

Governança de TI

O que precisa para implantar a **Governança de TI**

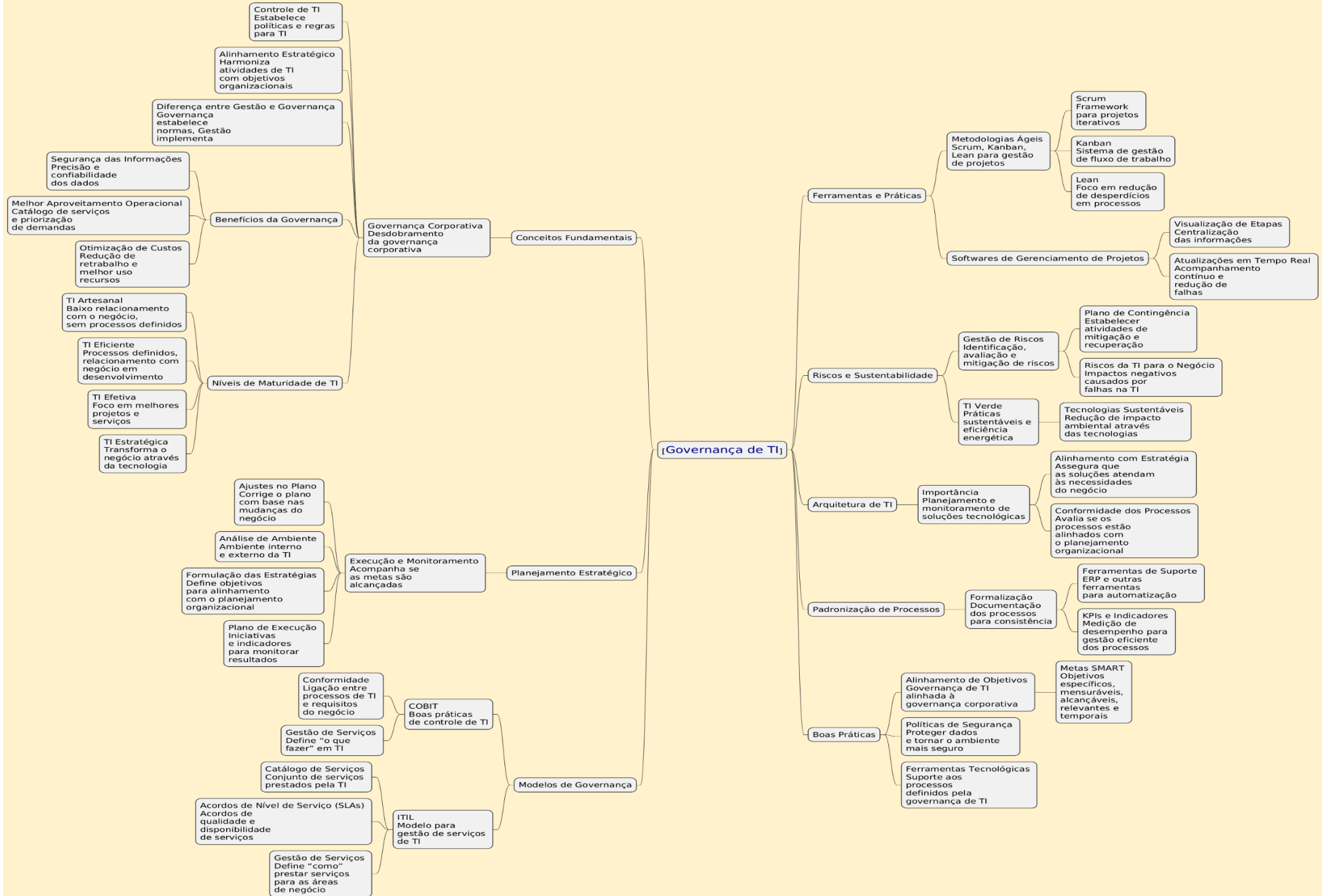
Sistemas de Informação

Unochapecó

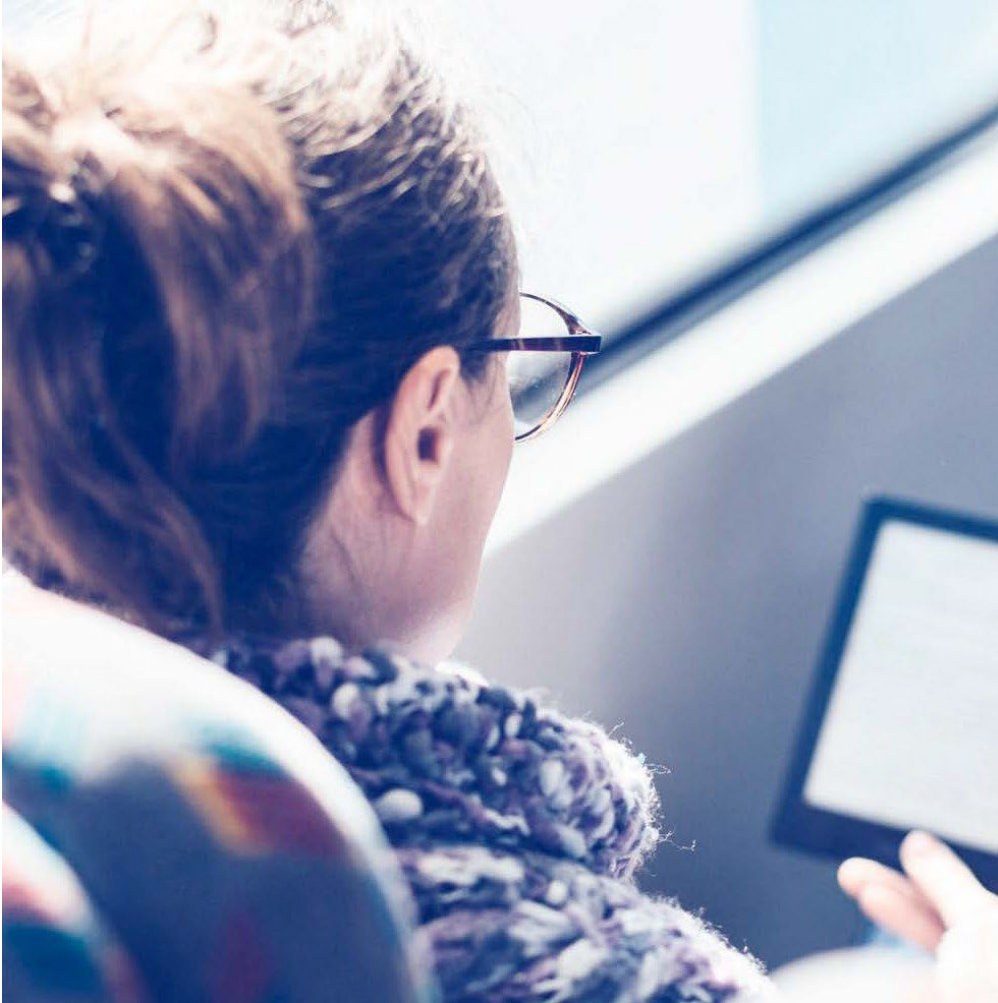
Setembro de 2024

- ✓ Introdução
- ✓ O que é governança de TI?
- ✓ Qual a diferença entre gestão e governança de TI?
- ✓ Benefícios da governança de TI
- ✓ Diagnóstico de TI: conheça os 4 níveis de maturidade
- ✓ Como fazer um plano estratégico de TI
- ✓ Como começar a implantar a Governança de TI
- ✓ Benefícios de utilizar frameworks de TI
- ✓ Principais padrões e frameworks de processos para TI ITIL® e COBIT®
- ✓ Como padronizar os serviços de TI usando um catálogo e SLAs?
- ✓ Gestão de Demandas de TI
- ✓ O que é arquitetura de TI e qual a sua importância
- ✓ O papel da TI na padronização de processos Indicadores de TI: como medir o desempenho da TI?
- ✓ Como elevar a maturidade da TI através de projetos de TI
- ✓ Métodos ágeis e seus benefícios Softwares de gerenciamento de projetos
- ✓ Integração de sistemas e seus riscos para a TI Riscos da TI para o negócio
- ✓ 5 boas práticas em Governança de TI

