



SÃO  
PAULO  
TECH  
SCHOOL



# **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**Professores:**

**Marcos Antonio – ADS B**

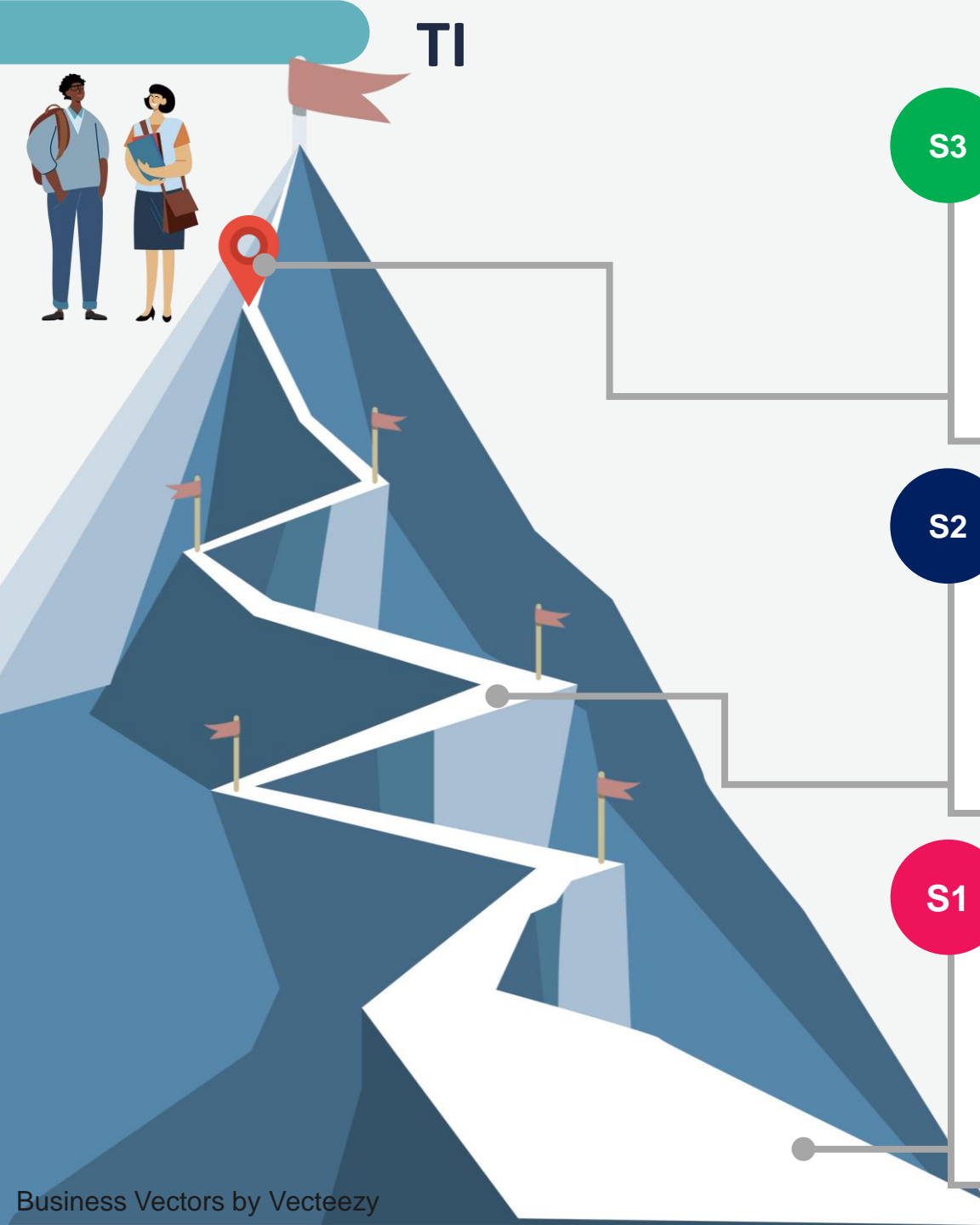
**Fernando Brandão – ADS C**

**Rafael Petry – ADS A, SIS e CCO**

**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: ~03/06/2024

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: ~29/04/2024

S1

## Introdução + Planejamento

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

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



