

Gestão de TI

Tiago Bacciotti Moreira

Quatro horários
semanais

Teórica e Prática

Divisão de Notas

Disciplina	Prova 1	Prova 2	Trabalhos	Prova Seme	Total
Gestão de TI	15	15	30	40	100

Datas de Provas

Disciplina	Prova 1	Prova 2	Prova Semestral
Gestão de TI	7/abr.	5/mai.	30/jun.

POO 2			
Aula	Data	Dia	Obs
1	02/março	Seg	
2	03/março	Ter	
3	09/março	Seg	
4	10/março	Ter	
5	16/março	Seg	
6	17/março	Ter	
7	23/março	Seg	
8	24/março	Ter	
9	30/março	Seg	
10	31/março	Ter	
11	06/abril	Seg	
12	07/abril	Ter	Prova 1
13	13/abril	Seg	
14	14/abril	Ter	
15	20/abril	Seg	
16	21/abril	Ter	Feriado Tiradentes
17	27/abril	Seg	

17	27/abril	Seg	
18	28/abril	Ter	
19	04/maio	Seg	
20	05/maio	Ter	Prova 2
21	11/maio	Seg	
22	12/maio	Ter	
23	18/maio	Seg	
24	19/maio	Ter	
25	25/maio	Seg	
26	26/maio	Ter	
27	01/junho	Seg	
28	02/junho	Ter	
29	08/junho	Seg	
30	09/junho	Ter	
31	15/junho	Seg	
32	16/junho	Ter	
33	22/junho	Seg	
34	23/junho	Ter	
35	29/junho	Seg	
36	30/junho	Ter	Prova Semestral
37	06/julho	Seg	

37 aulas



github
SOCIAL CODING

Link Entrega de Atividades

<http://bit.ly/entrega2020>

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
infra-estrutura de TI.

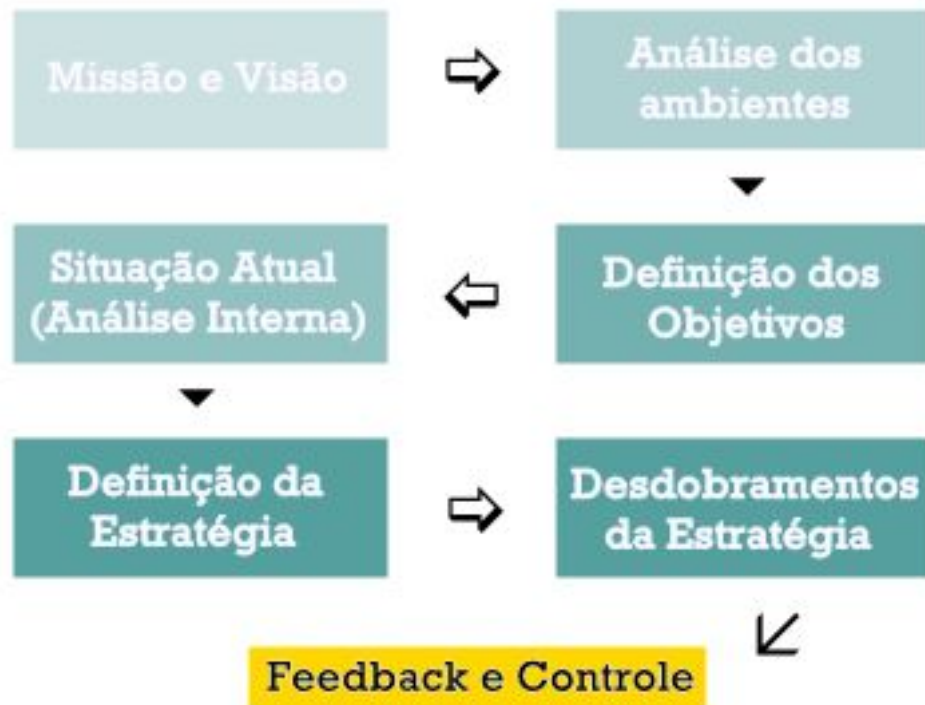
Governança corporativa e
governança de TI.

