



SÃO
PAULO
TECH
SCHOOL



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Professores:

Monica Herrero – ADS A e ADS B

Rafael Petry – ADS C

SP2 – Aulas 5 – Infra e Arquitetura de TI

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: ~27/11/2023

S2

Metodologia e Pro

- Metodologia de (
- Projetos
- Introdução a Pro
- Desenv. De SW
- Arquitetura de TI



Plano da Solução
Iha Product Backlog
Iha Sprint Backlog

Entrega: ~23/10/2023

S1

Introdução + Planej

- Introdução a TI
- Projeto vs Proces
- Requisitos
- Documentação de



Requisitos na Ferramenta
Gestão de Gestão
Implementação do Projeto

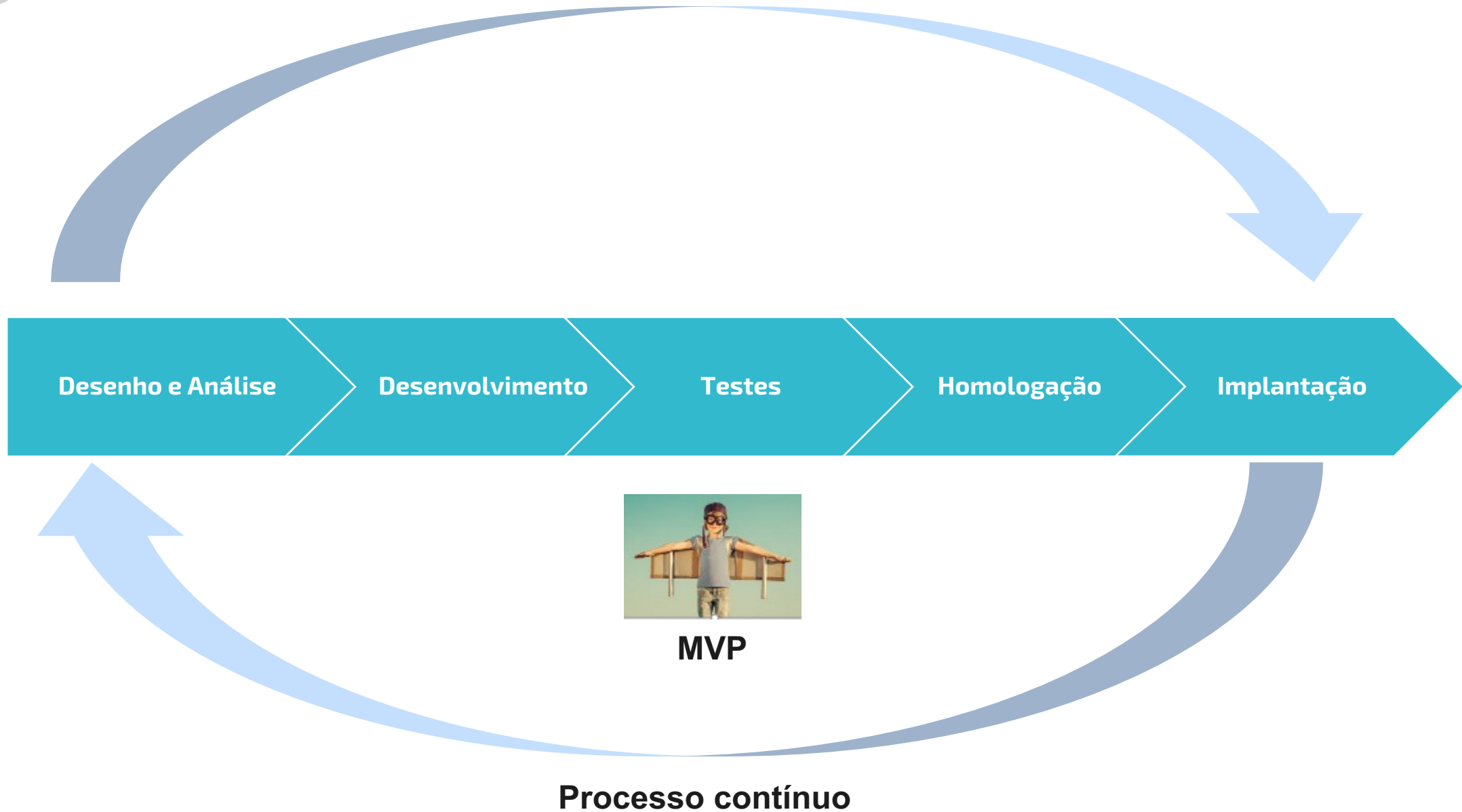
