





Tecnologia da Informação Nosso caminho

- √ Introdução ao Ambiente de TI nas Empresas
- ✓ Projeto vs Processo
- Requisitos

✓ Backlog do Projeto

introdução



Introdução a Processos de Desenvolvimento de Software



- Ferramenta de Gestão do Projeto
- ✓ HLD do Projeto
- LLD do Projeto
- ✓ Backlog refinado
- ✓ Sprint Backlog



Governança

ITIL (Incidentes, Requisições, Problemas e Mudanças)

Suporte de TI



Fluxograma Suporte

07/12/20

Ferramenta de HelpDesk



6)

Final de Semestre



LEGENDA

Conteúdo

Entregável PI

Conteúdo Finalizado

Entregável Finalizado



Ý

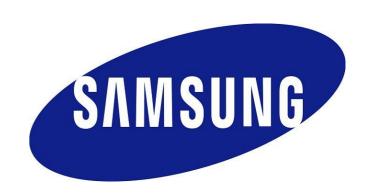
Semana final das Sprints

Semana das Entregas de Pl

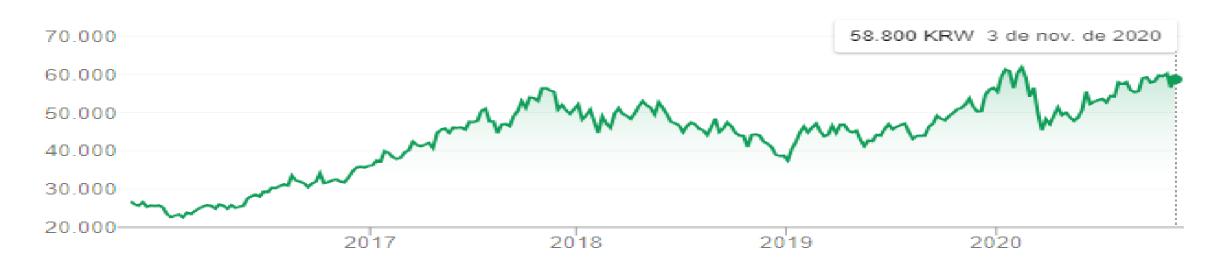
Onde



Reflexão



- 1. Uma das maiores empresas de TI do mundo.
- 2. Aproximadamente 350 mil funcionários distribuídos em vários países.
- 3. Em 2019, o faturamento da Samsung foi de R\$205,8 bilhões, correspondente a 20,7% do PIB da Coreia do Sul.
- 4. Foi a empresa que mais vendeu smartphones em 2019, com 70 milhões de aparelhos.





Reflexão

- Você investiria suas economias nessa empresa?
- Você acredita que, nessa empresa, tudo pode funcionar corretamente baseado apenas no bom senso dos funcionários? Que os funcionários podem se auto gerenciar?
- Você investiria todas suas economias em uma empresa que está sendo investigada em escândalo de corrupção?



Reflexão



A Suprema Corte da Coreia do Sul determinou nesta quinta-feira (29) um novo julgamento contra a ex-presidente Park Geun-hye e Lee Jae-yong, herdeiro do império Samsung, um novo capítulo de um dos maiores escândalos de corrupção da história do país.

Park, que chegou ao poder em 2013, foi destituída em 2017 por um caso de subornos e abuso de poder. No ano passado ela foi condenada a 24 anos de prisão.

A ex-presidente admitiu ser culpada em abril de 2018 por ter recebido ou solicitado mais de US\$ 20 milhões de conglomerados sul-coreanos, compartilhado informações confidenciais, criado uma "lista negra" de artistas críticos à sua política e por ter demitido funcionários que eram contrários a seus abusos de poder.

O tribunal considerou que deveriam ter sido emitidas sentenças separadas sobre as denúncias de suborno e abuso de poder pelas quais ela foi condenada. "Vamos enviar o caso de volta para o Alto Tribunal de Seul", declarou o presidente da Suprema Corte, Kim Myeong-su.

https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/rfi/2019/08/29/coreia-do-sul-ex-presidente-afastada-e-herdeiro-da-samsung-vao-ser-julgados-de-novo-por-corrupcao.htm



Por que gerenciar serviços de TI?

- A dependência sobre TI está presente em quase todos os negócios atualmente.
- Aproximadamente 98% dos processos "rodam" usando algum serviço de TI.
- A TI garante continuidade dos negócios e qualquer indisponibilidade gera impactos negativos















Desafios da TI na atualidade

NEGÓCIO

- Mais qualidade
- Eficiência
- Custos menores
- Entregar valor
- Portfólio de serviços e produtos
- Conformidade/ Regulação

