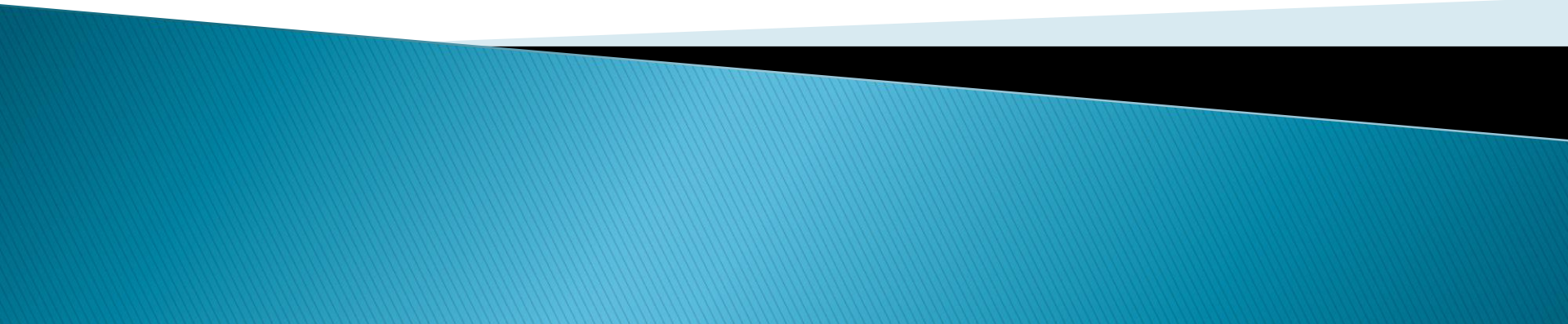


PROJETO GOVERNANÇA DE TI



GOVERNANÇA CORPORATIVA

• PRESIDENTE
• DIRETORES

GOVERNANÇA DE TI EXECUTIVOS, GESTORES, TÉCNICOS E OUTROS

P
R
O
J
E
T
O
S

S
E
G
U
R
A
N
Ç
A

A
P
L
I
C
A
Ç
Õ
E
S

P
L
A
N
E
J
A
M
E
N
T
O

S
E
R
V
I
Ç
O
S

C
O
N
T
R
A
T
A
Ç
Õ
E
S

Q
U
A
L
I
D
A
D
E

COBIT

I
T
I
L

I
S
O
9
0
0
0

- ALINHAMENTO COM O NEGÓCIO;
 - EFICIÊNCIA ORGANIZACIONAL;
 - CONTROLES ROBUSTOS.
- OBS: GOVERNANÇA DE TI MANTÉM O ALINHAMENTO DA TI COM OS OBJETIVOS DA ORGANIZAÇÃO.

GESTÃO DE TI

FOCA TODOS OS ESFORÇOS NO GERENCIAMENTO DAS OPERAÇÕES, SERVIÇOS E PRODUTOS DE TI DE FORMA EFICIENTE E EFICAZ.

- EXPECTATIVA NO ATENDIMENTO;
 - SERVICE DESK;
 - GESTÃO FINANCEIRA;
 - COMPONENTES DA TI;
- GESTÃO DO CONHECIMENTO;
- GERÊNCIA DE TAREFAS