Governança de TI



Introdução

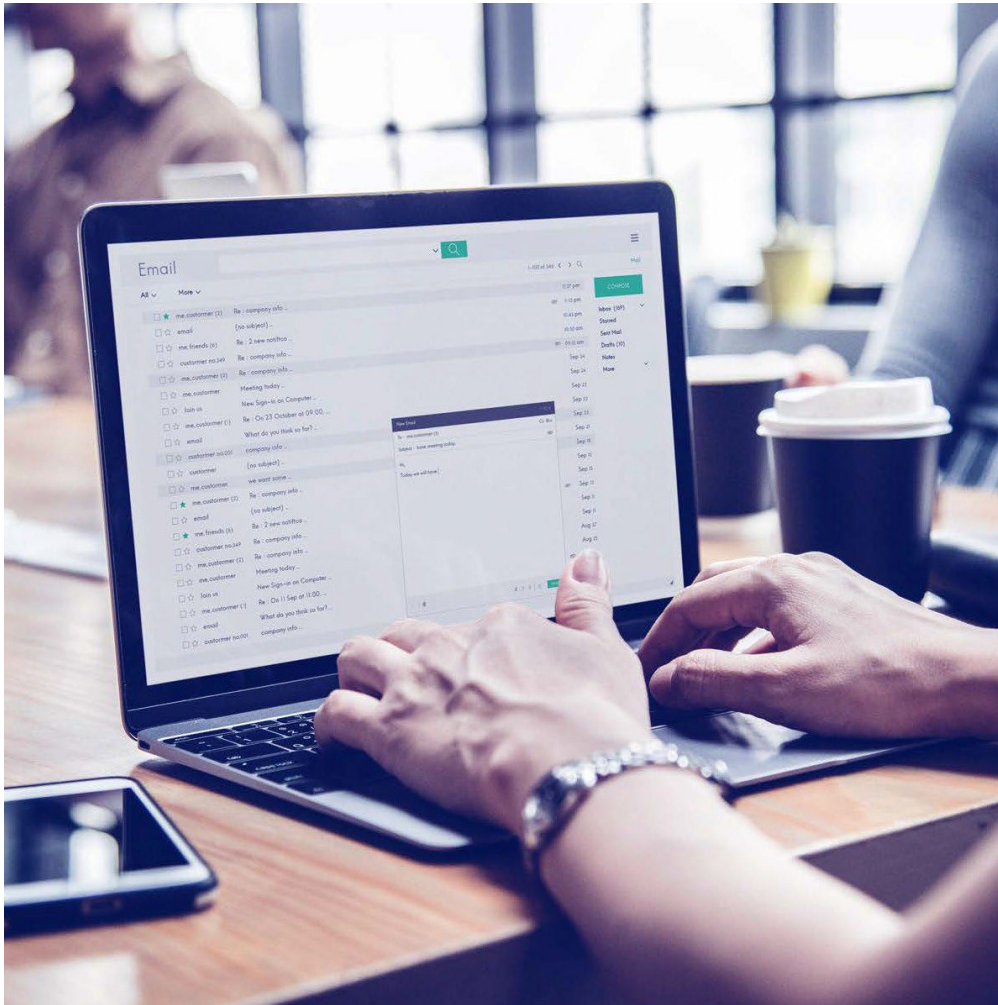


A Governança de TI é a arte de harmonizar e combinar as atividades que a área de tecnologia da informação desenvolve com as necessidades e objetivos estratégicos de uma organização, tornando a TI mais estratégica e ativa no negócio.

A **tecnologia da informação** é uma das áreas mais promissoras atualmente. Em tempos de revolução nos modelos de negócio, não é exagero dizer que a **TI é o futuro das organizações**. Se a TI da sua empresa ainda não está acompanhando as mudanças de mercado, esse é o momento certo para começar a se preparar. Por isso é fundamental ter uma **governança de TI**, que vai garantir que a área de TI esteja dedicando todo o seu potencial nas iniciativas certas, trazendo os **resultados esperados!**

Quer aprender a utilizar a governança de TI para **gerar valor ao negócio através da tecnologia?**

O que é Governança de TI?

