









Estratégia e gestão de serviços de TI

Autoestudos

| | | |
|--|----------|---|
|  Estratégia e gestão de serviços de TI | Semana 8 | 0 |
|  Planejamento estratégico | Semana 8 | 0 |
|  Alinhamento entre o negócio e TI | Semana 8 | 0 |
|  Relações do Projeto de Planejamento de Sistemas de Informação, Conhecimentos e Informática com Cobit, ITIL e PMBOK/PMI | Semana 8 | 0 |
|  Estratégia e gestão de serviços de TI | Semana 8 | 0 |
|  Estratégia e gestão de serviços de TI | Semana 8 | 1 |

Agenda

15 minutos

- Daily

45 minutos

- Aula expositiva e dialogada

60 minutos

- Desafio + Ponderada em Sala!

Introdução

O sucesso de uma implantação de sistemas depende de como planejar, gerenciar e alinhar seus negócios com as necessidades da tecnologia. Baseado nisto, temos os seguintes pilares da gestão de TI:

1. Alinhamento estratégico;
2. Geração de valor (cadeia de valor do negócio);
3. Gestão de riscos! (Segurança e gestão de terceiros);
4. Gestão dos recursos;
5. Medição e apuração de resultados (dashboards e relatórios);

Planejamento Estratégico

O que é?

O Planejamento Estratégico em TI é um processo que permite à empresa antever as demandas de tecnologia para os próximos anos e definir como ela irá investir em recursos, capacitação e desenvolvimento.

Por que é importante?

Com o Planejamento Estratégico em TI, os responsáveis pela área conseguem se antecipar às necessidades dos usuários, melhorar a eficiência dos processos, controlar os custos e maximizar os resultados dos projetos de tecnologia.

Como fazer

Para desenvolver um planejamento estratégico em TI eficaz, é preciso seguir seis passos fundamentais: análise do ambiente externo e interno, avaliação dos recursos, definição dos objetivos, elaboração das estratégias, criação de um plano de ação e acompanhamento e controle dos resultados.

