LUCAS BASTOS FRANCO – 2310622

DevTech Solutions

Governança em TI

|  |  |
| --- | --- |
|  | Matéria: Governança de Tecnologia da Informação  Docente: Talles Santos |

2025 – Anápolis

**SUMÁRIO**

[INTRODUÇÃO 3](#_Toc191402567)

[SOBRE A EMPRESA 3](#_Toc191402568)

[PROBLEMAS E DESAFIOS 3](#_Toc191402569)

[NÍVEL DE MATURIDADE 3](#_Toc191402570)

[ENCONTRADA 3](#_Toc191402571)

[PORQUE? 3](#_Toc191402572)

[SWOT “FOFA” 4](#_Toc191402573)

[FORÇAS 4](#_Toc191402574)

[OPORTUNIDADES 4](#_Toc191402575)

[FRAQUEZAS 4](#_Toc191402576)

[AMEAÇAS 4](#_Toc191402577)

[PROPOSTAS 4](#_Toc191402578)

[EM RELAÇÃO AO PRIMEIRO PROBLEMA 4](#_Toc191402579)

[Análise de Maturidade 5](#_Toc191402580)

[Nível Geral de Maturidade: Artesanal 5](#_Toc191402581)

[Matriz SWOT da Governança de TI 5](#_Toc191402582)

[Propostas de Melhorias 6](#_Toc191402583)

# INTRODUÇÃO

Você é um consultor que foi contratado pela empresa DevTech com o objetivo de elevar a TI ao nível estratégico

# SOBRE A EMPRESA

Bem-vindos ao desafio da DevTech Solutions, uma empresa de desenvolvimento de software em rápido crescimento. Com 150 funcionários, a DevTech atende clientes de médio e grande porte, mas enfrenta desafios significativos em sua governança de TI.

# PROBLEMAS E DESAFIOS

1. Gestão de Processos e Projetos: Priorização ineficiente de projetos e falta de processo claro para gestão de mudanças, resultando em gargalos e retrabalho.
2. Alinhamento TI e Negócio: TI vista apenas como suporte operacional, sem participação ativa nas decisões estratégicas e sem modelo de acompanhamento de desempenho.
3. Gerenciamento de Serviços de TI: Falta de processo formalizado para atendimento de chamados e ausência de catálogo formal de serviços.
4. Gestão de Riscos e Segurança: Política de segurança não disseminada e ausência de plano estruturado de continuidade de negócios.

# NÍVEL DE MATURIDADE

## EM SUMA

Com base na análise dos problemas encontrado na empresa podemos definir que o nível dela é 1, ou seja, nível **ARTESANAL**. No nível artesanal, na área de TI, e definido por não ter processos, entretanto a empresa apresentar de priorização ineficientes.

A avaliação do nível foi com base na avaliação e analise de um diagnóstico de TI. Como este diagnóstico podemos identificar problemas, necessidades e oportunidades e indicar ações de melhoria

O motivo é que analisado o primeiro desafio, gestão de processos e projetos, e possivel de identificamos que as empresas têm ineficiência em processos, sendo possivelmente por causa de mal planejamento de processos para otimizar algumas coisas ou mal comunicação entre os setores.

# SWOT “FOFA”

## FORÇAS

Com base na análise, por demos perceber que:

* Os crescimentos da empresa estar rápida, tendo 150 funcionários, isso faz ela ser considerada empresa de grande porte, pois isso, faz a sua marca ser possivelmente reconhecida, assim traindo mais clientes.
* Ah empresa já possui um suporte operacional já definido na empresa, pois a equipe de TI vista no suporte.

## OPORTUNIDADES

Com base na análise, por demos perceber que:

* Por ser uma empresa de tecnologia e de desenvolvimento de software, o mercado de trabalho sempre estar constantemente tendo novos pedidos, assim a empresa geraria mais lucros perante ao tanto de pedidos atendidos.
* Oportunidades de negócios

## FRAQUEZAS

Com base na análise, por demos perceber que:

* As empresas têm falta de processos para algumas coisas, como atendimento de chamadas. Mesmo, parecendo, que existe algumas priorizações em alguns setores, elas não são eficientes.