CMMI

ISO2701

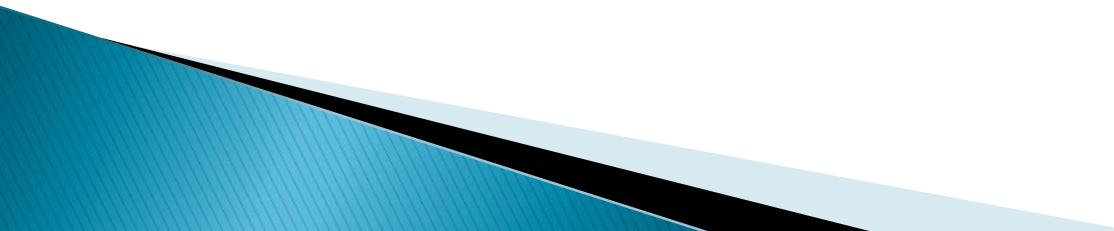
PMBOK

BSC

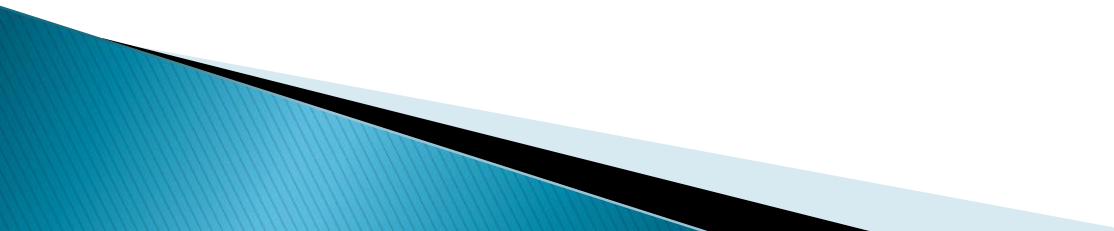
PDCA

- ▶ PLANEJAMENTO (Plan) – Definir Metas, Definir Processos.
- ▶ EXECUÇÃO (Do) – Educar e Treinar, Executar e Coletar Dados.
- ▶ VERIFICAÇÃO (Check) – Checar Metas e Resultados.
 - AÇÃO (Act) – Ações melhorias.

ALINHAMENTO COM ITIL

- ▶ Gerência de Segurança
 - ▶ Gerência de incidentes
 - ▶ Gerencia de demandas
 - ▶ Gerência de acesso
 - ▶ Gerência de eventos
 - ▶ Gerência de requisição
- 

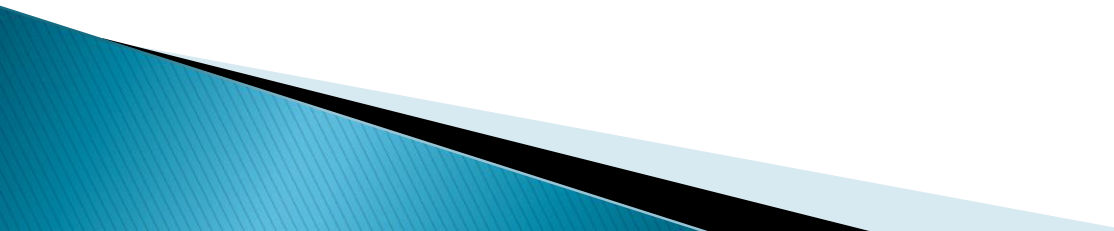
KPI – INDICADORES DE DESEMPENHO

- ▶ Medição e controle. Se não mede, não entende o processo.
 - ▶ Se não entende o processo, não controla.
 - ▶ Se não controla, não consegue melhorar.
 - ▶ Desenvolver modelos de ROI.
 - ▶ Criar métricas de desempenho e definir os KPI.
- 

O QUE MEDIR? E COMO?

- ▶ Produtividade – volume de produção;
 - ▶ % de defeituosos ;
 - ▶ Recursos Humanos;
 - ▶ Custos (DEVE SER ESTUDADO COM PROFUNDIDADE) – EX. : ERP, SPT, SIG, SIE E CRM.
-
- ▶ IA – INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

- ▶ Organizar Organograma;
 - ▶ Objetivos e detalhar prazo;
 - ▶ Orçamento em detalhes e em %, ex. : salários, despesas, investimentos(Business case) e outros;
 - ▶ OBS – TUDO TEM QUE SER DOCUMENTADO.
- 

ATIVOS DE SERVIÇO – ITIL

- ❑ Recursos:
 - Infraestrutura;
 - Aplicações;
 - Informações;
 - Pessoas.
- ❑ Habilidades;
 - Organização;
 - Processo;
 - Conhecimento.
- ISO/IEC 20000 – Uma certificação que estabelece os requisitos mínimos que um provedor e serviços de TI deve atender para dizer que tem um sistema de gerenciamento de serviços de TI estabelecido e controlado.
- Isso significa uma empresa com sistema de gestão auditado.

ANÁLISE SWOT

- ▶ Ajuda na identificação dos pontos fortes e fracos da empresa.
- ▶ S – pontos fortes;
- ▶ W – Pontos fracos;
- ▶ O – Oportunidades;
- ▶ T – ameaças.
- ▶ ANÁLISE SWOT