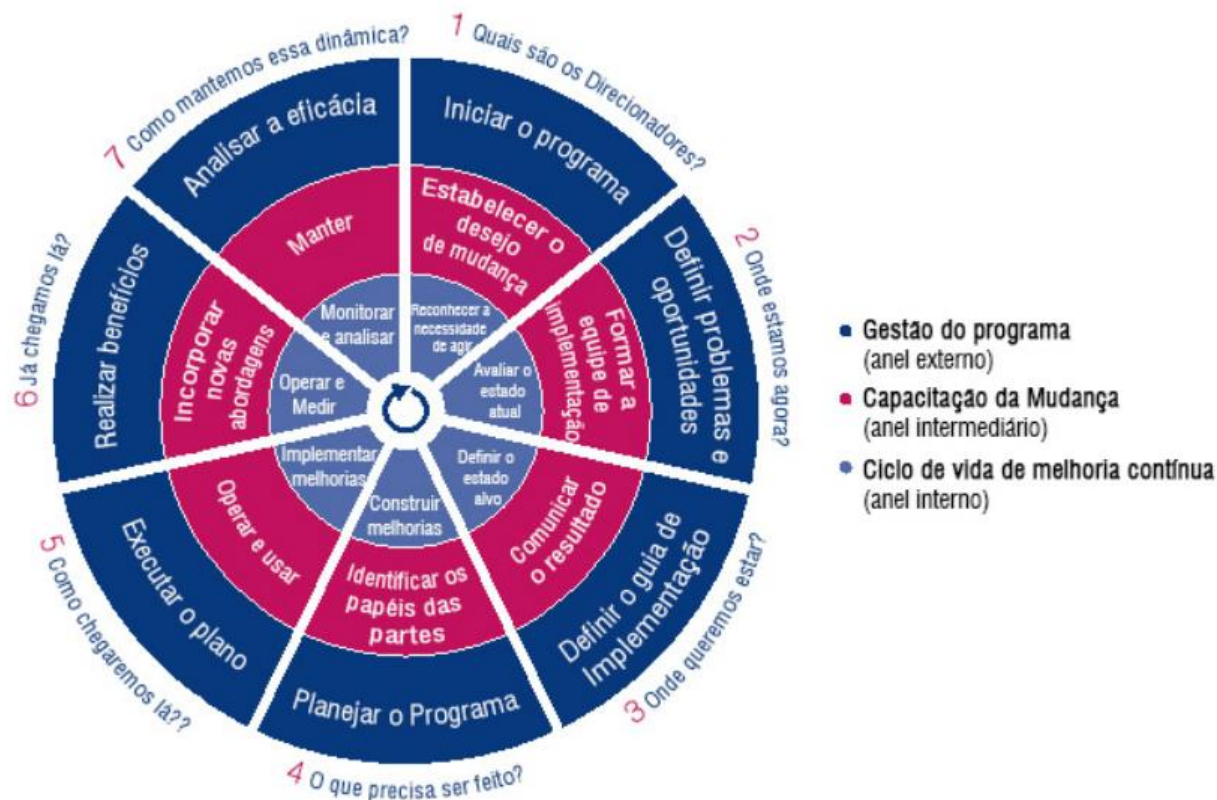
Alinhamento Negócio x TI

| | |
|------------------------------|---|
| O que é? | O alinhamento entre o negócio e a TI é a harmonização entre as estratégias de negócio e o uso de tecnologia para apoiar essas estratégias. |
| Por que é importante? | Quando o alinhamento não acontece, a TI pode estar gastando recursos em projetos que não são prioritários para a estratégia da empresa, enquanto projetos relevantes são negligenciados. |
| Como fazer | Para alinhar TI e negócios, é preciso entender as necessidades da empresa e como a tecnologia pode apoiar essas demandas. É necessário um alinhamento constante e a comunicação eficaz entre as partes. |

COBIT: O Que é e Como Funciona?

"COBIT é uma ferramenta de gestão que ajuda a alinhar TI com os objetivos de negócio, medir os resultados e garantir o compliance. É um framework global, com uma metodologia estruturada, baseada nas melhores práticas de governança de TI."

- O COBIT oferece um conjunto de objetivos de controle que podem ser adaptados para as necessidades específicas de cada empresa.
- A estrutura do COBIT é baseada em processos que cobrem áreas como governança, gestão de projetos, segurança da informação e gestão de mudanças.
- Com o COBIT, os gerentes de TI podem controlar o desempenho, garantir o compliance com as políticas e regulamentações e melhorar a qualidade dos serviços de TI.





Exemplo de Utilização do COBIT: Gestão de Acessos e Controles de Segurança

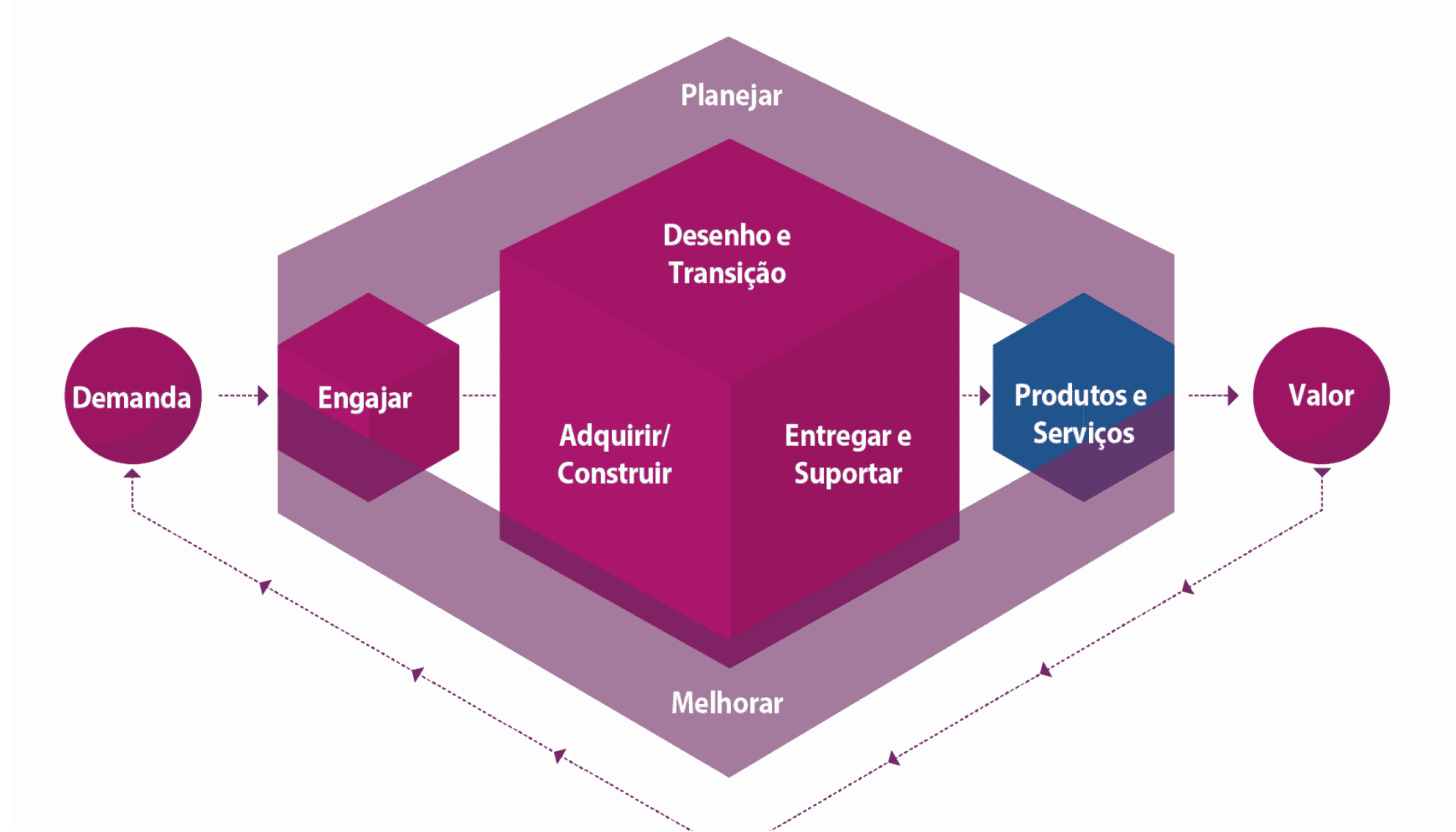
Imagine uma empresa financeira que processa informações sensíveis de clientes e realiza transações monetárias. Para garantir a segurança dos dados e a conformidade regulatória, a empresa decide implementar o COBIT para a gestão de acessos e controles de segurança. Aqui está como isso poderia ser feito:

1. Definir Objetivos de Controle;
2. Mapear Processos e Ativos de TI;
3. Identificar Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs);
4. Estabelecer Controles e Processos;
5. Monitorar e Avaliar;
6. Melhorar e Otimizar;
7. Reportar e Manter a Transparência;
8. Adaptar às Mudanças;

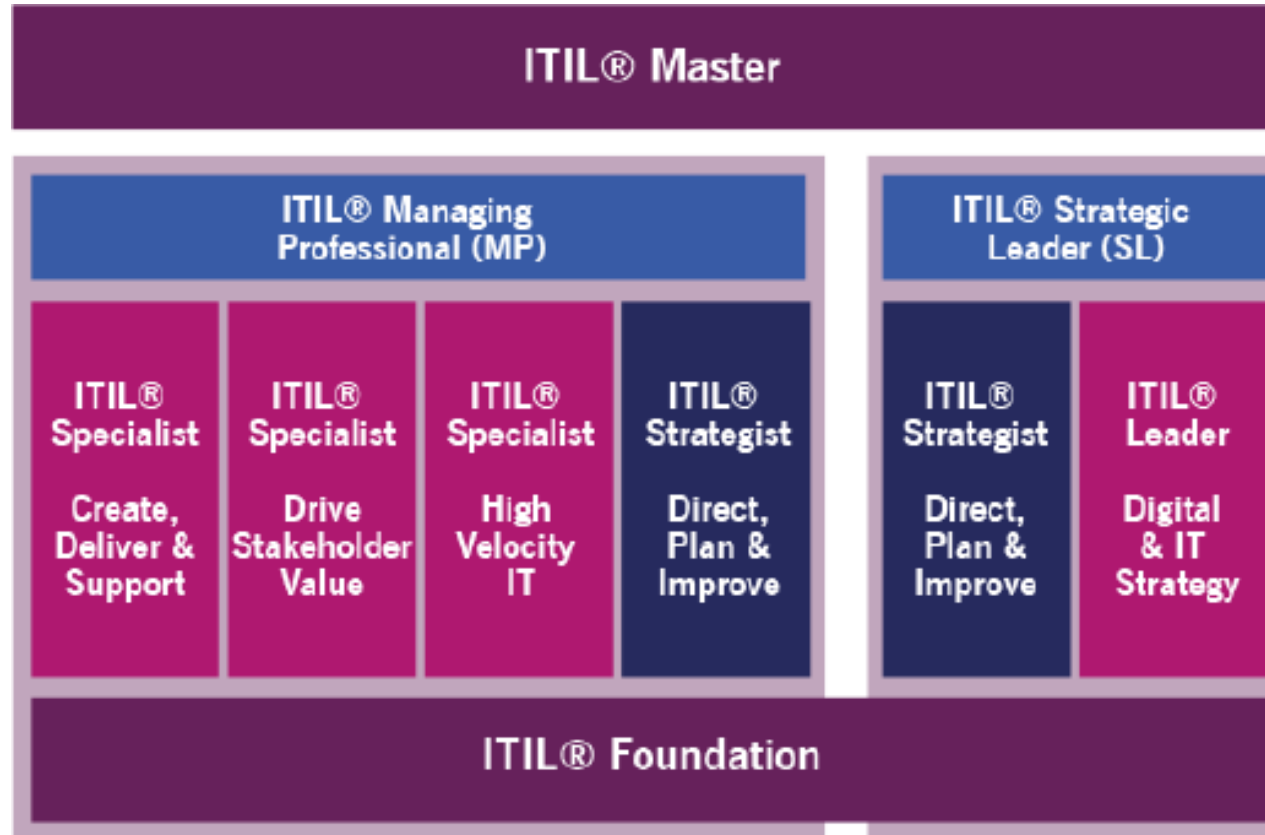
ITIL (Information Technology Infrastructure Library):

