**FACULDADE SENAI “ROBERTO MANGE”**

**ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

**YURI HENRIQUE REZENDE**

**FORMATIVA**

**CAMPINAS**

**2024**

**FACULDADE SENAI “ROBERTO MANGE”**

**ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

**YURI HENRIQUE REZENDE**

**FORMATIVA**

**CAMPINAS**

**2024**

**YURI HENRIQUE REZENDE**

**FORMATIVA**

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. Governança de TI

**O que é governança de TI e como ela pode ajudar a empresa a tomar decisões melhores?**  
Governança de TI é um conjunto de práticas, processos e estruturas voltadas para garantir que a tecnologia da informação da empresa esteja alinhada aos objetivos estratégicos do negócio. Ela envolve a gestão dos recursos de TI, a definição de prioridades e o monitoramento do desempenho para maximizar o retorno sobre investimentos e minimizar riscos.  
**Como ajuda a empresa?**

* **Alinhamento estratégico**: Garante que as iniciativas de TI suportem os objetivos organizacionais.
* **Tomada de decisão baseada em dados**: Fornece métricas e indicadores claros.
* **Redução de riscos**: Identifica vulnerabilidades e implementa controles para mitigar ameaças.
* **Transparência e prestação de contas**: Define responsabilidades e melhora a comunicação entre áreas.

# 2. Gestão de Riscos

**Por que é importante ter uma política de gestão de riscos para proteger os dados da empresa?**  
A gestão de riscos identifica, avalia e trata potenciais ameaças que possam impactar negativamente os dados e sistemas da empresa. Uma política bem definida estabelece diretrizes claras para prevenir e responder a incidentes.  
**Benefícios**:

* **Proteção de dados sensíveis**: Reduz a probabilidade de vazamentos e acessos não autorizados.
* **Conformidade com regulamentações**: Atende às normas legais, como LGPD e GDPR.
* **Continuidade do negócio**: Garante operações estáveis, mesmo em casos de falhas ou ataques.
* **Redução de custos**: Evita gastos com recuperação de dados ou perda de reputação.

# 3. Melhoria de Processos

**Como o ITIL pode melhorar os serviços de TI e ajudar no dia a dia da empresa?**  
O ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é um conjunto de boas práticas para a gestão de serviços de TI. Ele foca na melhoria contínua, alinhando os serviços às necessidades do negócio.  
**Contribuições do ITIL**:

* **Organização e padronização**: Define processos claros para incidentes, mudanças e entregas.
* **Eficiência operacional**: Reduz retrabalhos e aumenta a produtividade da equipe.
* **Satisfação do cliente**: Oferece suporte e serviços mais confiáveis.
* **Redução de custos**: Melhora a alocação de recursos, evitando desperdícios.

# 4. Certificações

**Por que a empresa deve buscar certificações como a ISO 20000 e a ISO 27001?**

* **ISO 20000**: Voltada para a gestão de serviços de TI, promove a eficiência e qualidade na entrega de serviços.
* **ISO 27001**: Relacionada à segurança da informação, assegura a proteção de dados contra ameaças.  
  **Benefícios das certificações**:
* **Reconhecimento internacional**: Demonstra compromisso com padrões globais.
* **Aumento de confiança**: Clientes e parceiros têm mais segurança nas operações da empresa.
* **Melhoria contínua**: Incentiva a revisão e o aprimoramento constante de processos.
* **Vantagem competitiva**: Destaca a empresa no mercado, favorecendo negócios e contratos.

# 5. Planejamento Estratégico

**Como a análise SWOT pode ajudar a identificar o que a empresa precisa melhorar em TI?**  
A análise SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças) permite um diagnóstico estratégico da área de TI.

* **Forças (Strengths)**: Identifica recursos e capacidades que devem ser explorados.
* **Fraquezas (Weaknesses)**: Revela pontos críticos que precisam de atenção imediata.
* **Oportunidades (Opportunities)**: Avalia tendências tecnológicas e possibilidades de inovação.
* **Ameaças (Threats)**: Destaca riscos externos, como ciberataques ou mudanças regulatórias.  
  **Resultados**: A análise SWOT guia a alocação de recursos e prioriza iniciativas que tragam maior impacto para o negócio.