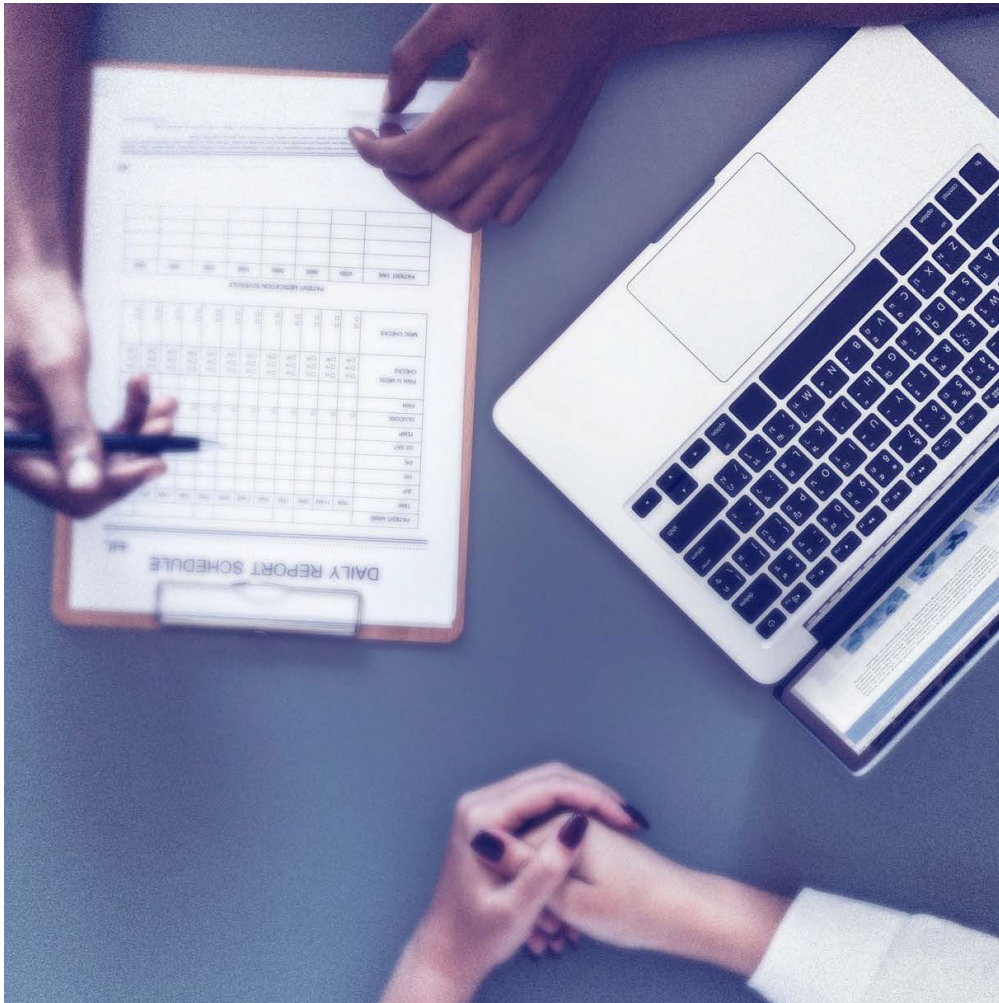


A governança de TI é um desdobramento da governança corporativa. Ela atua como um **mecanismo de controle**, estabelecendo políticas e regras que direcionam os processos de tecnologia da informação. Monitorar se essas normas estão sendo seguidas garante que a TI esteja fazendo aquilo que é necessário para alcançar os objetivos estratégicos da organização, **diminuindo as chances de riscos ao negócio**.

A governança de TI está bastante ligada à gestão da tecnologia da informação.

Qual a Diferença Entre Gestão e Governança de TI?

Governança de TI



A gestão e a governança de TI possuem diferentes atribuições dentro do negócio. A **governança de TI** é responsável por definir como funcionam as coisas na TI e verificar se as normas e políticas estão sendo seguidas corretamente.

Já a **gestão de TI** é responsável por manter o desempenho de serviços, promover a transformação digital na empresa, manter a satisfação dos usuários e clientes dos serviços, além de fazer a gestão da equipe de TI.

Benefícios da Governança de TI



Assim como os processos de TI precisam estar em sintonia com a organização, o contrário também é verdadeiro: a organização precisa estar atenta aos avanços e inovações tecnológicas. Dessa forma, a governança de TI se consolida como um diferencial competitivo porque é capaz de trazer novos resultados e expandir as possibilidades da empresa através da tecnologia, tornando-a mais competitiva. Entre os benefícios da governança de TI estão:

Maior precisão e segurança das informações

A segurança da informação é um dos pilares da governança de TI. Afinal, se a área de TI não consegue garantir que as informações estão seguras e são confiáveis, ela não consegue se sustentar por muito tempo. Por isso mesmo é que a governança de TI busca incansavelmente a padronização de processos e o estabelecimento de regras verificáveis.

