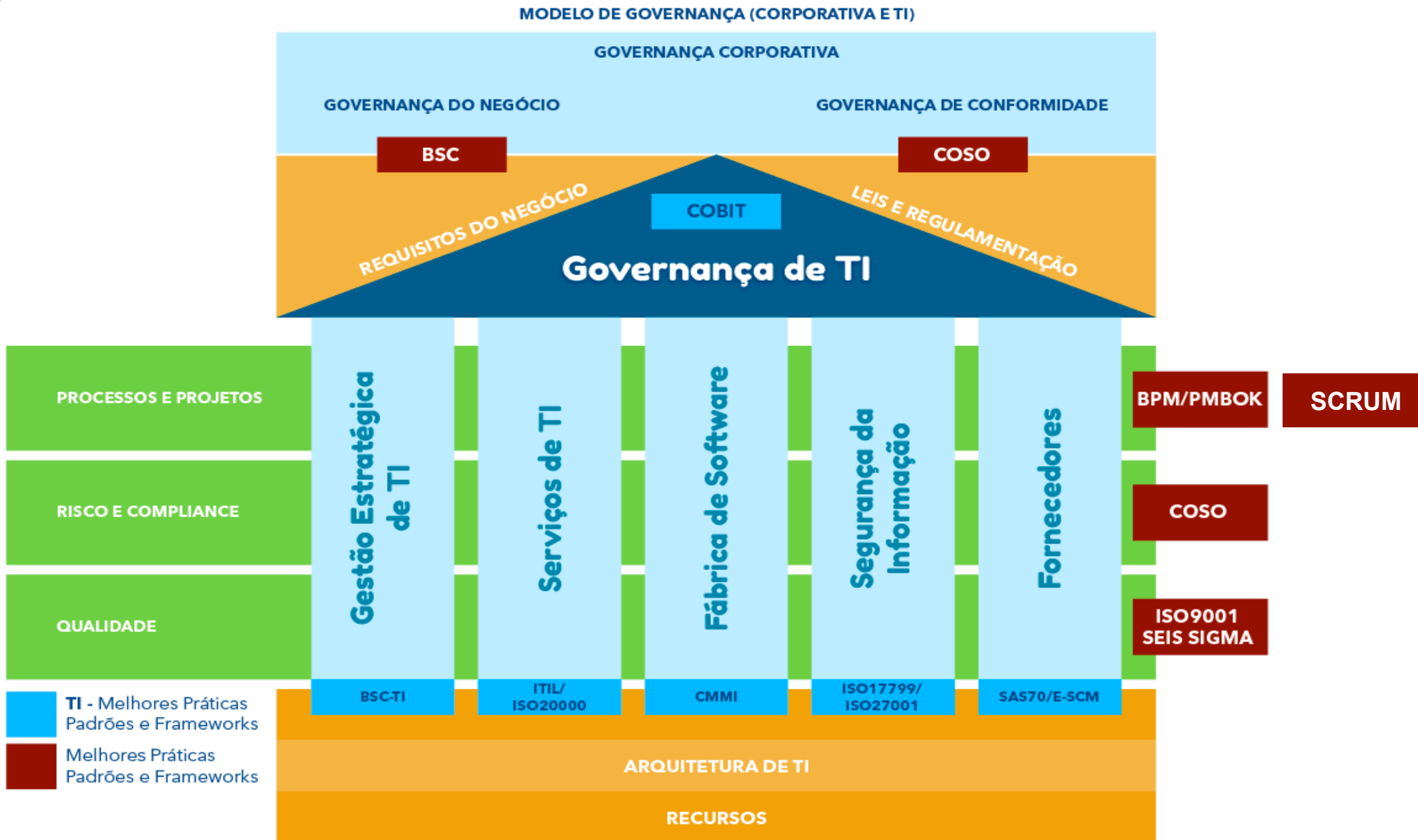
**CONTINUIDADE
DO NEGÓCIO**



Para garantir um modelo de Governança de TI eficaz, é necessário ter o **envolvimento e apoio da alta gestão**, com padrões estabelecidos e responsabilidades definidas para aplicação em toda a organização.



GUIAS DE BOAS PRÁTICAS



A **GOVERNANÇA DE TI** -

Precisa estar contida na organização da empresa.

NÃO PODE ser tratada como
protocolar (mais uma tarefa a ser
cumprida)



404

Houston, we have a problem.

Actually, the page you are looking for
does not exist. [Return home.](#)



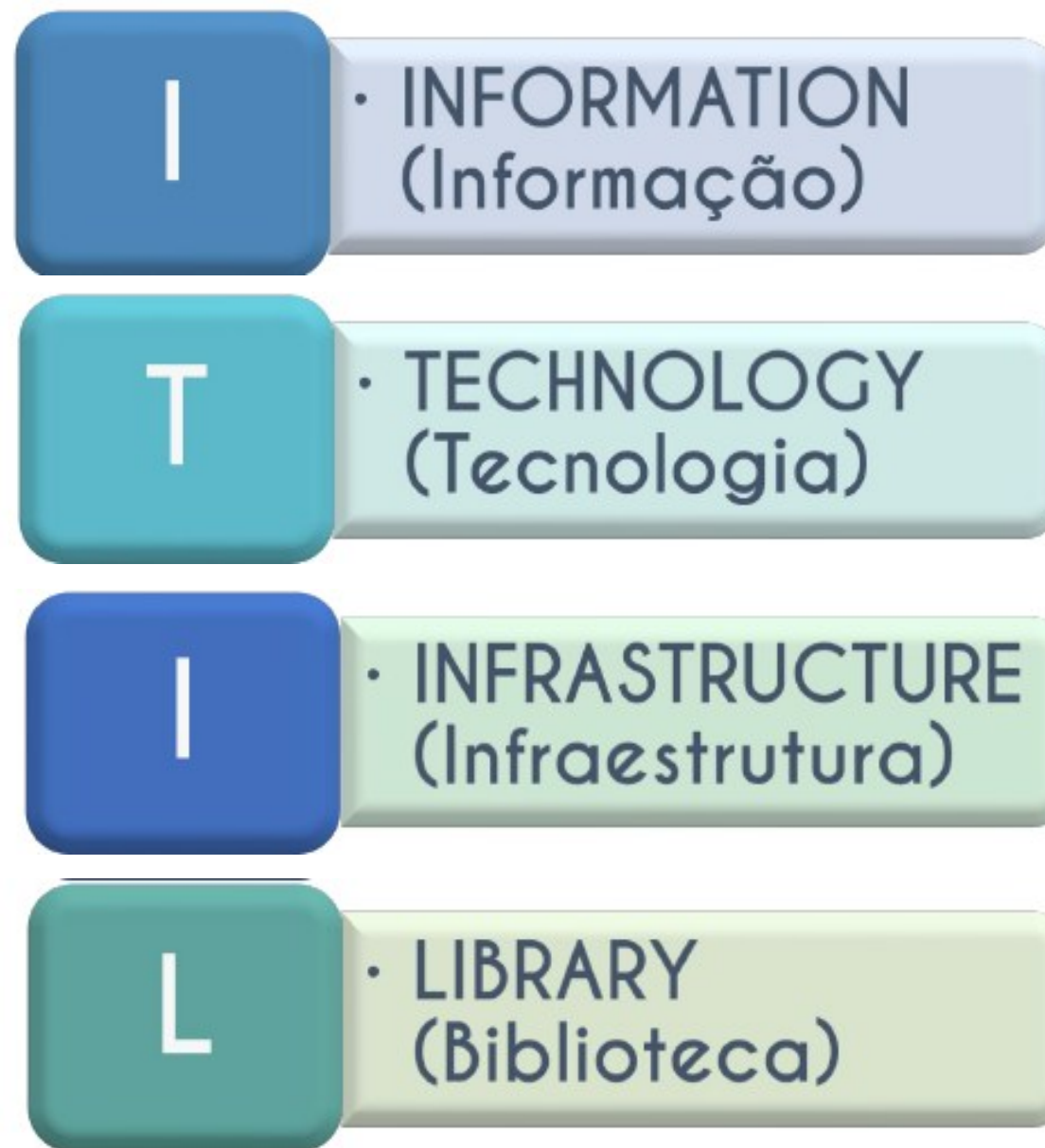


O **ITIL** serve para organizar processos de TI e orientar profissionais a exercerem suas funções com eficiência.