- Biblioteca para gerenciamento de serviços de TI.
- Focado em alinhar os serviços de TI com as necessidades do negócio.
- Divide os processos de gerenciamento de serviços em cinco estágios, desde a estratégia até a melhoria contínua.
- Centrado na prestação eficiente e eficaz de serviços de TI de alta qualidade.
- Aborda processos, funções, papéis e responsabilidades para melhorar a entrega de serviços.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library):



ITIL (Information Technology Infrastructure Library):



Diferença entre COBIT e ITIL

- **COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies):** Concentra-se na governança e no controle de TI, definindo objetivos de controle e estruturas para garantir a eficácia dos processos de TI e a mitigação de riscos.
- **ITIL (Information Technology Infrastructure Library):** Concentra-se na gestão de serviços de TI, definindo práticas e processos para entregar serviços de alta qualidade alinhados com as necessidades do negócio.

Ambos abordam diferentes aspectos da gestão de TI, com o COBIT enfatizando a governança e o controle, enquanto o ITIL se concentra na entrega de serviços eficazes.

Link para aprofundar: <https://tiagosouza.com/cobit-principios-exemplos-uso-dominios-processos-ti-niveis-capacidade/>

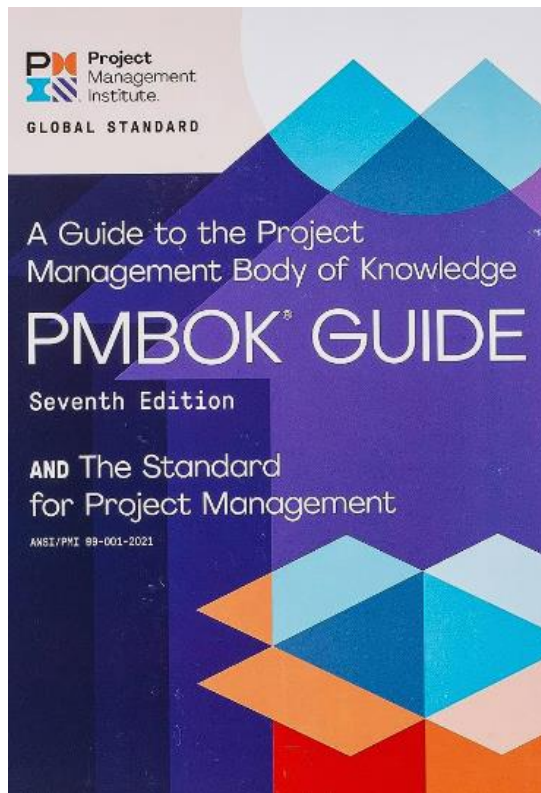
PMI (Project Management Institute)

O que é PMI?

O PMI, ou Project Management Institute, é uma organização sem fins lucrativos dedicada ao desenvolvimento de padrões de gerenciamento de projetos.

O que é o PMBOK?

O PMBOK, ou Project Management Body of Knowledge, é um dos principais padrões de gerenciamento de projetos do PMI. Ele é composto de cinco grupos de processos e dez áreas do conhecimento.