Benefícios da Governança de TI

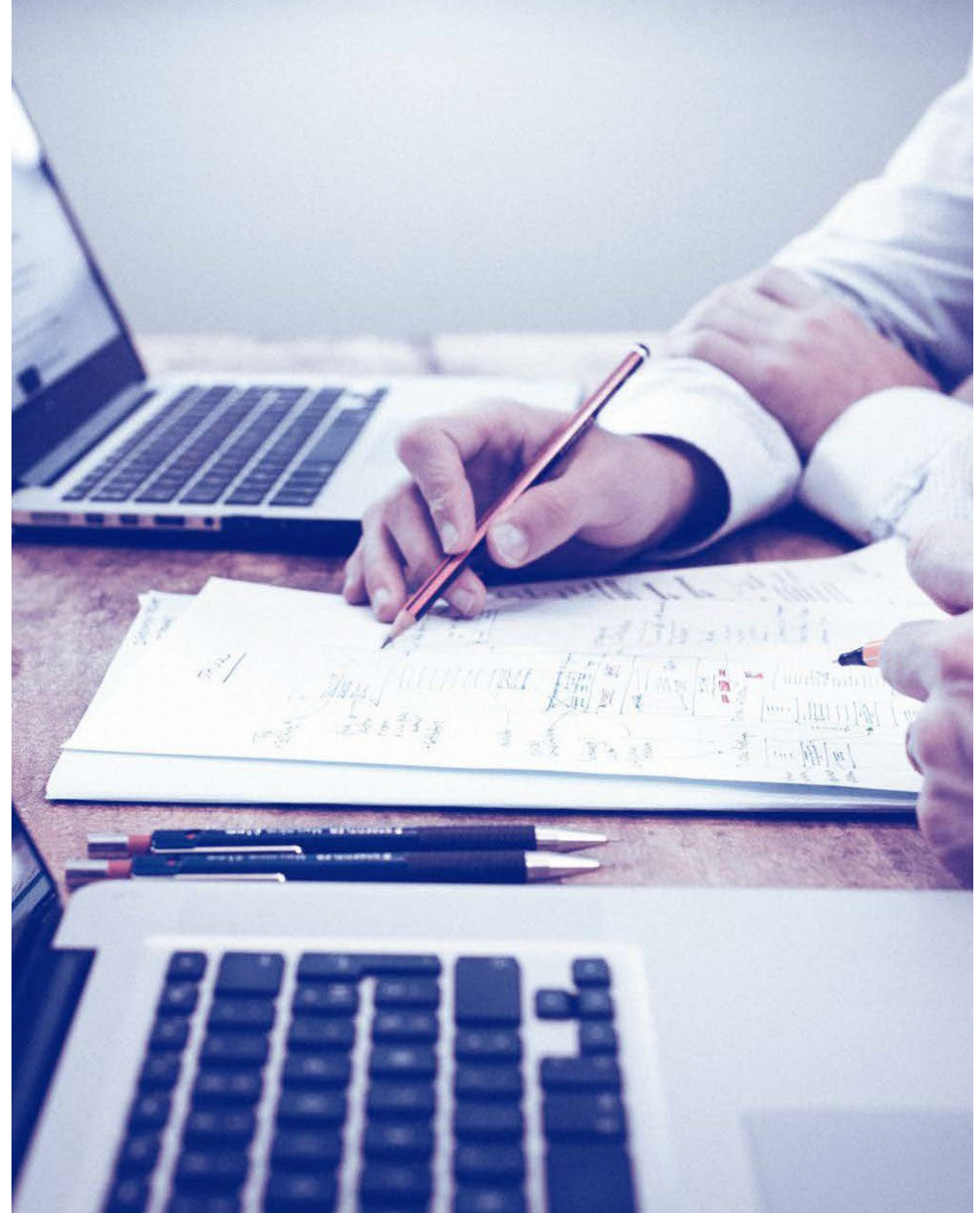
Melhor aproveitamento operacional e tecnológico

Ao estruturar um catálogo de serviços, por exemplo, a governança de TI permite que os trabalhos que essa área realiza. Por meio da definição de processos, como o de priorização de demandas, é possível obter um melhor aproveitamento operacional e tecnológico, fazendo com que a TI invista tempo e recurso nas necessidades certas.

Otimização de custos

Se a TI é capaz de identificar as demandas prioritárias e trabalhar nas iniciativas corretas, logo ela vai gerar mais resultados ao negócio e reduzir gastos com retrabalho, otimizando os custos. Assim sobra mais tempo e recursos para investir em outras demandas.

Implantar uma governança de TI na medida certa para a sua empresa requer uma avaliação do papel que a sua área de TI desempenha dentro do negócio.