Entrega: 15/09/2023



CHAMADA

CICLO DE DEV. DE SW

CICLO DE DESENV. DE SW



CICLO DE DESENV. DE SW

Desenho e Análise

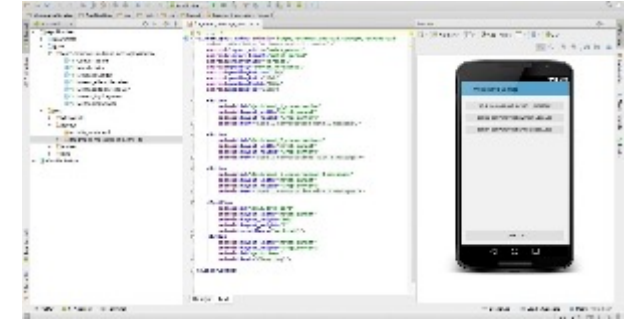


- ✓ Contextualização do projeto (contexto, objetivo, justificativa, desenho solução de negócio);
- ✓ Especificações e Documentação: Diagrama da Solução Técnica, Escopo);
- ✓ Wireframes (“esboços” do projeto);
- ✓ Product Backlog – detalhamento e classificação dos requisitos;
- ✓ Sprint Backlog.

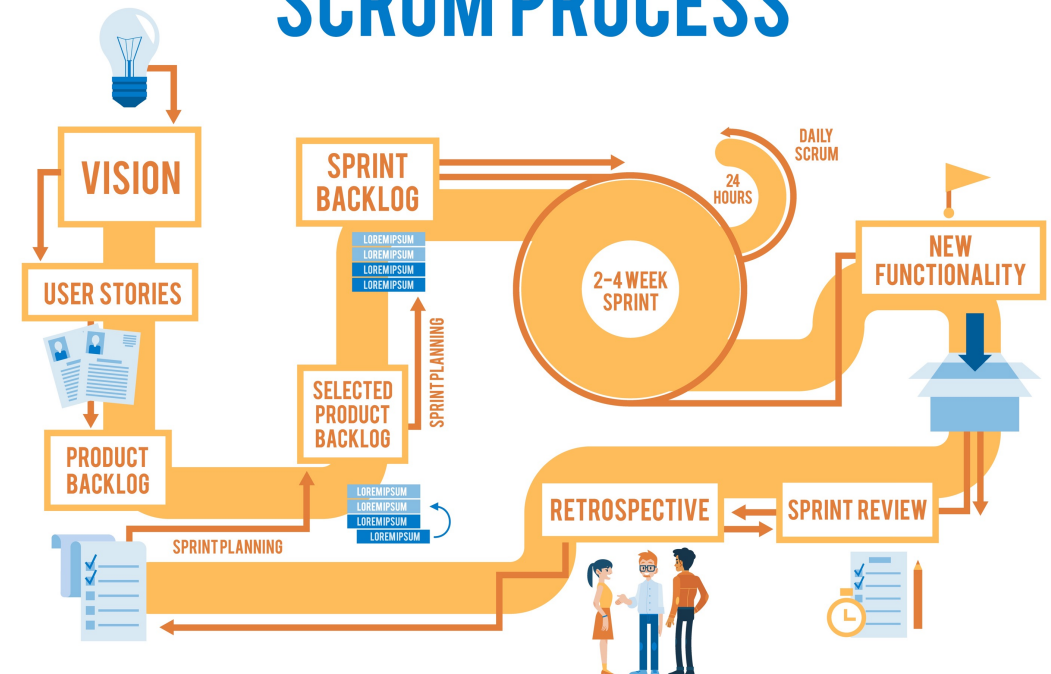
CICLO DE DESENV. DE SW

Desenho e Análise

Desenvolvimento



SCRUM PROCESS



CICLO DE DESENV. DE SW



Qual linguagem escolher?