Entrega: ~18/03/2024



# REVISÃO

# CICLO DE DEV. DE SW

# CICLO DE DESENV. DE SW

## 7 Stages of Software Product Development



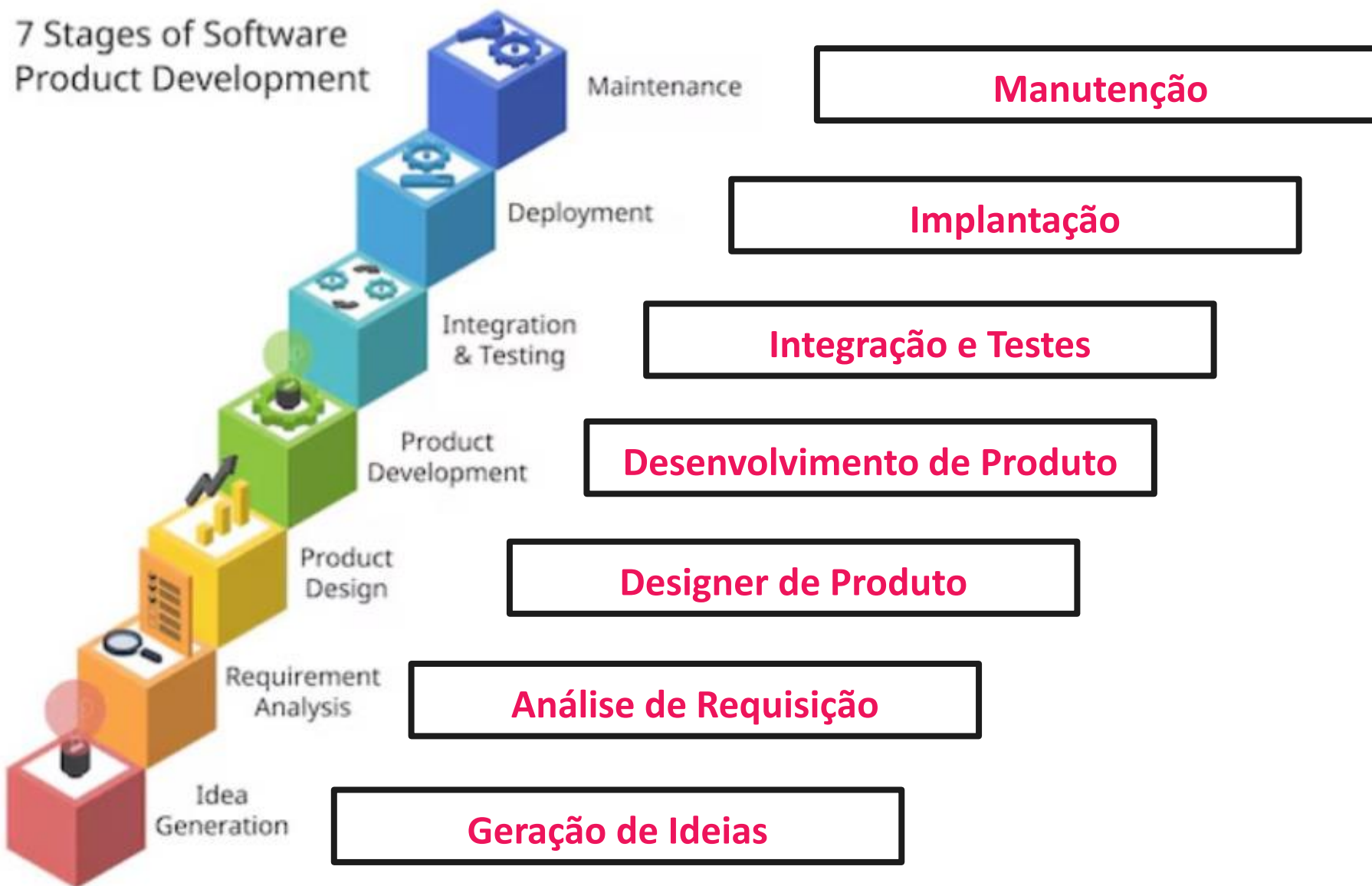
O ciclo de vida do desenvolvimento de software é um **processo sequencial** que define as etapas de criação e implantação de um software. Ele fornece uma **estrutura para gerenciar o projeto de software** de forma eficiente e eficaz, **garantindo** que o produto final **atenda aos requisitos do cliente**.