Diagnóstico de TI: Os 4 níveis de Maturidade

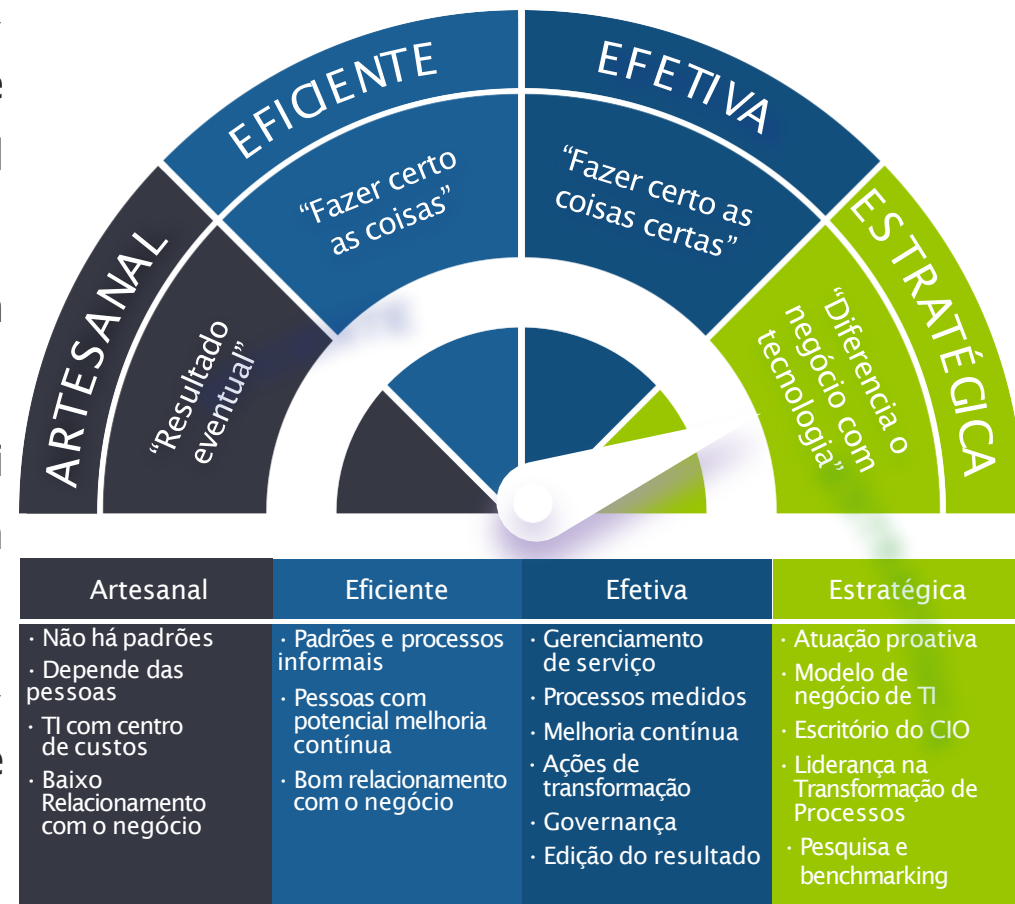
Conhecer qual o nível de maturidade da sua TI é muito relevante para entender o papel da TI na sua empresa, especialmente se você deseja implantar uma governança de TI. Com base nas práticas que uma TI realiza, é possível estabelecer quatro níveis de maturidade:

1. TI artesanal: é aquela que depende da sorte para gerar resultados, pois não possui processos definidos.

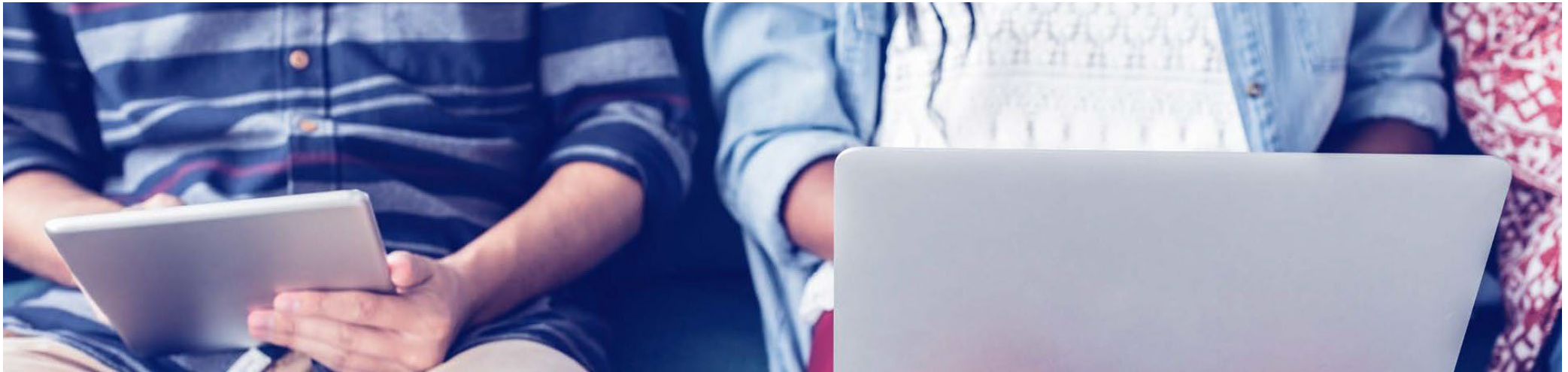
2. TI eficiente: faz as coisas corretamente, pois já possui processos definidos e começa a desenvolver um relacionamento com as áreas de negócio.

3. TI efetiva: mais do que fazer as coisas corretamente, possui a capacidade de escolher quais os melhores serviços e projetos para a organização.

4. TI estratégica: transforma o negócio através da tecnologia da informação, atuando como um parceiro estratégico para aumentar a competitividade da empresa.



Diagnóstico de TI: Os 4 níveis de Maturidade



O perfil do gestor de TI deixou de ser apenas técnico. Hoje esse profissional precisa ter uma **visão de negócio** para conseguir entender como **aliar a tecnologia ao desenvolvimento da organização**. E o primeiro passo para garantir que a **área de TI esteja alinhada aos objetivos estratégicos da empresa** é fazer um plano estratégico de TI.

Como Fazer um Plano Estratégico de TI

O GPS pode ser considerado uma das melhores invenções da humanidade, pois através dele é possível chegar em lugares desconhecidos de forma mais fácil, rápida e segura, considerando a melhor rota disponível. Isso também serve para o **plano estratégico de TI**, que funciona como um GPS, estabelecendo qual o caminho mais adequado que a TI deve percorrer para chegar ao seu objetivo final: entregar **resultados excepcionais** para o negócio.

Existem algumas fases que devem ser consideradas para a elaboração do plano estratégico de TI. Veja:

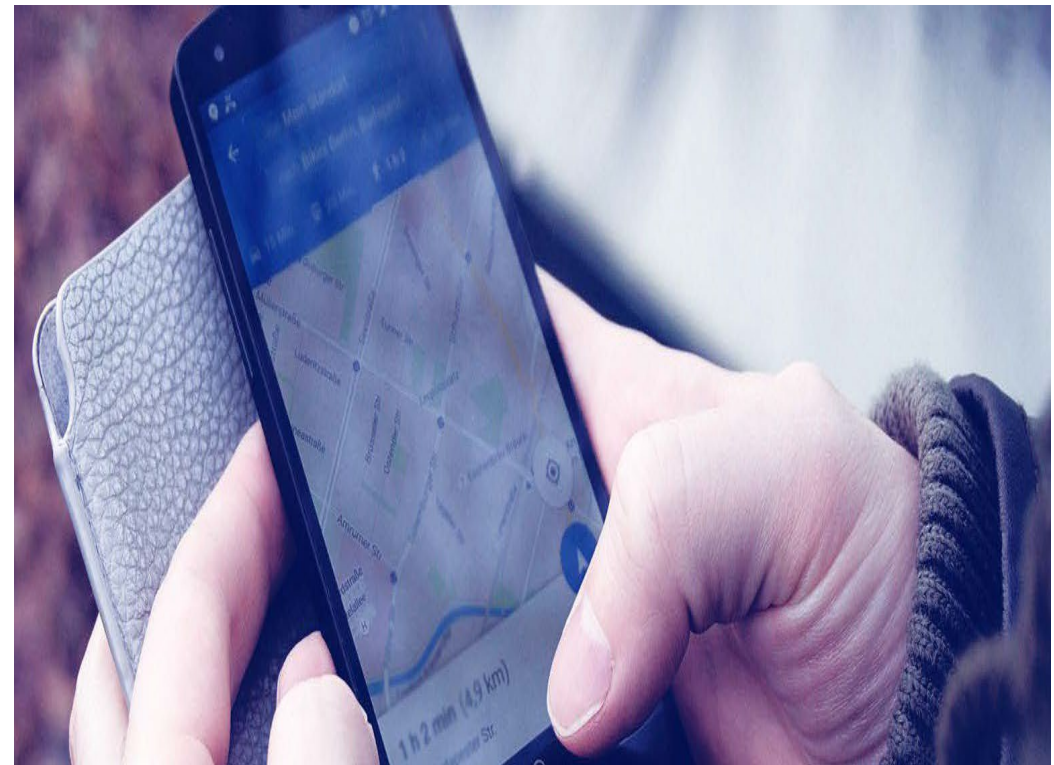
1. Análise de ambiente: busca entender o ambiente interno e externo da TI, ajudando a refletir sobre a situação atual da área.