## AMEAÇAS

Com base na análise dos

# PROPOSTAS

## EM RELAÇÃO AO PRIMEIRO PROBLEMA

Com base na análise dos

**Desafio de Governança de TI: DevTech Solutions**

## ****Análise de Maturidade****

A DevTech Solutions enfrenta desafios significativos em sua governança de TI. Para avaliar seu nível de maturidade, utilizamos um modelo baseado no COBIT e ITIL, analisando quatro dimensões principais:

1. **Gestão de Processos e Projetos:** **Artesanal**. A empresa carece de um processo estruturado de gestão de mudanças e priorização de projetos, causando gargalos e retrabalho.
2. **Alinhamento TI e Negócio:** **Artesanal**. A TI é vista como um suporte operacional, sem participação estratégica e sem KPIs definidos.
3. **Gerenciamento de Serviços de TI:** **Eficiente**. Apesar de faltar um processo formal de atendimento de chamados e um catálogo de serviços bem definido, existem esforços para estruturar o setor.
4. **Gestão de Riscos e Segurança:** **Artesanal**. Ausência de uma política disseminada de segurança e de um plano estruturado de continuidade de negócios.

### **Nível Geral de Maturidade**: **Artesanal**

A DevTech Solutions está no nível **Artesanal**, pois a TI ainda opera sem processos estruturados e sem alinhamento estratégico com o negócio. Há iniciativas em andamento, mas ainda não há uma priorização clara e metodologias bem definidas para garantir eficiência e governança.

## ****Matriz SWOT da Governança de TI****

| **Forças (Interno - Empresa)** | **Fraquezas (Interno - Empresa)** |
| --- | --- |
| Equipe qualificada em desenvolvimento de software. | Falta de processos estruturados de governança de TI. |
| Crescimento acelerado e boa reputação no mercado. | Baixa integração da TI com a estratégia de negócio. |
| Cultura inovadora e ágil. | Ausência de um modelo formal de atendimento de serviços. |

| **Oportunidades (Externo - Mercado)** | **Ameaças (Externo - Mercado)** |
| --- | --- |
| Implementação de frameworks como ITIL, COBIT e Agile. | Riscos de segurança devido à falta de políticas bem definidas. |
| Maior participação da TI na estratégia empresarial. | Retrabalho e atrasos impactando a satisfação do cliente. |
| Uso de ferramentas de automação para otimizar processos. | Perda de competitividade por ineficiência nos processos. |

## ****Propostas de Melhorias****

1. **Organização de Processos:**
   * Implementar o framework **COBIT 2019**, que fornece diretrizes para a governança e gestão da TI, garantindo alinhamento com os objetivos organizacionais.
   * Utilizar **ITIL 4** para estruturar processos de TI, promovendo padronização e eficiência operacional.
   * Criar um **Plano Diretor de TI (PDTI)** para estabelecer metas claras e acompanhar a evolução da governança.
2. **Alinhamento Estratégico:**
   * Criar um **Comitê Estratégico de TI**, envolvendo lideranças da empresa, para alinhar as decisões tecnológicas aos objetivos do negócio.
   * Definir e acompanhar **KPIs e OKRs** que avaliem o impacto da TI nas operações da empresa.
   * Adotar o **Balanced Scorecard (BSC)** para traduzir a estratégia empresarial em metas de TI mensuráveis.
3. **Gestão de Serviços:**
   * Estruturar um **Catálogo de Serviços de TI** com SLAs bem definidos para melhorar a previsibilidade e qualidade dos serviços prestados.
   * Adotar ferramentas de **ITSM** (ex: ServiceNow, Jira Service Management) para padronizar o atendimento de chamados.
   * Implementar um modelo baseado em **ITIL 4**, utilizando práticas de **Gestão de Incidentes, Problemas e Mudanças** para aumentar a eficiência e reduzir impactos operacionais.
4. **Gestão de Riscos e Segurança:**
   * Desenvolver e disseminar uma **Política de Segurança da Informação (PSI)** baseada na ISO 27001.
   * Criar um **Plano de Continuidade de Negócios (PCN)** seguindo a norma ISO 22301 para garantir a resiliência da empresa em situações críticas.
   * Promover auditorias periódicas e treinamentos sobre segurança para conscientizar os funcionários e reduzir vulnerabilidades.

Com essas melhorias, a DevTech Solutions poderá elevar a maturidade de sua governança de TI, alinhar-se à estratégia da empresa e garantir maior eficiência e segurança em seus processos.