

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
Campus Inhumas

Governança De TI

**Boas Práticas e Recomendações
Mundiais Utilizadas por TI**

Tópico 2

Prof. Me. Victor Hugo Lázaro Lopes



<http://goo.gl/Q8e45Z>



AGENDA

2 Boas práticas e recomendações mundiais utilizadas por TI

2.1 ISO 9000;

2.2 PMBOK;

2.3 ISO/IEC 38500 – Governança corporativa de tecnologia da informação;

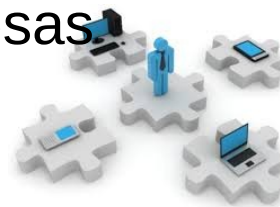
2.4 COBIT (parte 2).



“Nenhum problema pode ser resolvido pelo mesmo estado de consciência que o criou”. Albert Einstein

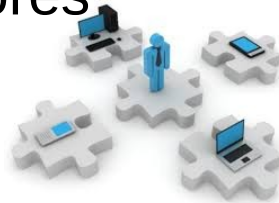
Antes do advento da Governança já existiam iniciativas de recomendações ou padronizações em diversas áreas no mercado:

- orientam e aconselham os processos de gestão e operacionais.
- Desenvolvidas por instituições sem fins lucrativos que agrupam profissionais de determinadas áreas de conhecimento para trocarem experiências sobre o que pode dar certo ou errado.
- Como resultado são publicadas guias ou padronizações que podem servir como referência para as empresas buscarem a excelência nos seus processos.



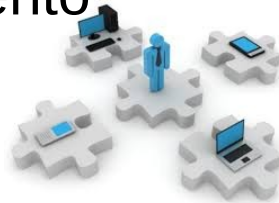
Algumas boas práticas de mercado mais utilizadas por TI atualmente:

- ISO 9000: gestão da qualidade
- ISO /IEC 38500: GTI
- CobiT: modelo abrangente aplicável para a GTI
- ISO 31000: princípios e guias para o gerenciamento de riscos
- CMMI: Desenvolvimento de produtos e projetos de SW
- MPS.br para Software: modelo brasileiro para melhoria do processo de software
- ITIL: serviços de TI, segurança da informação, gerenciamento de infra, gestão de ativos, etc.
- ISO/IEC 20000: norma abordando requisitos e melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI



Algumas boas práticas de mercado mais utilizadas por TI atualmente:

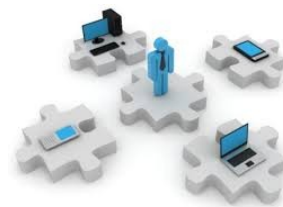
- eSCM-SP e eSCM-CL: outsourcing em serviços que usam TI de forma intensiva
- PRINCE2: metodologia de gerenciamento de projetos
- PMBOK: base de conhecimento em gestão de projetos
- SCRUM: método ágil para o gerenciamento de projetos
- BSC: metodologia de planejamento e gestão estratégica
- Seis Sigma: metodologia para melhoria da qualidade de processos
- TOGAF: modelo para o desenvolvimento e a evolução de arquiteturas de TI
- BPM CBOK: corpo de conhecimento para o gerenciamento de processos de negócio.



Uma das entidades internacionais mais importantes na área de padronizações e normas: ISO (*International Organization for Standardization*).

É uma entidade de definição e publicação de normas técnicas internacionais, fundada em 1947:

- Agrega as principais entidades de normas e controle de qualidade de 170 países, representada no Brasil pela ABNT.
- Suas normas certificam as empresas através de auditorias realizadas nos processos de gestão e operacionais.
- Geralmente se associa também à IEC (*International Electrotechnical Commission*), fundada em 1906.



ISO 9000

Trata-se da norma mais utilizada no meio corporativo.

Trata da Gestão da Qualidade.

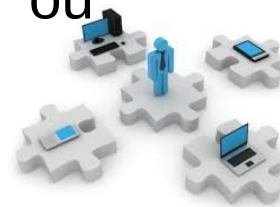
Criada em 1987: recomenda a estruturação de um modelo de gestão interno nas empresas, com foco no cliente, visando a melhoria da gestão de processos empresariais por meio de algumas iniciativas.