- Tem a competência? É Conhecida, consolidada e com suporte?
- Avaliar a INTEGRAÇÃO e CONTINUIDADE da plataforma. Handover (“passagem de bastão”), Suporte, Curva de aprendizado, etc.
- Deve ser familiar para a empresa, não para você.
- Não case com a linguagem. Qual o propósito da solução?
- Ferramentas caras ou da moda não produzem projetos melhores. Requisito sim é fundamental.
- Ferramentas para projetos grandes podem não ser boas para projetos menores. E vice versa.
- Como será a decomposição em partes do sistema? (módulos)
- Como vai ser a documentação?
- Existe equipe para executar/sustentar a solução?
- Qual tipo da sua aplicação (WEB, Mobile, etc)?
- Quais restrições no desenvolvimento (QoS, SLA, Segurança, Sistema Operacional, dentre outros)
- Melhores práticas: comentários, limpeza, documentação, variáveis auto explicativas, dentre outros.
- Arquitetura Limpa / programador pragmático.

CICLO DE DESENV. DE SW



TESTES (DEV e QA – Quality Assurance)

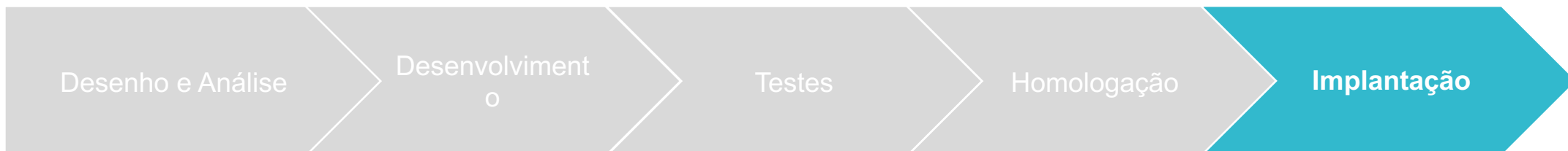
- Teste unitário (dev)
- PLANO DE VALIDAÇÃO (cenários e evidências)
- Teste integrado
- Teste de Performance
- Teste de Carga
- Teste de Stress
- Teste de Segurança



HOMOLOGAÇÃO (Cliente / QA contratado pelo cliente)

- PLANO DE VALIDAÇÃO
- Validação dos Cenários de negócio
- Validação de Performance
- Teste de Carga
- Teste de Stress
- Teste de Segurança

CICLO DE DESENV. DE SW



- **Virada de chave! Go live!**
- **CRÍTICO! Necessita ATENÇÃO e COMUNICAÇÃO!**
- Plano de Mudanças (GMUD – veremos na SP3)
 - Comunicação – impactos;
 - Plano de Virada e *Rollback* (retorno pra situação anterior);
 - Plano de suporte. Continuidade;
 - Acompanhamento em produção (período estabilidade).
- Implantou, evite mexer!



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.



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.