Information Technology

Infrastructure Library, (ITIL)

significa Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.





ITIL® 4 – Novo esquema de certificações



- 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 é **público**. Não precisa pagar Royalties;
- Largamente divulgado e utilizado nas empresas;
- Não está ligado à tipo de tecnologia, plataforma ou empresa;
- Você adapta e implementa.



1. Foco no Valor



3. Progredir Iterativamente com Feedback

2. Começar de onde você está



4. Colaborar e promover Visibilidade

5. Pensar e trabalhar Holisticamente

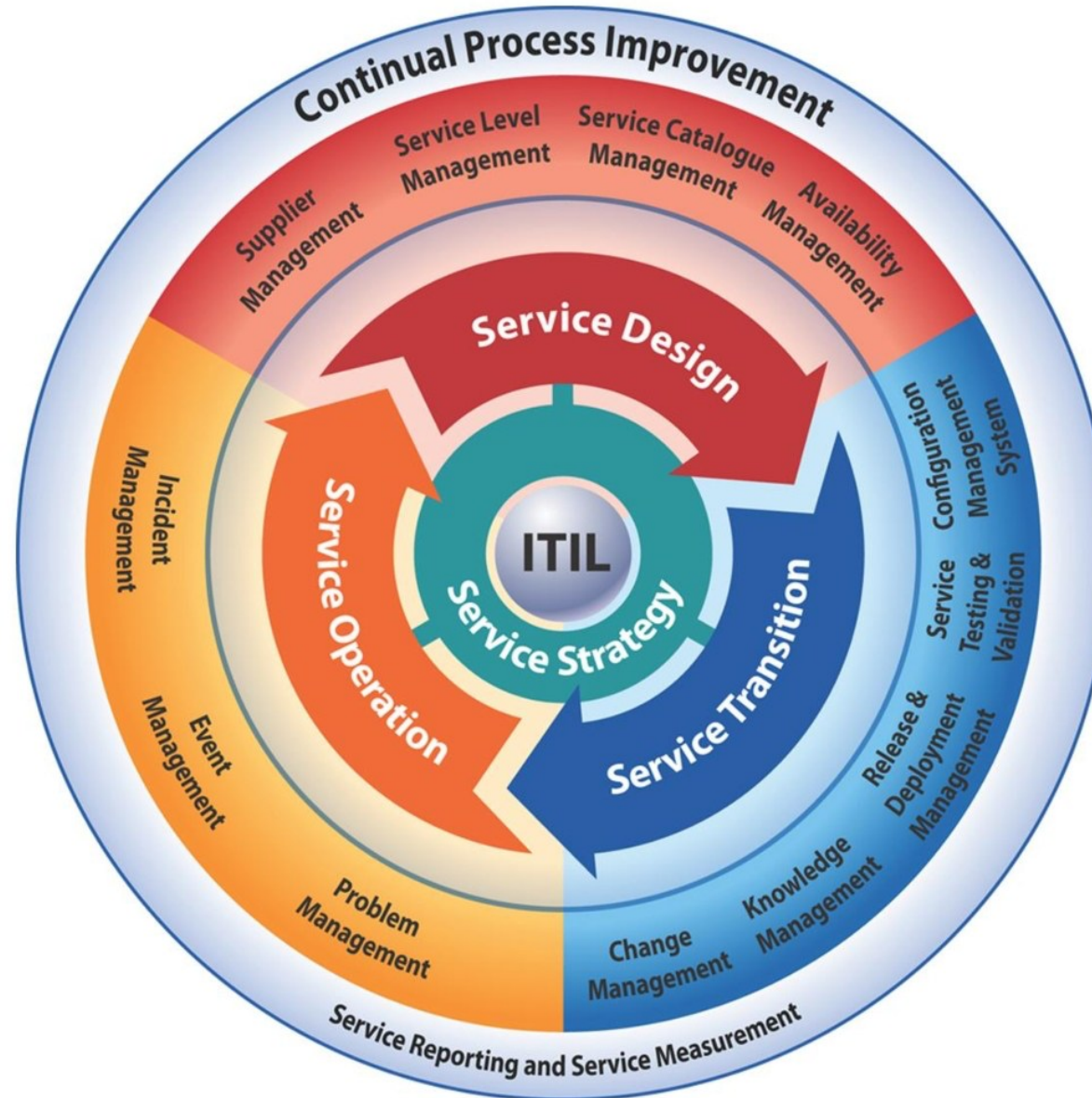


6. Manter de forma Simples e Prática



7. Otimizar e Automatizar

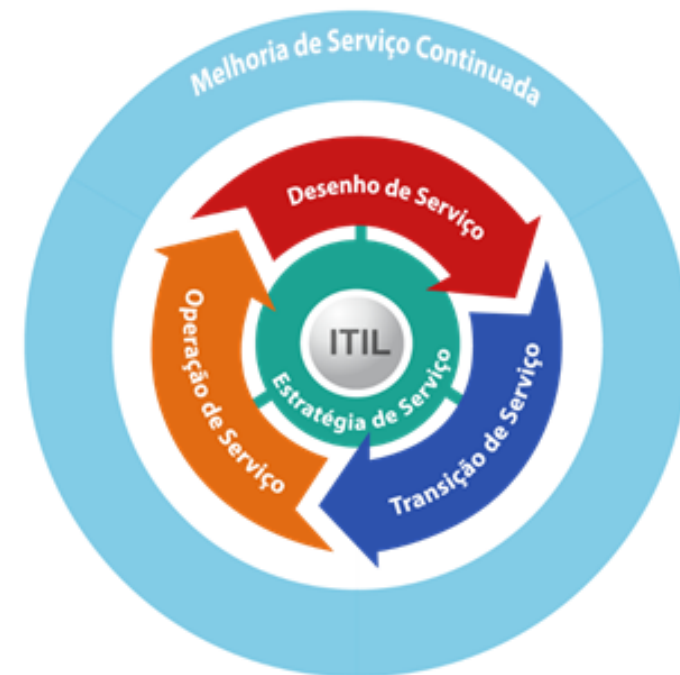




ITIL – 5 Principais livros da Biblioteca

A Biblioteca sugere que as atividades de gerenciamento de serviços sejam estruturados com base no **ciclo de vida do serviço**, que são:

- Estratégia de Serviço;
- Desenho de Serviço;
- Transição de Serviço;
- Operação de Serviço;
- Melhoria Contínua de Serviço;



*ITIL® is a registered trademark of
AXELOS Limited*

Estratégia de Serviço

- Gerenciamento do Relacionamento com Negócio
- Gerenciamento Financeiro
