

## **FACULDADE SENAC GOIÁS**

# **Curso Gestão da Tecnologia da informação**

Trabalho apresentado para fins de avaliação do  
Projeto Integrador da disciplina modelos de  
governança de TI, ministrada pela Professor: Itair

Alunos(as): Marielen Almeida  
José Matheus  
Guilherme Caetano  
Alexander Bitencourt

**Goiânia, Jun de 2021**

# Introdução

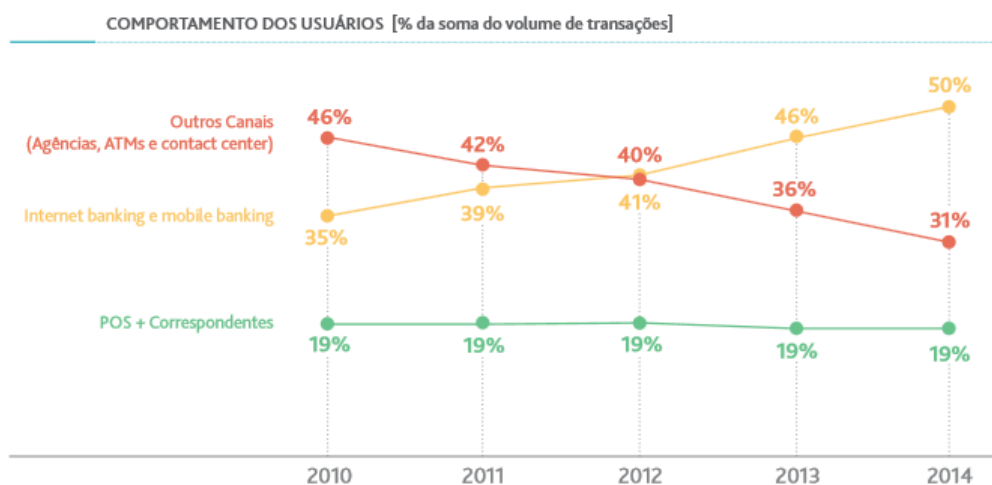
O intuito desse trabalho é colocar em prática os conhecimentos teóricos adquiridos no decorrer desse semestre referente a disciplina de modelos de tecnologia da informação, abordando os temas e construindo um roteiro para implantação da Governança de TI.

## 1. Sensibilizar a alta direção

Quando se fala de serviços bancários, o Brasil é pioneiro em matéria de regulamentação. Temos avançadíssima regulamentação e nível de segurança que faz especialistas de países desenvolvidos tomarem nossa atual tecnologia como base. Bilhares de dados navegam pela rede de computadores, mas não vão livremente. Eles devem estar adequados a um número de resoluções, leis, decretos e portarias que regulam a temática bancária em nosso país.

Alinhando esta temática de requisitos legais, temos também a necessidades dos clientes, onde vemos a necessidade de atendermos até 4 gerações distintas com necessidades e perfil comportamental diferenciado.

Nos últimos anos, uma grande mudança ocorreu no comportamento dos usuários dos serviços bancários no Brasil. De acordo com a Pesquisa da Febraban de Tecnologia Bancária, em 2014, o forte descolamento que já vinha sendo apontado ficou ainda mais acentuado, tornando Internet e Mobile Banking os principais canais de relacionamento entre os Bancos e seus clientes, responsáveis por mais da metade de todas as operações efetuadas.



A governança de TI em um banco é tão importante quanto o seu próprio setor operacional. Em um futuro próximo, o serviço bancário deverá ser muito mais personalizado do que já é. Deve entender as necessidades dos usuários de maneira quase que exclusiva. Fortalecendo assim a satisfação do seu público e garantindo a existência das instituições financeiras.