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

# 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)

# O QUE É GOVERNANÇA DE TI

**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

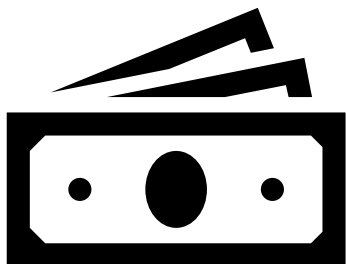
# **POR QUE UMA EMPRESA PRECISA DE GOV DE TI?**



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



# O QUE É GOVERNANÇA DE TI



## 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**.



# O QUE É GOVERNANÇA DE TI

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



# GOVERNANÇA DE TI - INDICADORES

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

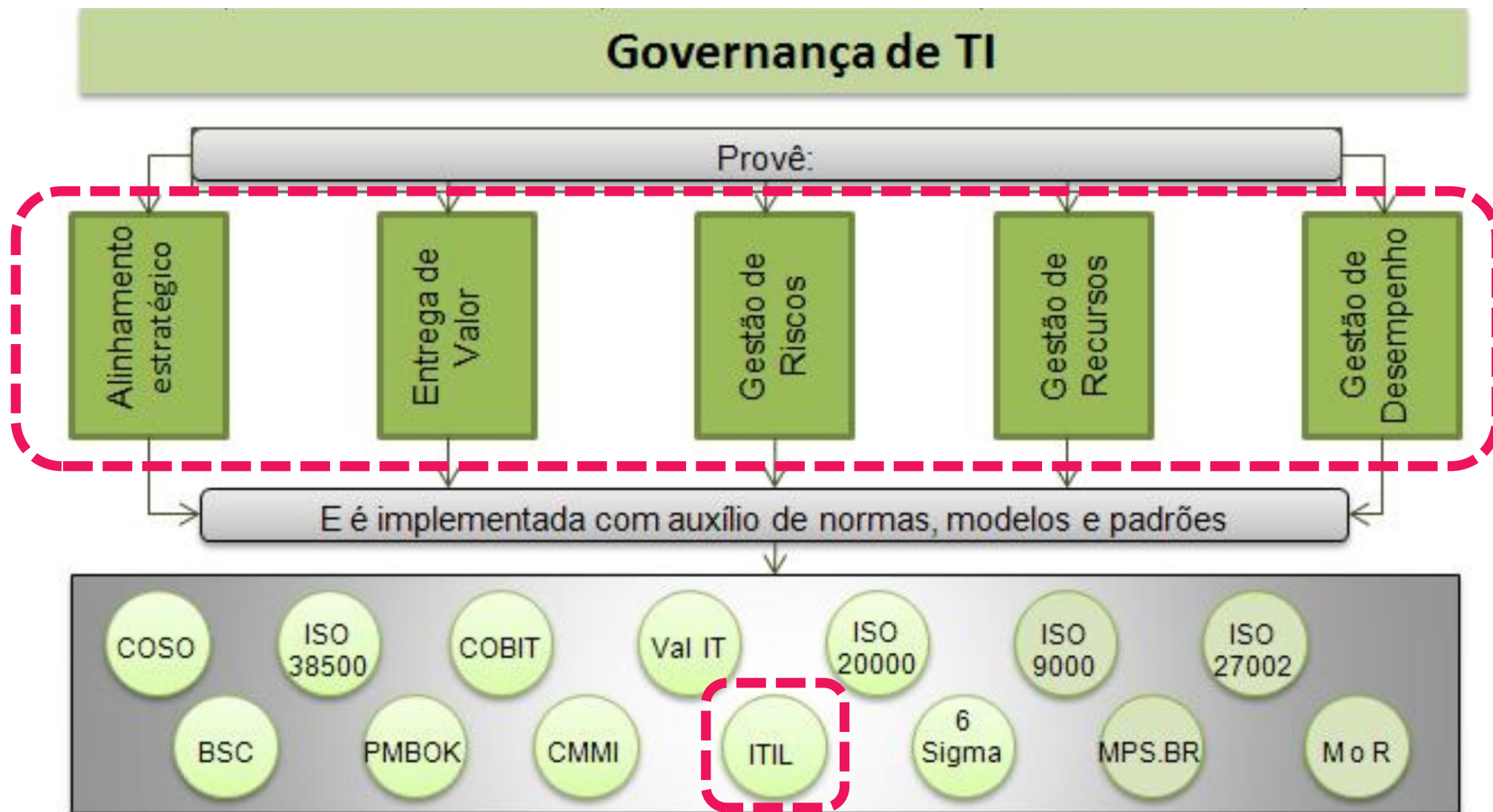


Imagem adaptada de: FEELY, Dan. Getting Governance Right. Info Source, v. VII, n. 3, dez 2007. Disponível em:  
[http://www.transforming.com/tsi\\_news/best\\_consulting\\_firm\\_newsletters\\_december07.html](http://www.transforming.com/tsi_news/best_consulting_firm_newsletters_december07.html).  
<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?

