**UNIVERSIDADE METODISTA DE PIRACICABA CAMPUS TAQUARAL**

Christian Senna

Gabriel Rocha

Hugo César Peressin

Tatiane Navarro Costa

**GOVERNANÇA DE TI**

**JBOSS - ENGENHARIA E AUTOMAÇÃO**

**Piracicaba – SP**

**2018**

**UNIVERSIDADE METODISTA DE PIRACICABA CAMPUS TAQUARAL**

Christian Senna

Gabriel Rocha

Hugo César Peressin

Tatiane Navarro Costa

**GOVERNANÇA DE TI**

**JBOSS - ENGENHARIA E AUTOMAÇÃO**

Trabalho apresentado como atividade da disciplina de Gerência de Projetos de Tecnologia da Informação, ministrada pelo professor José Maria Cesário Júnior.

**Piracicaba – SP**

**2018**

**SUMÁRIO**

[1. INTRODUÇÃO 4](#_Toc523772628)

1. INTRODUÇÃO

Esse trabalho discorre sobre características do modelo “ITIL” e técnicas de governança de TI, tomando como base uma empresa capivariana que presta serviços relacionados a *hardware* e *software*. Seu nome fantasia é “JBOSS”.

No decorrer do projeto serão apresentados tópicos que abordam detalhes relacionados ao funcionamento da empresa, tais como:

* Gerenciamento de incidentes e problemas, os quais apresentarão informações relacionadas ao funcionamento do suporte ao usuário e documentação de chamados.
* Gerenciamento de mudanças, que demonstração o processo de alterações e novos desenvolvimentos a serem realizados nas aplicações, desde o levantamento até os testes, reportes, correções de erros e implementação em ambiente de operação.
* Processo de capacitação de utilizadores, que levantará dados referentes a metodologia de treinamento dos usuários que farão uso dos sistemas oferecidos.

**Tópicos a serem levantados**:

1. Nome da Empresa

**R:** Jboss – Engenharia e Automação.

1. Tamanho da Empresa (Micro, pequena, média ou grande)

**R:** Pequena.

1. Multinacional ou nacional

**R:** Nacional.

1. Organização de TI (Gerente / Diretor / Presidente / Vice-Presidente)

**R:** Presidente.

1. Áreas de TI (infraestrutura / desenvolvimento / departamento técnico)

**R:** Suporte técnico (hardware), suporte e treinamento ao usuário (software), desenvolvimento (programação), análise de requisitos e testes.

1. Número de funcionários de TI

**R:** 13 funcionários.

1. Possui *service desk*?

**R:** Sim.

1. Utiliza software para gestão de TI?

**R:** Utiliza software próprio.

1. Possui métricas?

**R:** Poucas. Normalmente, prazos a serem cumpridos.