ISO 9000

As iniciativas:

- Definição de responsabilidades da direção da empresa para manter a política de qualidade da empresa documentada e implementada.
- Definição da estrutura de controle de processos e todas as atividades da empresa, através de documentação e divulgação da informação dos processos aos envolvidos.
- Avaliação e controle de fornecedores e contratos que fazem parte do processo produtivo para entrega de produtos ou serviços aos clientes



ISO 9000

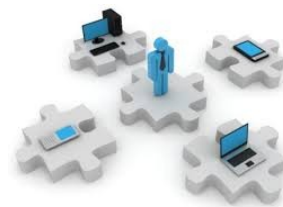
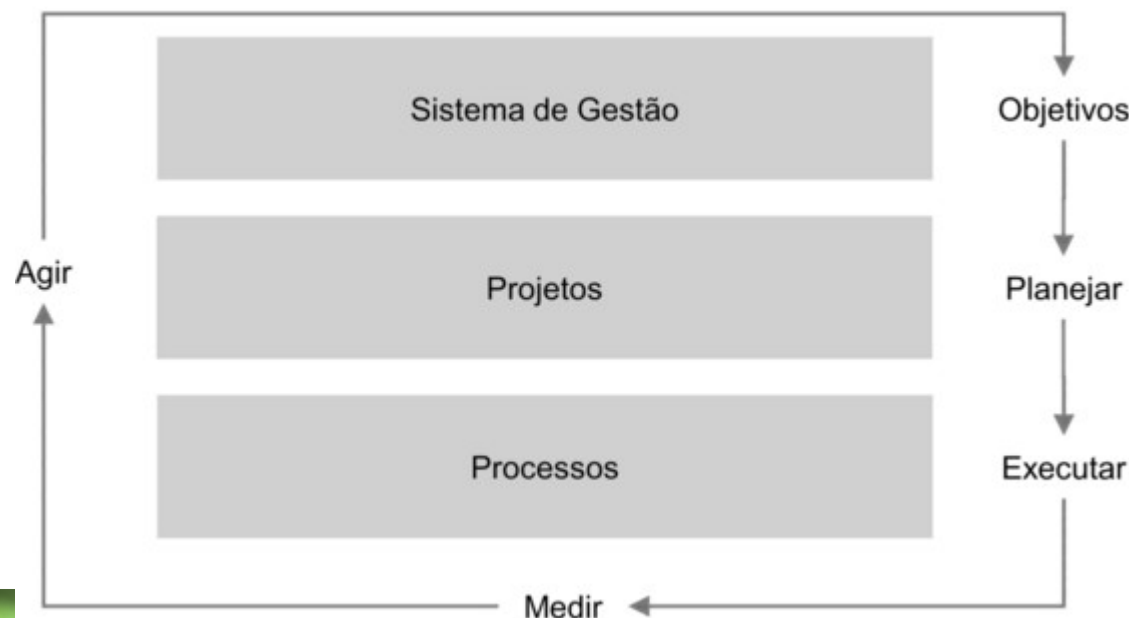
As iniciativas:

- Definição de indicadores e processo de auditoria de aferição dos indicadores da qualidade dos produtos ou serviços entregues aos clientes e conformidade com as políticas de qualidade da empresa.
- Definição de políticas de ações corretivas para análise das causas de produtos ou serviços não conformes e adoção de medidas para prevenir a reincidência dessas não conformidades.



ISO 9000

É fortemente baseado no ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act): identificamos nossos objetivos, definimos o modelo de gestão, implementamos o modelo de gestão da qualidade, medimos e melhoramos o modelo de gestão da empresa.

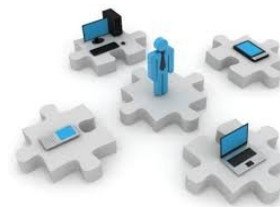


ISO 9000

Um fato: a maioria das empresas ainda sente dificuldades em se certificar ou manter a certificação ISO 9000.

Não deveria o sistema de gestão de qualidade ser um item fundamental em qualquer empresa???

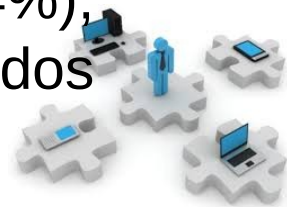
Como anda, então, a qualidade dos produtos ou serviços entregues??



