

Gestão de TI

Tiago Bacciotti Moreira



github
SOCIAL CODING

Ementa

Planejamento estratégico e o alinhamento entre o negócio e o uso da TI.

Balanced Scorecard do negócio e de TI.

Planejamento de sistemas e da infraestrutura de TI.

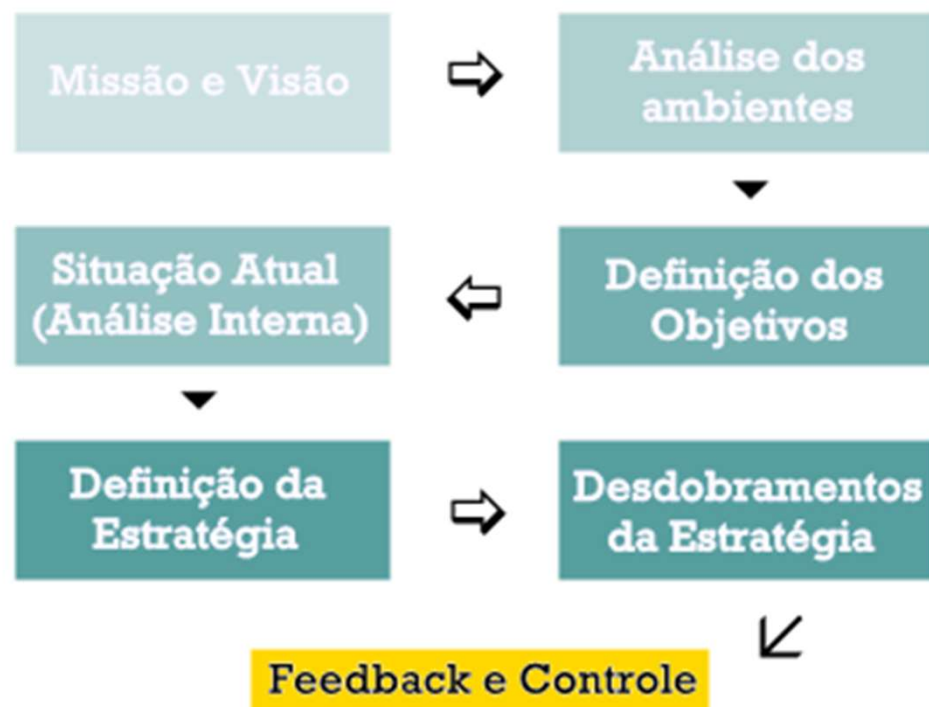
Governança corporativa e
governança de TI.

Frameworks de melhores práticas em TI (COBIT, ITIL, NBR-ISO/IEC 17799 e 27001 etc.).

Catálogo de serviços de TI e acordo de níveis de serviço (SLA). Custos de TI.

Segurança em TI. Auditoria de Sistemas.

Etapas do Planejamento Estratégico





Análise SWOT

Matriz BCG

Matriz
BCG

Participação relativa de mercado

Alta

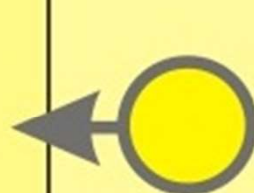
Baixa

Crescimento do Mercado

Alto



Estrela



Em questionamento

Baixo



Vaca leiteira



Abacaxi



Ciclo PDCA

Plan

- Fase de planejamento
 - Estabelecer metas ou identificar problemas
 - Analisar processo (identificar causas do problema)
 - Definir Método de trabalho

Do

- Fase de Execução
 - Realizar
 - Executar as atividades conforme plano de ação

Check

- Fase de Verificação
 - Monitorar e avaliar os resultados
 - Confrontar realizado x planejado
 - Verificar o trabalho realizado

Check

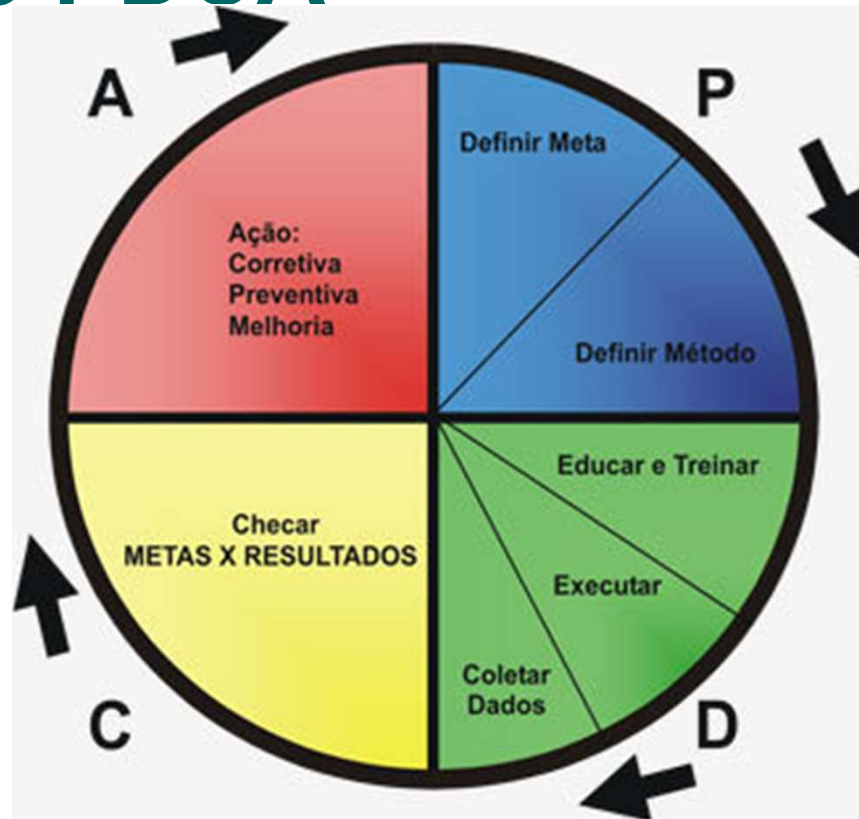
- Fase de Verificação
 - Monitorar e avaliar os resultados
 - Confrontar realizado x planejado
 - Verificar o trabalho realizado

Action

- Agir de acordo com o avaliado
 - Ajustar se necessário planos de ação
 - Aprimorar execução e corrigir eventuais falhas

Fonte: www.comexito.com.br

Ciclo PDCA





Fonte: www.brokenieff.blogspot.com



Fonte: <http://wpm.wikidot.com/>

Bibliografia

COUGO, Paulo Sergio. ITIL: guia de implantacao. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013. 272p

MAGALHÃES, Ivan Luizio. Gerenciamento de serviços de TI na prática: uma abordagem com base na ITIL. São Paulo: Novatec, 2007. Gerenciamento de TI. 667p

SORDI, Jose Osvaldo de. Tecnologia da informacao aplicada aos negocios. Sao Paulo: Atlas, 2003. 185p

TURBAN, Efraim et al. Tecnologia da informação para gestão: transformando os negócios na economia digital. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010. xiii, 680 p. ISBN 9788577805082.

COHEN, Roberto. Gestão de help desk e service desk: ensaios e crônicas ao supervisor de pequenos e médios centros de suporte técnico, he. Sao Paulo: Novatec, 2011. 292p