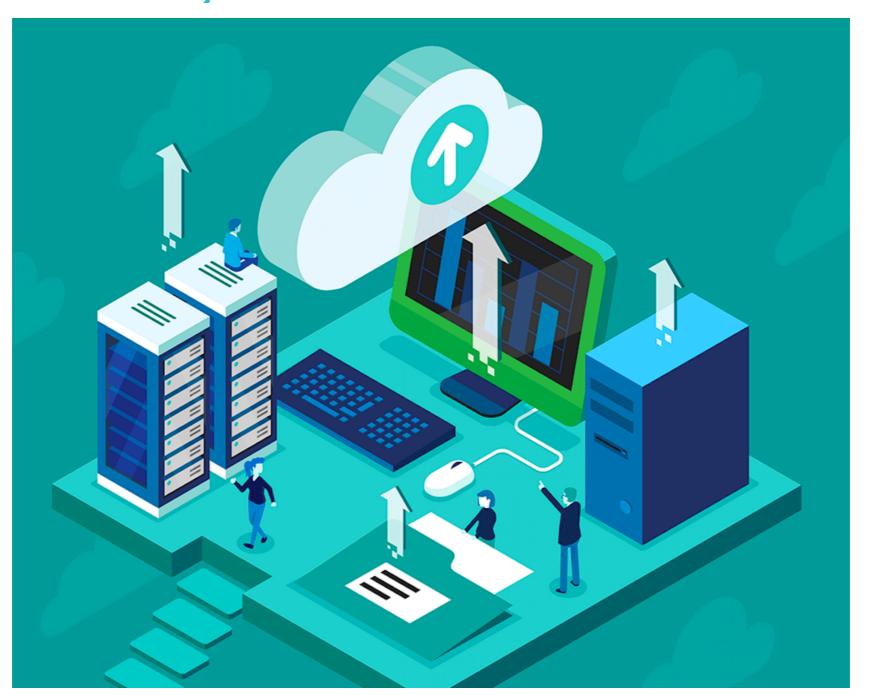


ΤI

- Novas tecnologias
- **Eficiência**
- Tratar problemas técnicos
- Fornecedores
- Infraestrutura complexa
- Turn over



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)

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)



O que a 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?

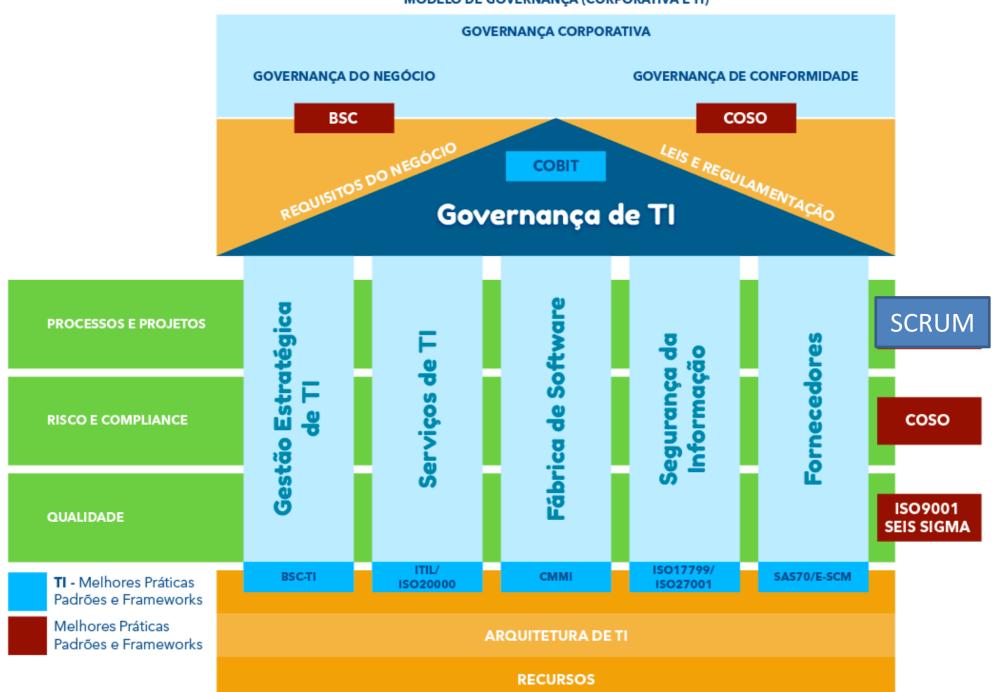
AGREGAR VALOR AO NEGÓCIO

CONTINUIDADE DO NEGÓCIO



Guias de Boas Práticas

MODELO DE GOVERNANÇA (CORPORATIVA E TI)







- Information Technology Infrastructure Library, (ITIL);
- 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® is a registered trademark of AXELOS Limited



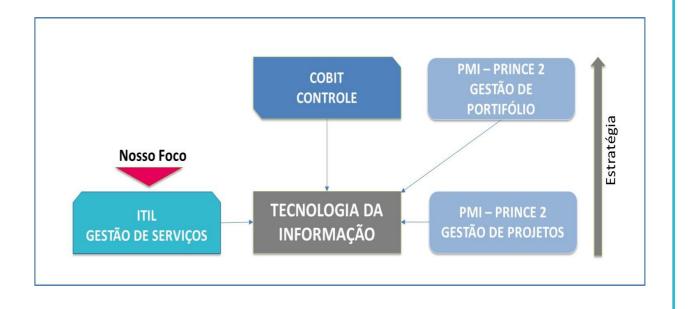
Guias de Boas Práticas

MELHOR PRÁTICA

ATIVIDADES OU PROCESSOS QUE COMPROVADAMENTE OBTIVERAM SUCESSO QUANDO USADOS EM VÁRIAS ORGANIZAÇÕES

(Glossário ITIL)

- ITIL é público; Não precisa pagar Royalties;
- Largamente divulgado e Utilizado;
- Outros: COBIT, CMMI, PMBOK, etc;
- Não está ligado à tipo de tecnologia, plataforma ou empresa;
- Não detalha como fazer;
- Você adapta e implementa.





ITIL - Processos

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



Por que utilizar ITIL?

- 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







Mais informações:

- www.isaca.org
- www.brasil.pmi.org
- https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil

