**ESCOLA SENAI “ROBERTO MANGE”**

**ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

**YURI HENRIQUE REZENDE**

**RELATORIO DE ESTUDO DE CASO**

**AULA 11**

**CAMPINAS**

**2024**

**YURI HENRIQUE REZENDE**

**RELATORIO DE ESTUDO DE CASO**

**AULA 11**

Relatório apresentado à Escola Senai “Roberto

Mange” como um dos requisitos avaliativos para obtenção da

Graduação de Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

**Orientador:** Tatiana Aparecida de Almeida

**CAMPINAS**

**2024**

**YURI HENRIQUE REZENDE**

**RELATORIO DE ESTUDO DE CASO**

**AULA 11**

Relatório apresentado à Escola Senai “Roberto

Mange” como um dos requisitos avaliativos para obtenção da

Graduação de Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Data da aprovação:

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_

Examinador:

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Nome:

Cargo:

Instituição:

1. **RESUMO**

Este estudo de caso aborda a implementação de frameworks de governança de TI na empresa fictícia "TechSolutions", que enfrenta desafios na gestão de seus processos de TI. A análise propõe o uso da cadeia de valor de Michael Porter para mapear e melhorar os processos de negócios, especialmente no desenvolvimento de software e no gerenciamento de serviços de TI, agregando eficiência e valor. Para fortalecer a governança de TI, sugere-se a adoção dos frameworks ITIL e COBIT. O ITIL melhora a eficiência no gerenciamento de serviços, enquanto o COBIT alinha a TI com as estratégias da empresa, oferecendo um equilíbrio entre controle, eficiência e governança estratégica. Assim, a TechSolutions poderá reduzir riscos, aumentar a eficiência operacional e agregar valor estratégico ao negócio.

1. **DESENVOLVIMENTO**

A empresa fictícia "TechSolutions" enfrenta desafios na gestão de seus processos de TI e busca adotar frameworks que possam não apenas otimizar esses processos, mas também gerar valor estratégico e melhorar a eficiência operacional. Nesse contexto, é importante explorar como o conceito de cadeia de valor de Michael Porter pode ser aplicado à TI, além de entender o papel dos frameworks de governança como ITIL e COBIT para criar uma TI mais eficiente e alinhada às metas da empresa.

* Definição de Processos de Negócio e a Cadeia de Valor de Michael Porter:

A **cadeia de valor** proposta por Michael Porter é uma ferramenta estratégica que permite identificar atividades dentro de uma organização que agregam valor ao produto ou serviço oferecido. Essas atividades podem ser divididas em **atividades primárias** (logística, operações, marketing e vendas, serviços) e **atividades de apoio** (infraestrutura da empresa, recursos humanos, tecnologia, aquisição).

No contexto da TechSolutions, os **processos de TI** podem ser inseridos tanto nas atividades primárias quanto nas atividades de apoio. Por exemplo, o **desenvolvimento de software** é um processo essencial que pode ser categorizado dentro de operações, uma vez que produz soluções diretas para os clientes. Já o **gerenciamento de serviços de TI** atua como uma atividade de apoio, garantindo que a infraestrutura tecnológica necessária esteja sempre disponível, com alta confiabilidade e alinhada aos padrões de governança.

Para melhorar seus processos de TI, a TechSolutions pode usar a **cadeia de valor** para identificar pontos que necessitam de otimização. O desenvolvimento de software, por exemplo, pode se beneficiar de metodologias ágeis para entregar valor com maior rapidez. Já o gerenciamento de serviços de TI pode implementar práticas de **ITIL** para garantir que a operação funcione sem interrupções, alinhando-se às necessidades estratégicas da organização.

* Governança de TI e o Alinhamento Estratégico:

A **Governança de TI** é essencial para garantir que os recursos tecnológicos da empresa estejam alinhados com seus objetivos estratégicos. No caso da TechSolutions, um plano de governança eficaz deve buscar garantir a criação de valor, a mitigação de riscos e a otimização de recursos. Um primeiro passo é mapear as necessidades estratégicas da empresa e entender como a TI pode suportar cada uma dessas metas. Isso envolve estabelecer **políticas de controle e gestão** que garantam que os projetos de TI estejam sempre alinhados com os objetivos da organização. Além disso, a governança pode facilitar a criação de métricas de desempenho para monitorar o impacto das iniciativas de TI, bem como prever riscos e introduzir controles para mitigá-los.

Por exemplo, na TechSolutions, uma governança bem estruturada pode identificar áreas onde os sistemas são vulneráveis a falhas ou onde há riscos de segurança, aplicando controles proativos para prevenir incidentes e garantir a continuidade dos serviços. Esse alinhamento estratégico e redução de riscos proporcionam uma TI mais eficiente e que agrega maior valor ao negócio, promovendo inovação e ganho de competitividade.

* Frameworks de Governança: ITIL e COBIT:

Para otimizar a governança e gestão de TI, a TechSolutions pode adotar frameworks como o ITIL e o COBIT, que oferecem uma abordagem estruturada para melhorar a eficiência, reduzir riscos e gerar valor para o negócio.

O ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é um framework voltado para o gerenciamento de serviços de TI, com foco na melhoria contínua dos processos e na entrega de serviços que atendam às expectativas dos clientes. A TechSolutions pode utilizar o ITIL para padronizar a forma como os serviços de TI são entregues, assegurando que os processos de suporte ao cliente, como gerenciamento de incidentes, gerenciamento de mudanças e gestão de problemas, sigam um fluxo bem definido, melhorando a eficiência e reduzindo o tempo de inatividade. Um exemplo prático de implementação do ITIL seria o uso de um Service Desk integrado para gerenciar e responder a todas as solicitações dos usuários, melhorando a experiência do cliente e reduzindo falhas na operação.

O COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies) é um framework voltado para governança e controle de TI. Ele proporciona uma abordagem abrangente para gerenciar riscos, garantir a conformidade regulatória e alinhar os processos de TI com os objetivos estratégicos do negócio. O COBIT permite à TechSolutions implementar um sistema de auditoria e controle que assegura que a TI esteja sempre contribuindo para a criação de valor e gerenciando os riscos de forma eficaz. Um exemplo de implementação do COBIT na TechSolutions seria a criação de políticas e métricas claras para monitorar o desempenho dos serviços de TI e garantir a conformidade com regulamentos de segurança e privacidade de dados, como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) ou a GDPR.

1. **CONCLUSÃO**

A TechSolutions pode melhorar seus processos de TI e agregar valor ao negócio através do uso estratégico da cadeia de valor de Michael Porter, em conjunto com frameworks de governança como ITIL e COBIT. O ITIL garantirá que os serviços de TI sejam entregues de maneira eficiente e com qualidade, enquanto o COBIT fornecerá o suporte necessário para alinhar esses serviços às metas estratégicas da empresa, melhorando a governança e a capacidade de gestão de riscos. A implementação desses frameworks permitirá que a TechSolutions aumente sua eficiência operacional e melhore sua competitividade no mercado.