ISO 9000

Segundo pesquisa do Inmetro:

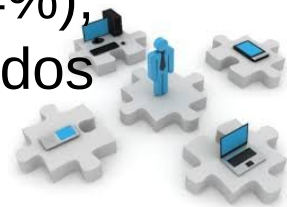
- três quartos das empresas consideram que a qualidade intrínseca dos produtos produzidos pelos fornecedores certificados é melhor, e cerca de um quarto julga que não existe diferença;
- dois terços das empresas consideram que a qualidade do atendimento é melhor nos fornecedores certificados. O terço restante julga que não existe diferença;
- um percentual acima de 75% das empresas julga que o tratamento das reclamações realizado por um fornecedor certificado é melhor do que o realizado pelos não certificados. Mesmo as empresas não certificadas (59,4%), reconhecem que o tratamento dos fornecedores certificados é melhor.



ISO 9000

Segundo pesquisa do Inmetro:

- três quartos das empresas consideram que a qualidade intrínseca dos produtos produzidos pelos fornecedores certificados é melhor, e cerca de um quarto julga que não existe diferença;
- dois terços das empresas consideram que a qualidade do atendimento é melhor nos fornecedores certificados. O terço restante julga que não existe diferença;
- um percentual acima de 75% das empresas julga que o tratamento das reclamações realizado por um fornecedor certificado é melhor do que o realizado pelos não certificados. Mesmo as empresas não certificadas (59,4%), reconhecem que o tratamento dos fornecedores certificados é melhor.



É a sigla para *Project Management Body of Knowledge*, ou Guia de Conhecimento para Gerenciamento de Projetos.

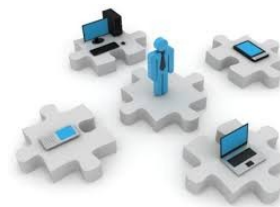
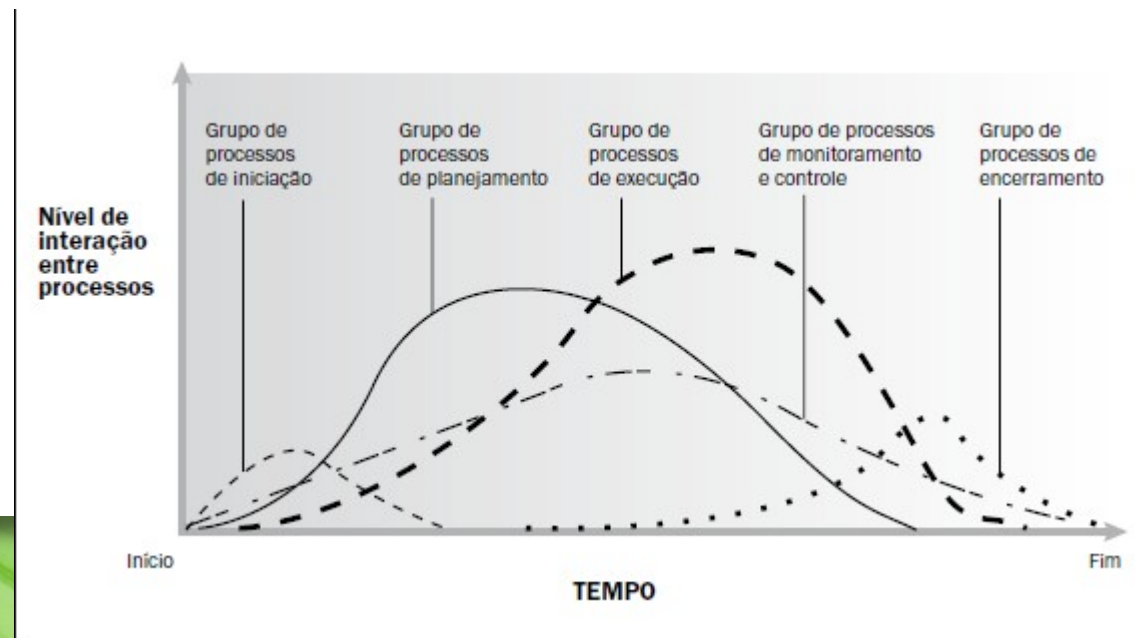
Criado pelo PMI (*Project Management Institute*), entre 1987 a 1996, quando foi publicada a primeira versão. Atualmente se encontra na sua quinta versão.

É baseado em processos e define entradas de documentos, realização de atividades através de ferramentas e práticas, e saídas através de produtos ou entregas. É dividido em cinco grupos de processos e nove áreas de conhecimento.