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

Dessa forma, uma Governança de TI com padrões e processos bem definidos, garante a segurança de sistemas e processos, a integridade de dados e mitigam os riscos 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

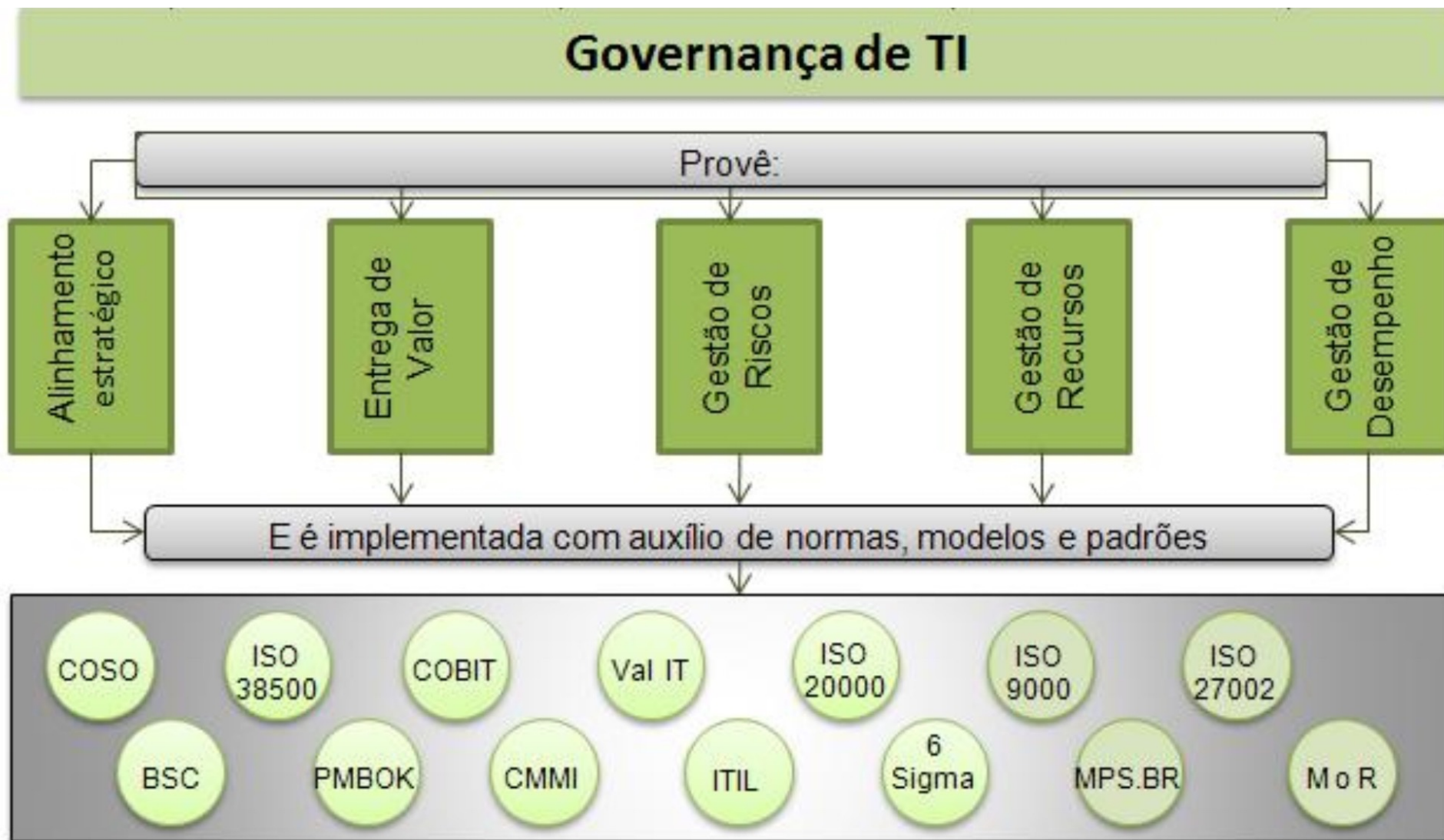


Imagem adaptada de: FEELY, Dan. Getting Governance Right. Info Source, v. VII, n. 3, dez 2007. Disponível em:
http://www.transforming.com/tsi_news/best_consulting_firm_newsletters_december07.html.
<http://transforming.com/2007/12/17/getting-governance-right/>

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:

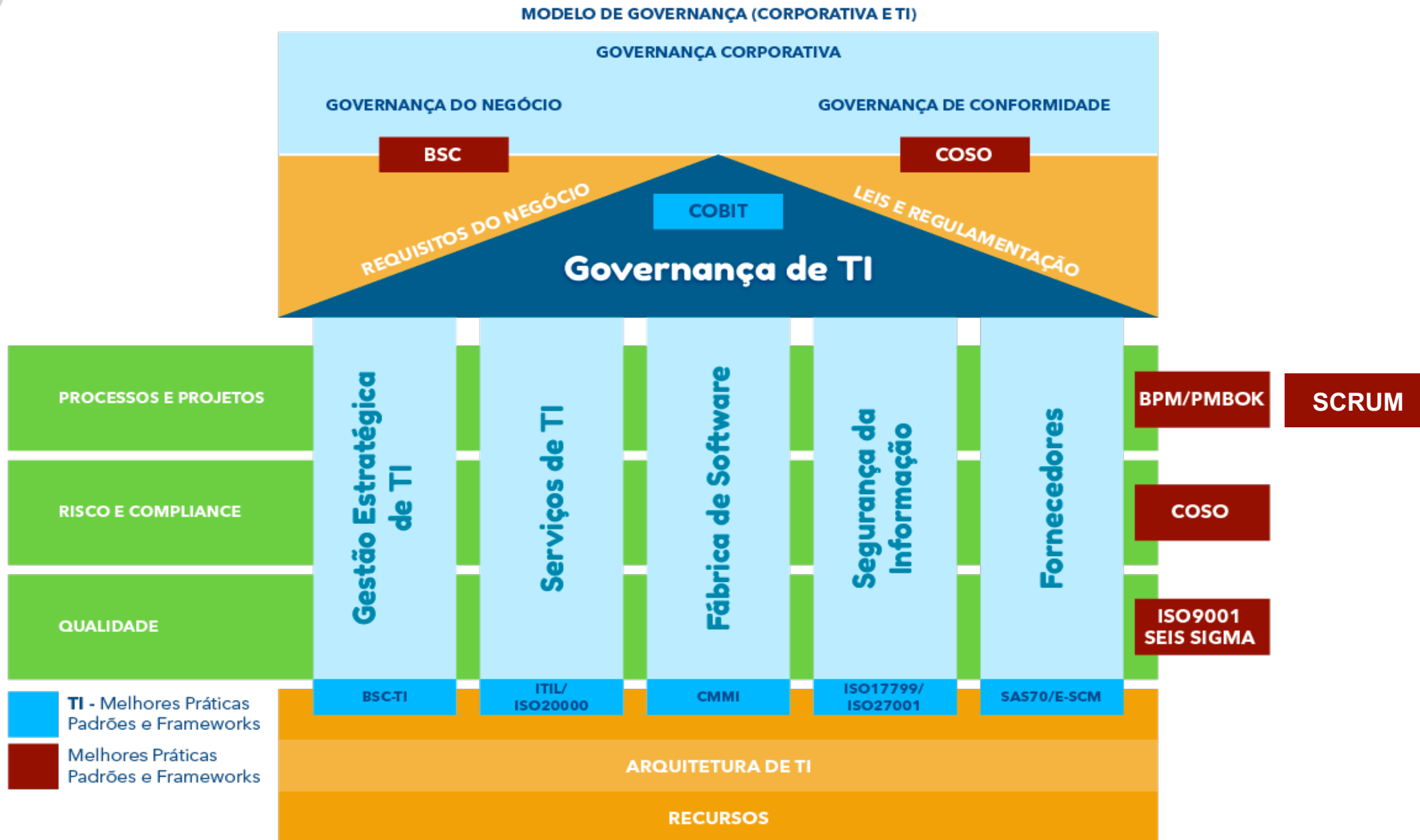
- Qual o papel de negócio da TI?
- Como garantir o uso eficaz de TI?
- Quem são as pessoas que devem decidir?
- Como garantir que as decisões estão sendo tomadas de forma correta?
- Quais são os comportamentos desejáveis?
- Como o orçamento deve ser investido?
- Como garantir que os sistemas vão se integrar? 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