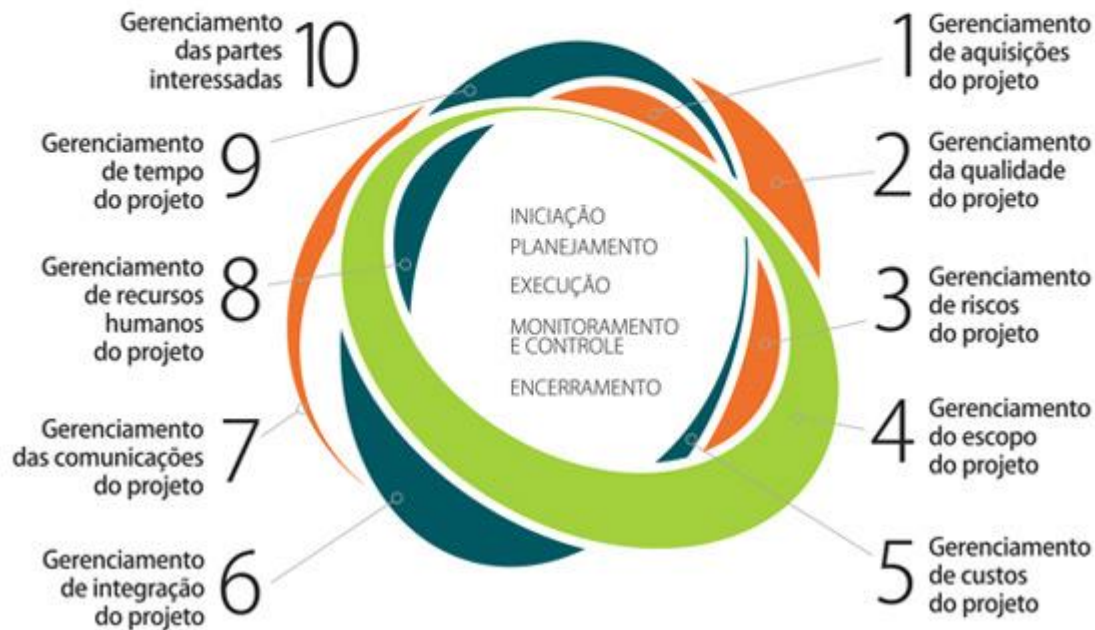


Por que é importante?

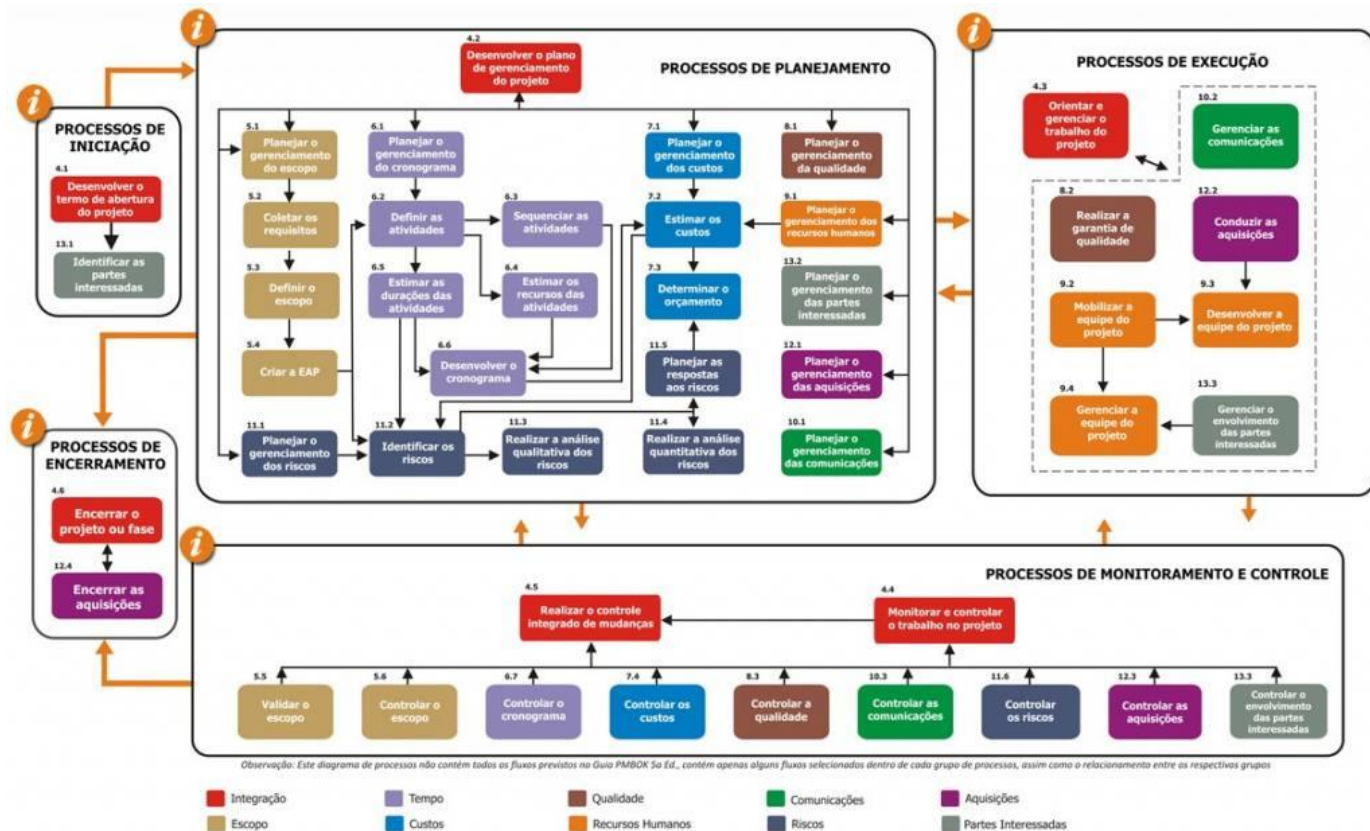
Com o PMI, os gerentes de projetos de TI podem ter uma estrutura comum e consistente para o gerenciamento de projetos, além de poder se conectar com uma comunidade global de prática para trocar ideias e soluções.