Grupos de processos:

- Iniciação do Projeto
- Planejamento do Projeto
- Execução do Projeto
- Monitoramento e Controle do Projeto
- Encerramento do Projeto



Iniciação

4.1 Desenvolver Termo de Abertura do Projeto

13.1 Identificar Partes Interessadas

Planejamento

5.1 Planejar Gerenciamento do Escopo

6.1 Planejar Gerenciamento de Tempo

6.2 Definir Atividades

5.2 Coletar Requisitos

6.3 Sequenciar Atividades

6.4 Estimar Recursos das Atividades

5.3 Definir Escopo

6.6 Desenvolver Cronograma

6.5 Estimar Durações das Atividades

5.4 Criar EAP

8.1 Planejar Gerenciamento da Qualidade

9.1 Planejar Gerenciamento dos Recursos Humanos

10.1 Planejar Gerenciamento da Comunicação

12.1 Planejar Gerenciamento das Aquisições

13.2 Planejar Gerenciamento das Partes Interessadas

4.2 Desenvolver Plano de Gerenciamento do Projeto

7.1 Planejar Gerenciamento de Custo

7.2 Estimar Custos

7.3 Criar Orçamento

11.1 Planejar Gerenciamento de Riscos

11.2 Identificar Riscos

11.5 Planejar Respostas aos Riscos

11.3 Realizar Análise Qualitativa dos Riscos

11.4 Realizar Análise Quantitativa dos Riscos

Execução

9.2 Mobilizar Equipe do Projeto

9.3 Desenvolver Equipe do Projeto

9.4 Gerenciar Equipe do Projeto

4.3 Orientar e Gerenciar a Execução do Projeto

8.2 Realizar Garantia da Qualidade

10.2 Gerenciar Comunicação

12.2 Conduzir Aquisições

13.3 Gerenciar Partes Interessadas

Encerramento

4.6 Encerrar Projeto ou Fase

12.4 Encerrar Aquisições

Monitoramento e Controle

5.5 Validar Escopo

5.6 Controlar Escopo

6.7 Controlar Cronograma

4.4 Monitorar e Controlar o Trabalho do Projeto

7.4 Controlar Custos

8.3 Realizar Controle da Qualidade

4.5 Realizar Controle Integrado de Mudanças

10.3 Controlar Comunicação

12.3 Administrar Aquisições

13.4 Monitorar Gerenciamento das Partes Interessadas

11.6 Monitorar e Controlar Riscos

Áreas de conhecimento:

- Gerenciamento da Integração do Projeto
- Gerenciamento de Escopo do Projeto
- Gerenciamento de Tempo do Projeto
- Gerenciamento de Custos do Projeto
- Gerenciamento da Qualidade do Projeto
- Gerenciamento de Recursos Humanos do Projeto
- Gerenciamento da Comunicação do Projeto
- Gerenciamento de Riscos do Projeto
- Gerenciamento de Aquisições do Projeto



O PMI certifica os gerentes de projeto através da aplicação de prova com 200 questões de múltipla escolha, medindo os conhecimentos dos candidatos nos processos e áreas de conhecimento de gerenciamento de projetos descritos no PMBOK.

Os candidatos que obtiverem grau necessário para serem considerados pelo PMI como aprovados recebem o grau de PMP (*Project Management Professional*).



Qualquer iniciativa de mapeamento, modelagem ou melhoria de processos sempre será um projeto.

PMBOK deve ser aplicado quando:

- Iniciarmos o planejamento de nossos projetos de gestão de qualidade.
- Iniciarmos o projeto de mapeamento e implementação dos nossos processos.
- Iniciarmos o planejamento das melhorias dos nossos processos.



Práticas e recomendações e sua abrangência na empresa.



ISO/IEC 38500

O objetivo desta norma é fornecer uma estrutura de princípios para os dirigentes utilizarem na avaliação, no gerenciamento e no monitoramento do uso da tecnologia da informação em suas organizações.

A norma se encontra na ABNT como NBR ISO/IEC 38500:2009



ISO/IEC 38500

Aplicação: é aplicável a todas as organizações, incluindo:

- Públicas
- Privadas
- Sociedades de capital misto
- Entidades governamentais
- Organizações sem fins lucrativos

Aplica-se a organizações de todos os tamanhos:

Pequenas e grandes, independentemente da extensão de seus usos de TI.