A Governança de TI busca o compartilhamento de decisões de TI e o alinhamento da tecnologia com os requisitos de negócios com todos os dirigentes da organização, estabelecendo regras à organização e os processos envolvidos no uso da TI, a fim de prover produtos e serviços com qualidade, agilidade e competitividade, fundamentada em pessoas, processos e tecnologia. Os seus princípios são:

a) Direção e Controle. A direção orienta as mudanças necessárias e fornece uma direção efetiva, servindo como um guia para outras pessoas executarem as mudanças. O controle visa assegurar que os objetivos definidos serão alcançados e que nenhum incidente indesejado ocorra;

b) Responsabilidade. A gerência executiva é a responsável pelo controle interno. A diretoria determina as responsabilidades para o estabelecimento de um controle interno específico ao pessoal responsável pelas unidades funcionais, que são os departamentos. Porém o controle interno é de responsabilidade de todos em uma organização e pode ser uma função explícita ou implícita;

c) Prestação de Contas. Todos os colaboradores têm a obrigação de prestar contas, fornecer relatórios ou explicar suas ações sobre o uso de recursos que são transmitidos;

d) Atividades. As atividades de TI são eficientes quando existe uma boa GTI.

Será que o seu banco está preparado para ser um banco do futuro ou ele vai apenas esperar este futuro chegar para identificar que ações devem ser tomadas? Ocupando um cargo diretivo de um estabelecimento bancário, você já começou a se preocupar com esta situação? Não deixe o futuro chegar, caminhe já em direção a ele junto com o seu banco!

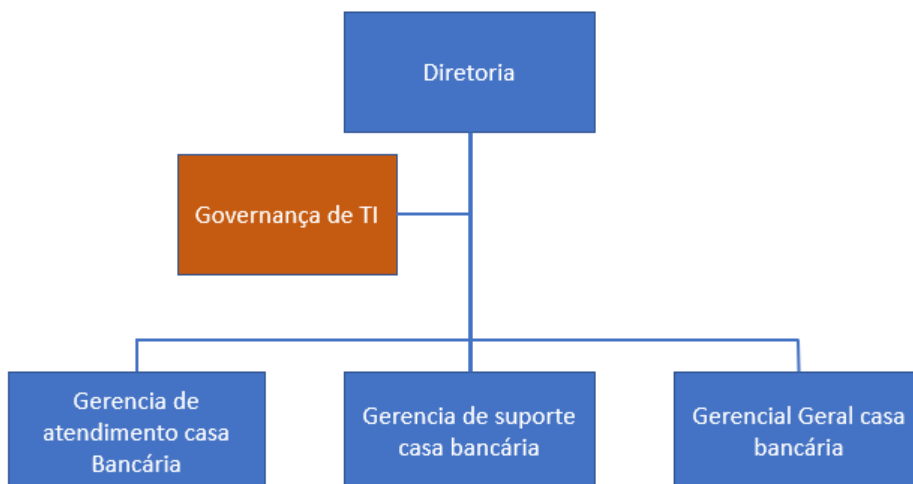
## 2. Foco do Programa de Governança de TI

Conforme levantado na estratégia do negócio, estabelecido e confirmado no mapa estratégico da casa bancária, o programa de governança de TI deverá ter o enfoque em estratégias para promover a segurança da informação, melhoria continua dos processos e trazer maior qualidade no atendimento para os clientes.

## 3. Papéis na estrutura da governança de TI

Fica definido que para a instituição de casa bancária deverá ser criado uma estrutura responsável pela governança de TI, porém esta estrutura atuará como consultoria e aporte as demais áreas. Todos os projetos e demandas deverão passar pela aprovação do comitê de governança, para que assim seja garantido o alinhamento estratégico e aporte da governança em todas as áreas da estrutura.