10 ÁREAS DO GERENCIAMENTO DE PROJETOS

PMBOK®
Project Management Body of Knowledge



PMI (Project Management Institute)



Estratégia Gestão e Serviço em TI

| | |
|------------------------------|---|
| O que é? | A estratégia de gestão de serviços em TI é a criação de um modelo de processos e boas práticas para padronizar, otimizar e aprimorar a entrega de serviços de TI na empresa. |
| Por que é importante? | A gestão de serviços de TI tem um impacto direto no sucesso dos projetos da empresa e no atingimento de seus objetivos. Com a estratégia certa, é possível otimizar os custos, melhorar a eficiência dos processos e maximizar a qualidade dos serviços. |
| Como fazer | Existem alguns passos fundamentais para criar uma estratégia eficiente de gestão de serviços em TI: compreender o negócio e as necessidades dos usuários, definir os processos e boas práticas, implementar a gestão da qualidade, criar um plano de melhoria contínua e monitorar os resultados. |

Critérios de Luftman

Os critérios de Luftman são utilizados para medir o grau de alinhamento entre a Tecnologia da Informação (TI) e o negócio de uma organização. [Estudo de caso!](#)





Brainstorming

Desafio do Dia!

Objetivo: Desenvolver uma estratégia ágil de migração para o SAP, considerando os processos e recursos necessários. (Ou melhorar a que temos)

Processos:

- Análise de requisitos e levantamento de dados.
- Planejamento da migração e definição de cronograma.
- Desenvolvimento e testes de integração com sistemas legados.
- Treinamento dos usuários e suporte pós-implantação.

Recursos Necessários

- Equipe de especialistas em SAP e integração de sistemas.
- Acesso a servidores e bancos de dados para testes e desenvolvimento.
- Recursos financeiros para investimento em hardware e software.

Produto Final: Uma apresentação e discussão sobre a melhoria do nosso processo e/ou a demonstração de uma nova ideia!



Ponderada

Ponderada em Sala de Aula

Descrição

Faça uma análise sobre como cada um dos Critérios de Luftman está sendo atendido no seu projeto. Se você considerar que algum critério não está sendo tratado no projeto, explique o que acha que precisaria ser feito para resolver esse problema.

Assuntos relacionados

- Estratégia e gestão de serviços de TI
- Frameworks de gestão: COBIT, ITIL
- Frameworks de governança de tecnologia da informação e comunicação

Conteúdos relacionados

- [Estratégia e gestão de serviços de TI](#)

OBS: Caso tenha dificuldades para acessar o material, faça login na plataforma [Sophia](#).

Busque o livro pelo código:

Pergunta

Faça uma análise sobre como cada um dos Critérios de Luftman está sendo atendido no seu projeto. Se você considerar que algum critério não está sendo tratado no projeto, explique o que acha que precisaria ser feito para resolver esse problema.