- Gerenciamento de Portfólio de Serviço

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

ITIL – POR QUE UTILIZAR?

- **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**

Entregar valor ao Cliente



Continuidade do Negócio

- Plano A
- Plano B
- Plano C
- Plano ...



ITIL – POR QUE UTILIZAR?

Todo negócio requer um equilíbrio entre **gerar valor** ao cliente e manter a empresa dentro de suas metas financeiras e **sendo lucrativa**.



Governança de TI X Empresas:

Qual(is) consequência(s) a falta dela pode trazer para a empresa? E quais são os impactos?

Pesquisar um caso real de empresa que na sua visão teve um problema de governança de TI (falta dela) e os impactos gerados. Descrever o case detalhando a falta de governança.

- **Atividade Individual.**
- Subir no Moodle arquivo em formato **PDF**
- Nome do arquivo: Nome + RA + Atividade – **Ex: Marcos Antonio RA1225589 – Governança TI**
- **Prazo 15/05/25 QUI – 23:59:59**

Agradeço a sua atenção!

RAFAEL PETRY

rafael.petry@sptech.school

MARCOS SANTOS

marcos.antonio@sptech.school

MONTEIRO

monteiro@sptech.school

FÁBIO FIGUEREDO

fabio.figueredo@sptech.school

SÃO
PAULO
TECH
SCHOOL