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

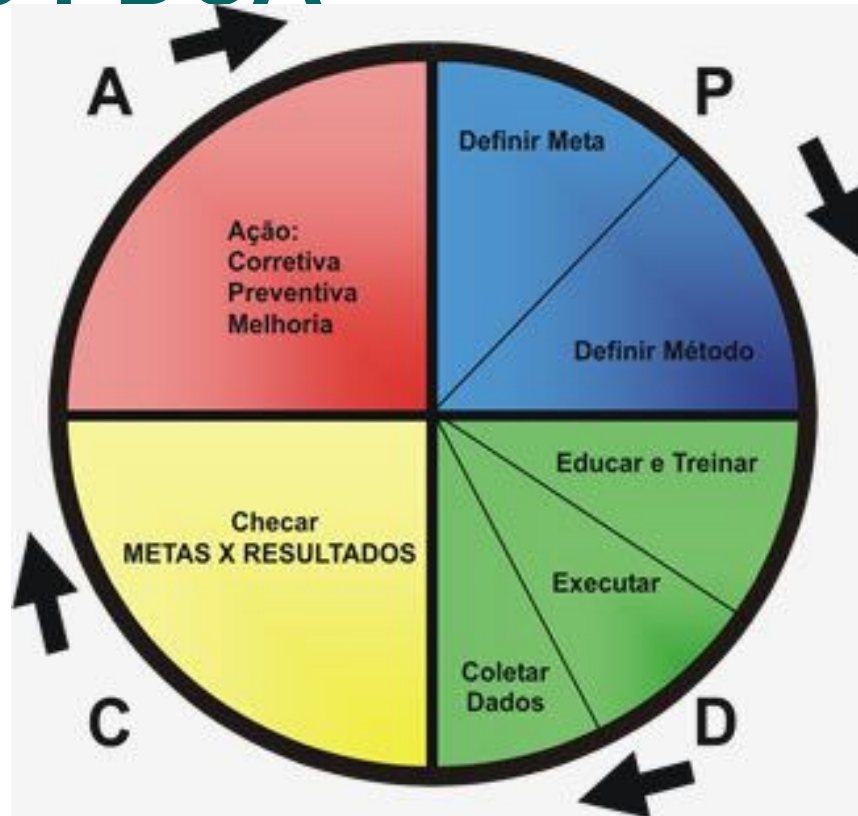
Check

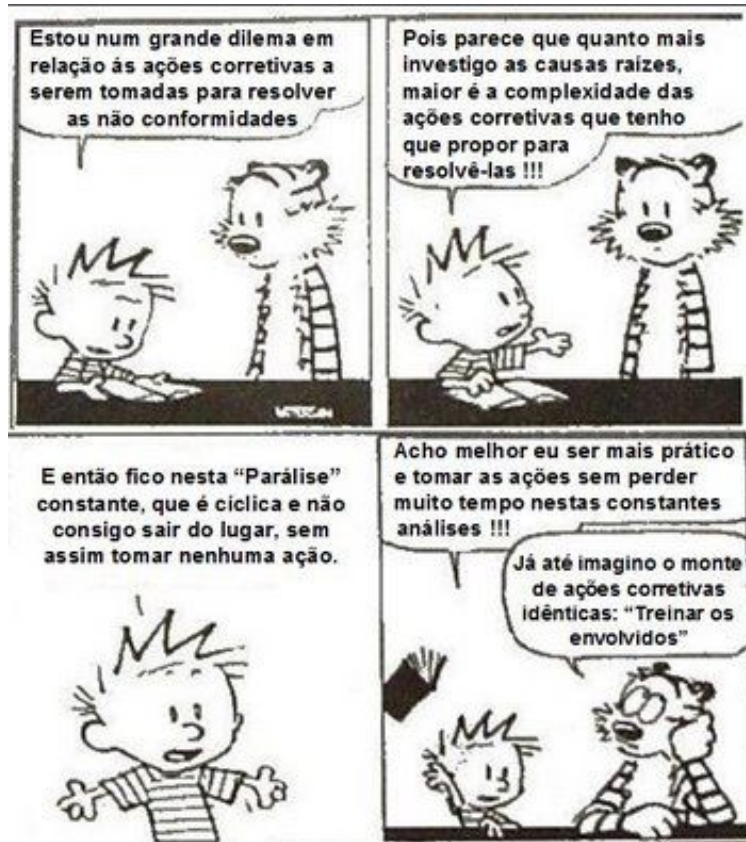
- Fase de Verificação
 - Monitorar e avaliar os resultados
 - Confrontar realizado x planejado
 - Verificar o trabalho realizado

Action

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

Ciclo PDCA







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