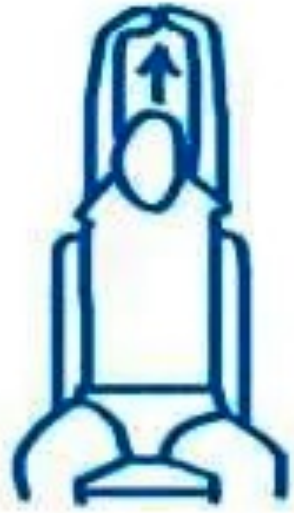


404

Houston, we have a problem.

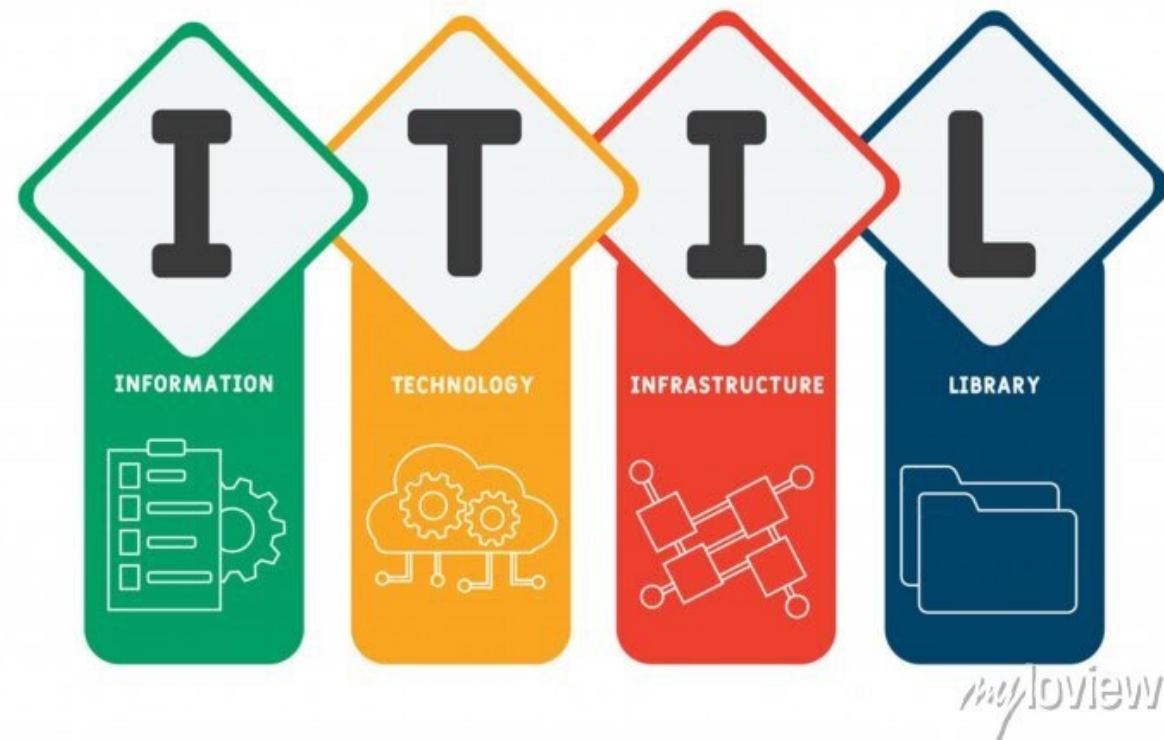
Actually, the page you are looking for
does not exist. [Return home.](#)







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.