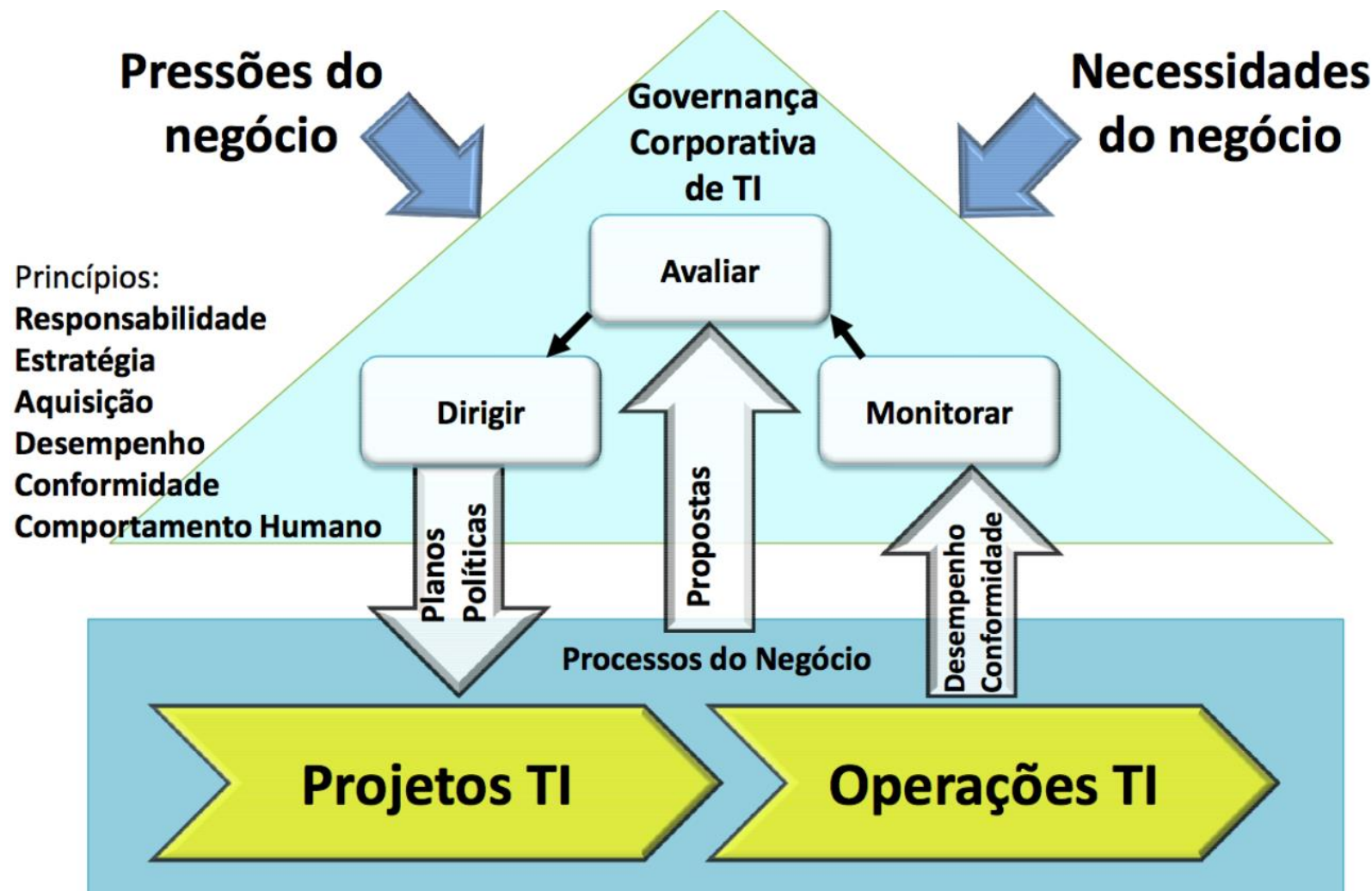
**AGREGAR VALOR  
AO NEGÓCIO**

**CONTINUIDADE  
DO NEGÓCIO**

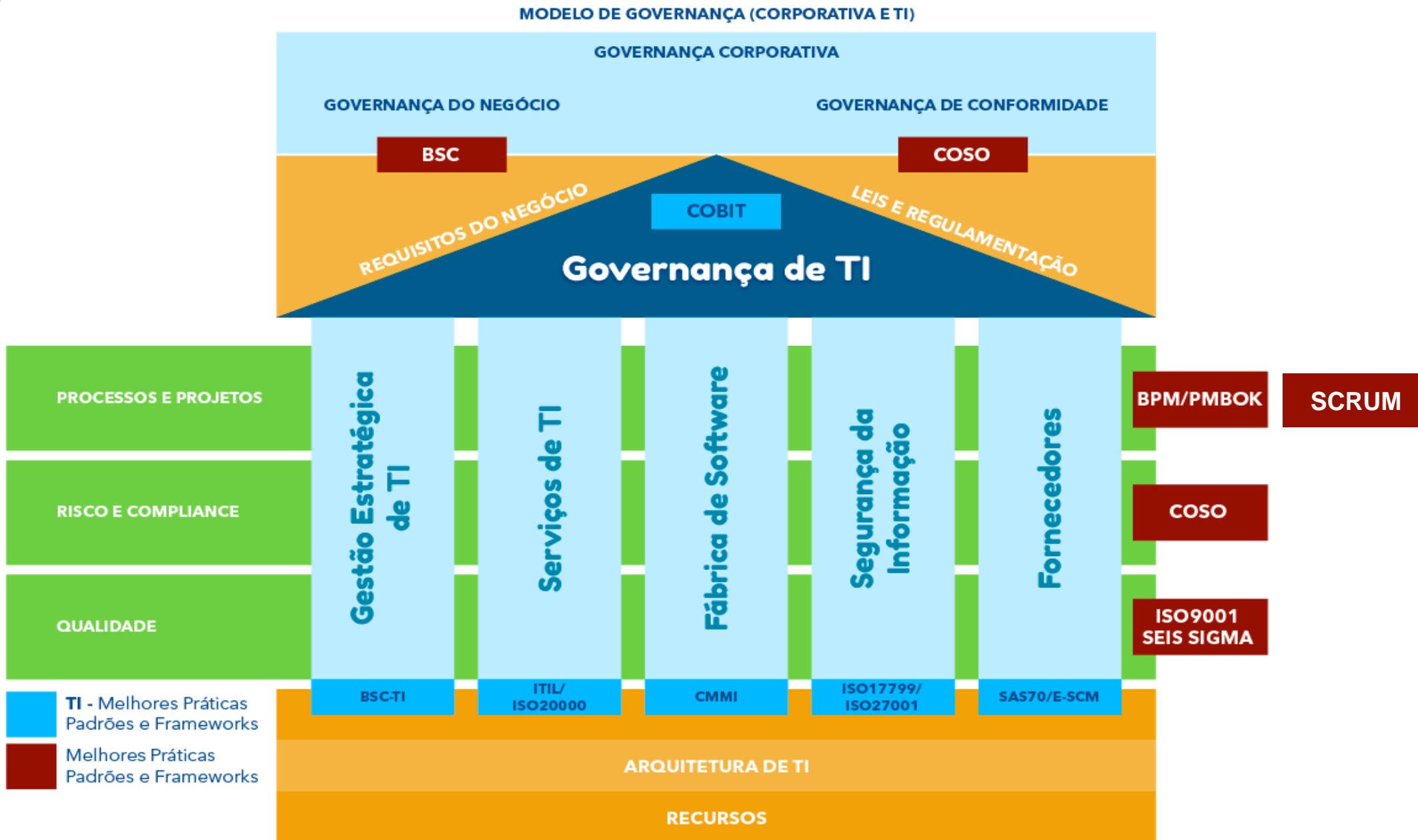




Para garantir um modelo de Governança de TI eficaz, é necessário ter o **envolvimento e apoio da alta gestão**, com padrões estabelecidos e responsabilidades definidas para aplicação em toda a organização.