ISO/IEC 38500

Segundo essa norma, GTI significa:

Avaliar e direcionar o uso da TI para dar suporte à organização e monitorar seu uso para realizar os planos.

Inclui a estratégia e as políticas de uso da TI dentro da organização.



ISO/IEC 38500

Objetivos:

- Garantir às partes interessadas que, se a norma for seguida, pode-se confiar na GTI;
- Informar e orientar os dirigentes quanto ao uso da TI em suas organizações;
- Fornecer uma base para uma avaliação objetiva da GTI.



ISO/IEC 38500

Estrutura da norma: 6 princípios da boa GTI

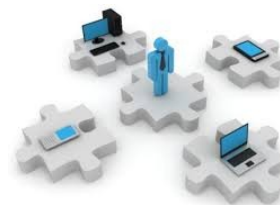
1) Responsabilidade: compreensão e aceitação de suas responsabilidades (com respeito ao fornecimento e à demanda de TI) pelos indivíduos e grupos internos. Aqueles responsáveis pelas ações também têm autoridade para desempenhar tais ações.



ISO/IEC 38500

Estrutura da norma: 6 princípios da boa GTI

2) Estratégia: a estratégia do negócio da organização leva em conta as capacidades atuais e futuras de TI. Os planos estratégicos para TI satisfazem as necessidades atuais e contínuas da estratégia de negócio da organização.



ISO/IEC 38500

Estrutura da norma: 6 princípios da boa GTI

3) Aquisição: as aquisições de TI são feitas por razões válidas, com base em análise apropriada e contínua, com tomada de decisão clara e transparente. Existe um equilíbrio entre benefícios, oportunidades, custos e riscos de curto e longo prazo.



ISO/IEC 38500

Estrutura da norma: 6 princípios da boa GTI

4) Desempenho: a TI é adequada ao propósito de apoiar a organização, fornecendo serviços, SLAs e qualidade de serviços necessários para atender aos requisitos atuais e futuros de negócio.

5) Conformidade: a TI cumpre com toda a legislação e os regulamentos obrigatórios. As políticas e práticas são claramente definidas, implementadas e fiscalizadas.



ISO/IEC 38500

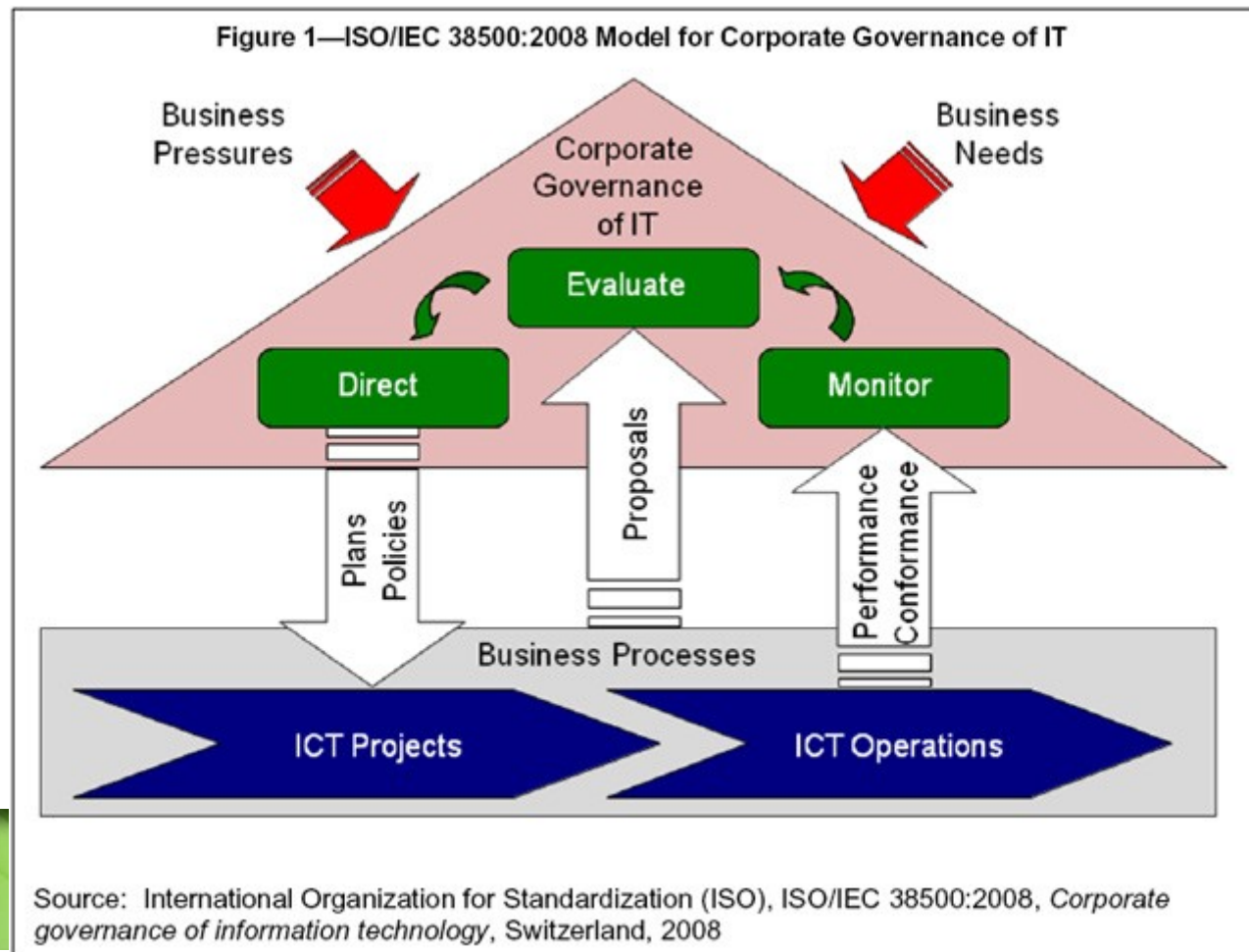
Estrutura da norma: 6 princípios da boa GTI