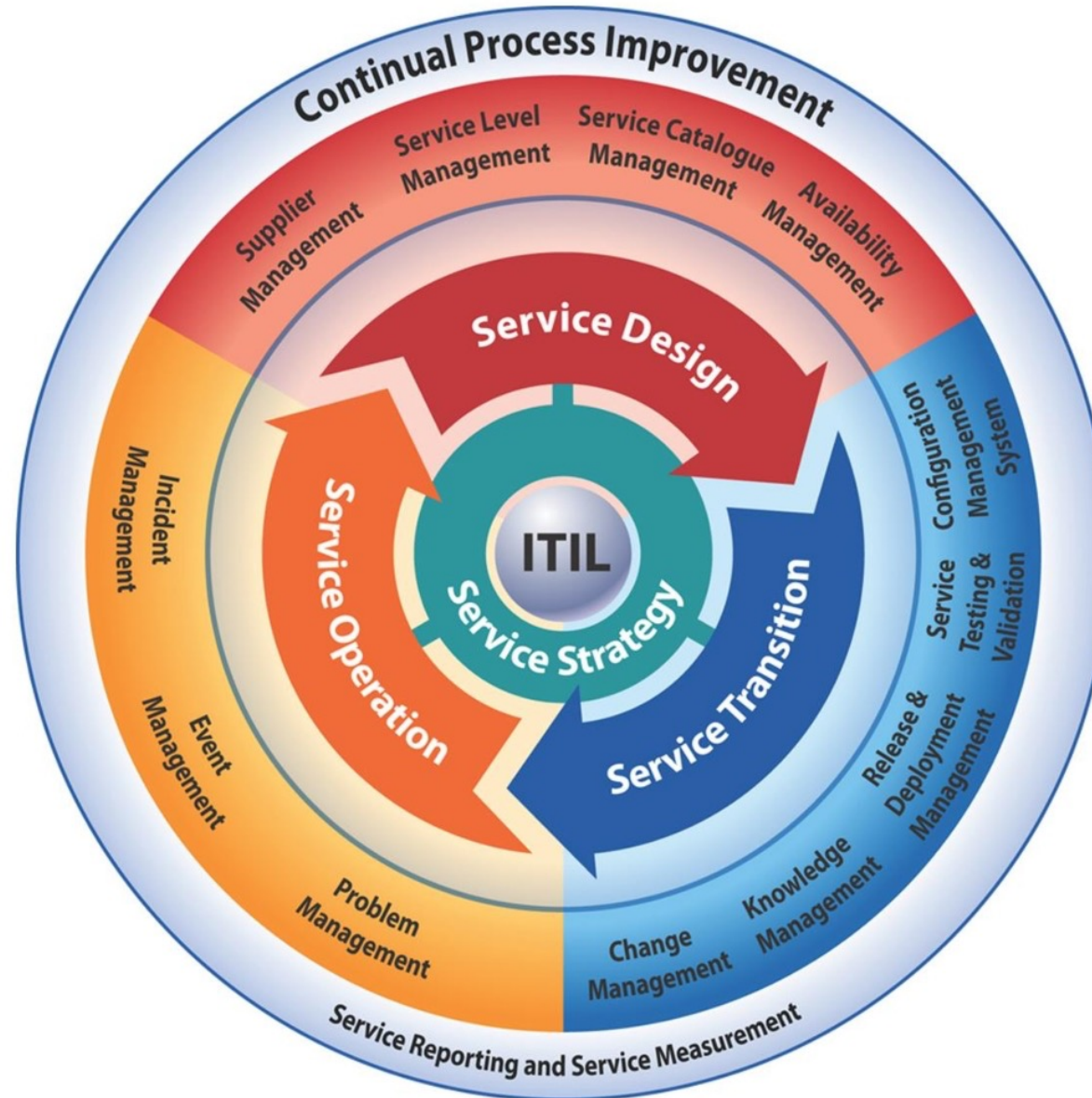
BIBLIOTECA



- 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.



*ITIL® is a registered trademark of
AXELOS Limited*



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



Continuidade do negócio

Atividade - Governança de TI

Governança de TI vs 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_Aluno_Atividade_05**
- **Prazo 05/11 – 23:59:59**

Agradeço
a sua atenção!

RAFAEL PETRY

rafael.petry@sptech.school

SÃO
PAULO
TECH
SCHOOL