# GUIAS DE BOAS PRÁTICAS



# 404

---

**Houston, we have a problem.**

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



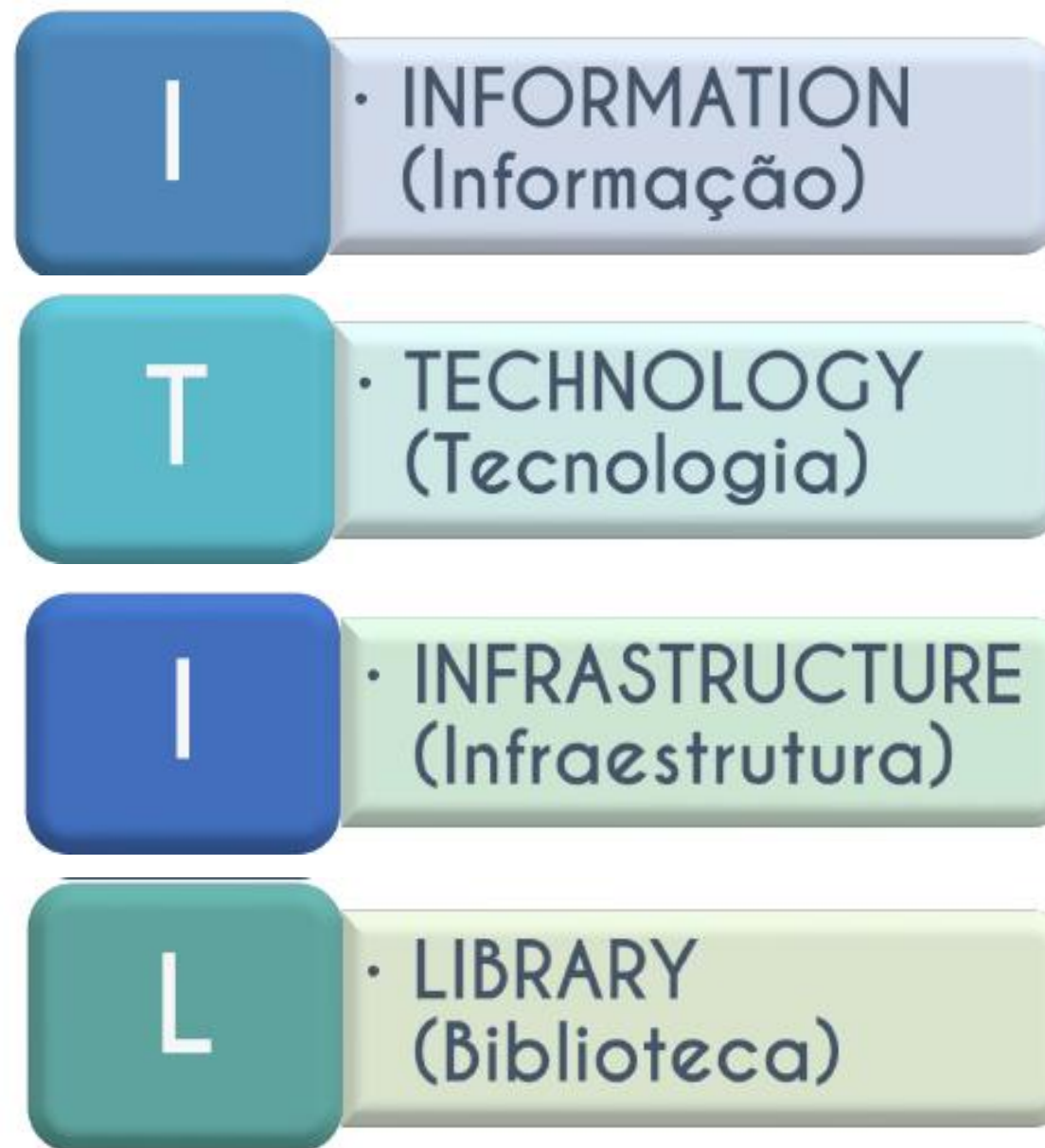




O **ITIL** serve para organizar processos de TI e orientar profissionais a exercerem suas funções com eficiência.

