

# **PROJETO GOVERNANÇA DE TI**



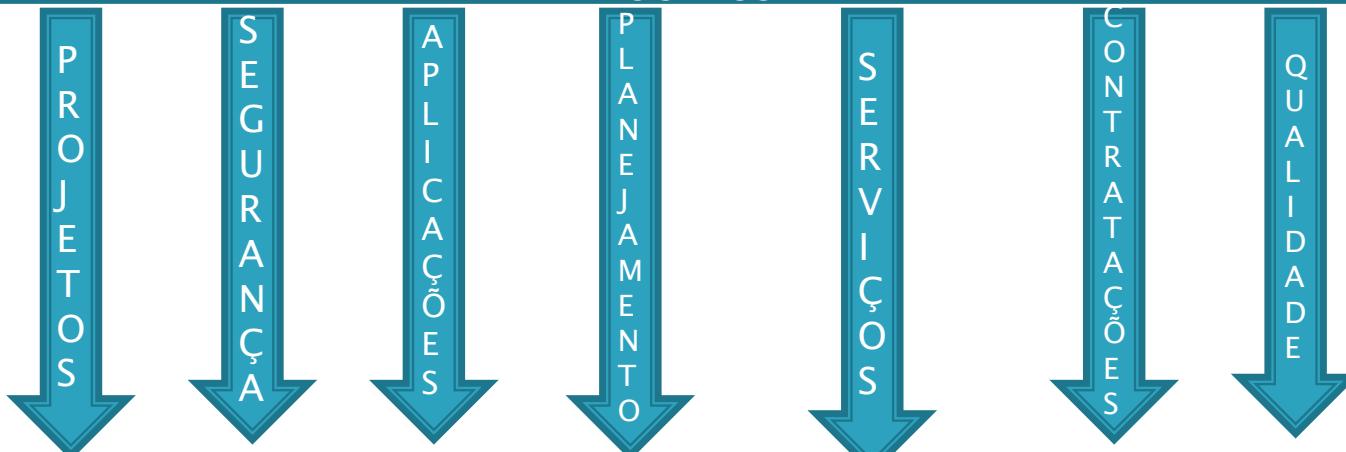
# GOVERNANÇA CORPORATIVA

- PRESIDENTE
- DIRETORES

## GOVERNANÇA DE TI EXECUTIVOS, GESTORES, TÉCNICOS E OUTROS

**COBIT**

**ITIL**



- 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;
- GETÃO 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 de 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](#)