Sendo assim a estrutura passar a seguir o modelo abaixo:



Esta estrutura tem como objetivo:

- a) Estrutura de propriedade. Assegurar a distribuição do capital de forma transparente;
- b) Direitos de acionistas e as relações com a instituição. Política clara e transparente entre a organização e seus acionistas em defesa de seus interesses;
- c) Governança de TI- Autoridade para definir a interação de diretores e gerências.
- d) Gestão. Medir o desempenho da gerência sênior nas habilidades, competências e conhecimento sobre negócios da organização e atividades;
- e) Informação transparente e divulgação. Apresentação pública de economia, finanças, informações corporativas e contabilidade;
- f) Responsabilidade e ética. Política de relacionamento com a comunidade através de atividades com base em sustentabilidade e responsabilidade social.

## 4. Programa de Governança de TI

O gerente do portfólio do programa de governança de TI fica estabelecido como o gerente da GTIN, onde o mesmo terá a missão de gerenciar todo o portfólio e supervisionar os projetos existentes sem perder a visão estratégica da instituição casa bancária.

O Portfólio básico de TI já aprovado é visando as ações de promover a segurança da informação, melhoria continua dos processos já alinhados ao planejamento estratégico da casa bancária.

## 5. Recursos para iniciar a Jornada

A responsabilidade pela gestão da TI ficará a cargo do Gerente da GTIN e o mesmo terá as responsabilidades de:

- reunir-se constantemente com o CIO e demais partes interessadas;
- compartilhar formalmente as diretrizes, estratégias corporativas e objetivos corporativos;
- discutir com o CIO e demais partes interessadas as diretrizes prioritárias para TI;
- garantir que todas partes interessadas serão envolvidas em decisões para tais diretrizes;
- comprometer-se com as diretrizes para TI, acordando com todos envolvidos quais são as reais necessidades do negócio que devem ser buscadas por objetivos de TI;
- participar do processo de gerenciamento estratégico de TI: aprovar planos estratégicos / diretores de TI;
- acompanhar e influenciar os objetivos de TI de forma a garantir o alinhamento com os objetivos; corporativos;
- acompanhar o desempenho estratégico de TI;
- reportar constantemente necessidades de ajustes.

Para a operação serão necessários os seguintes recursos:

### 1) Para o Comitê Gestor de TIC

Este comitê deverá ter conhecimento sobre governança de TIC. Decisões que podem ser tomadas envolvendo várias partes da organização; O Poder de decisão é dos membros do Comitê Gestor de TIC; Realização de planejamento de TIC participativo; Relação de

confiança entre a TIC, o negócio e alta administração; Posicionamento hierárquico da TIC em nível estratégico; Compartilhamento do conhecimento entre TIC e negócio;

Sistema de comunicação e transparência

Deverá ter a existência de canais adequados para a comunicação; Cultura organizacional de comunicação de resultados.

Riscos de TIC - Pessoal com competência para gestão de riscos de TIC; Patrocínio da alta administração para governança de riscos de TIC; Práticas organizacionais de gestão da continuidade do negócio;

Portfólio de TIC - Conhecimento em gestão de portfólio de TIC; Capacidade de mensuração dos benefícios dos investimentos realizados em TIC; Controle e previsibilidade sobre o orçamento de TIC pela alta administração;

Conformidade do ambiente de TIC - Condicionantes: Pessoal com competência para análise de conformidade do ambiente de TIC; Existência de estrutura organizacional responsável pela auditoria interna na casa bancária.

Monitoramento do desempenho e Avaliação do uso da TIC - Cultura organizacional com foco na gestão por resultados; Práticas organizacionais de gerenciamento de nível de serviço; Formalização de planos de TIC; Definição de metas e indicadores para a TIC; Práticas de gestão de fornecedores; Cultura organizacional voltada para a otimização de recursos; Práticas organizacionais de gestão da capacidade de TIC; Práticas organizacionais de gestão de pessoas por competências;

## Conclusão

Aplicando as técnicas e ferramentas abordadas nesta disciplina para elaboração do plano de gestão de TI, conseguiremos obter a otimização de processos, redução de custos e maior eficácia de gestão. Além de tudo, ainda é capaz de melhorar o relacionamento da sua empresa com seus clientes. E, claro, garantir a segurança de todas as informações importantes para a rotina do negócio.