**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

2. Começar de onde você está



3. Progredir Iterativamente com Feedback



4. Colaborar e promover Visibilidade

5. Pensar e trabalhar Holisticamente

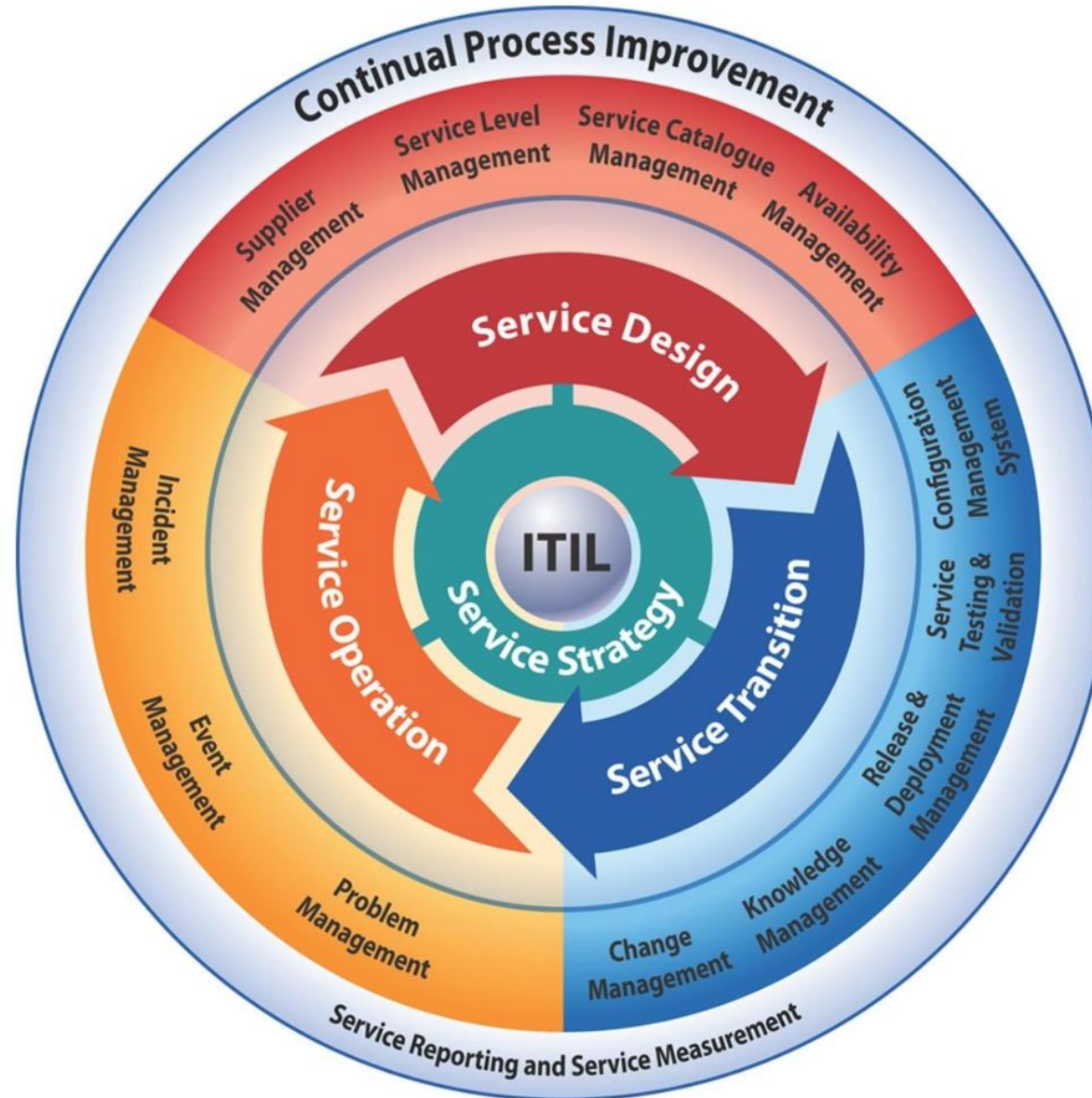


6. Manter de forma Simples e Prática



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**.



# Atividade - Governança de TI

## 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 **word****
- **Nome do arquivo: Nome + RA + Atividade – Ex: Marcos Antonio 1225589 – Governança TI**
- **Prazo 17/05/24 SEX – 23:59:59**



**Agradeço**  
a sua atenção!

**RAFAEL PETRY**

rafael.petry@sptech.school

**FERNANDO BRANDÃO**

Fernando.brandao@sptech.school

**MARCOS SANTOS**

marcos.antonio@sptech.school

SÃO  
PAULO  
TECH  
SCHOOL