6) Comportamento Humano: as políticas, práticas e decisões de TI demonstram respeito pelo comportamento humano, incluindo as necessidades atuais e futuras de todas as pessoas no processo.



ISO/IEC 38500

Modelo do ciclo Avaliar-Dirigir-Monitorar

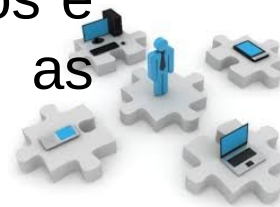


ISO/IEC 38500

Avaliar: os dirigentes devem examinar e avaliar o uso atual e futuro da TI, incluindo estratégias, propostas e arranjos de fornecimento (interno, externo ou ambos).

Dirigir: designação de responsabilidades, pelos dirigentes, e a preparação e implementação dos planos e políticas, estabelecendo o direcionamento dos investimentos nos projetos e operações de TI.

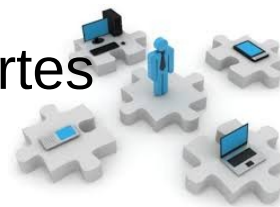
Monitorar: através de sistemas de mensuração apropriados, verificando se o desempenho está de acordo com os planos e os objetivos, e se a TI está em conformidade com as obrigações externas e internas.



ISO/IEC 38500

Benefícios com o uso da norma:

- Cumprimento das obrigações relativas ao uso aceitável da TI;
- Que o uso da TI contribua positivamente para o bom desempenho da organização através de:
 - Correta implementação e operação dos ativos de TI;
 - Clareza quanto à responsabilidade e obrigatoriedade em prestar conta, tanto ao uso quanto à provisão da TI para atingir as metas da organização;
 - Continuidade e sustentabilidade do negócio;
 - Alinhamento da TI com as necessidades do negócio;
 - Alocação eficiente de recursos;
 - Inovação nos serviços, mercados e negócio;
 - Boas práticas nos relacionamentos com as partes interessadas;
 - Redução nos custos e concretização dos benefícios.



Referências

FREITAS, MARCOS ANDRE DOS SANTOS. Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI 2ª edição: Preparatório para a certificação ITIL Foundation 2011. Brasport.

FERNANDES, Aguinaldo Aragon; DE ABREU, Vladimir Ferraz. Implantando a Governança de TI-: Da estratégia à Gestão de Processos e Serviços. Brasport, 2014.

MANSUR, Ricardo. Governança avançada em TI: Na prática. In: Governança avançada em TI: Na prática. Brasport, 2009.

WEILL, Peter; ROSS, W. Jeanne. Governança de TI: como as empresas com melhor desempenho administram os direitos decisórios de TI na busca por resultados superiores. Primeira Edição. São Paulo: M. Bc do Brasil, 2006.