2. Formulação das estratégias de TI: define quais temas e objetivos estratégicos a TI deve perseguir para aderir ao planejamento estratégico da organização.

3. detalha a estratégia definida anteriormente, e **Plano de execução:** especificando quais iniciativas vão ser realizadas e com quais indicadores elas vão ser medidas.

4. Monitoramento da execução: acompanha se as metas estão sendo atingidas no tempo esperado e elas estão gerando os benefícios esperados.

5. Ajustes do plano: propõe correções no plano estratégico de TI, com a intenção de adequá-lo às mudanças de rota.



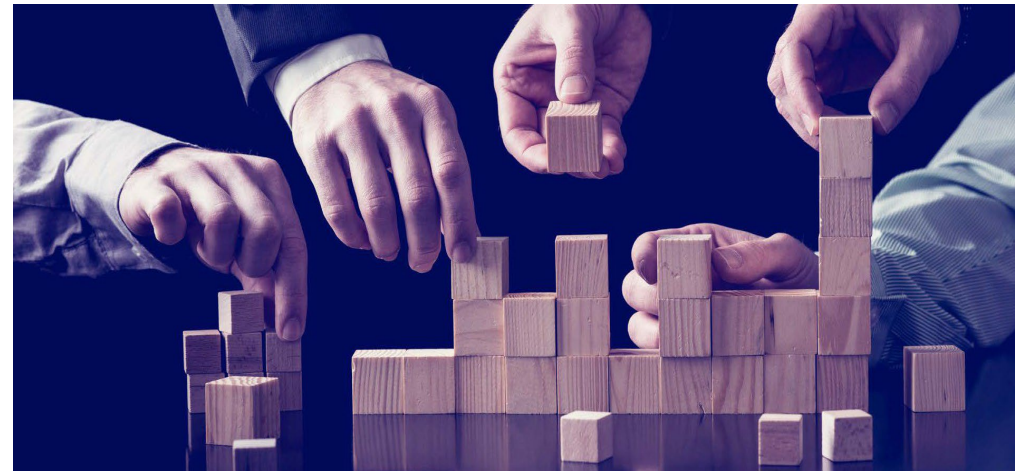
Como Começar a Implantar a Governança de TI

Governança de TI

implantar uma governança de TI não é algo que acontece da noite para o dia. Dá trabalho sim, mas também não é tão complexo ao ponto de ser impossível. Implantar uma governança de TI requer ações de curto, médio e longo prazo que, à medida em que vão sendo executadas, vão construindo e aperfeiçoando a governança.

Essas ações começam no plano estratégico de TI e passam pelo **gerenciamento de processos, serviços, projetos, riscos e performance**. Isso porque ter uma governança de TI implica essencialmente em garantir que a TI faça certo as coisas certas. Para isso é preciso padronizar os processos, definir como os serviços serão solicitados e atendidos, desenvolver projetos que deem um gás no desempenho da TI, mitigar os riscos possíveis e medir os resultados que a TI está entregando para o negócio.

Uma forma de **agilizar o projeto de implantação de governança de TI** é utilizar frameworks de processos, que já trazem um modelo pronto que vão te ajudar a desenhar a sua governança de TI de uma forma bem mais assertiva. Esses modelos contêm práticas que já foram testadas por entidades com muita autoridade no assunto e, portanto, funcionam.





1. Velocidade: Diversos profissionais no mundo todo já tiveram o trabalho de testar e elencar as **melhores práticas** na hora de implantar uma governança de TI. Por isso, hoje é possível poupar um tempo enorme nessa tarefa e obter sucesso nela sem ter que redescobrir a roda.

2. Linguagem Comum: Quem domina a língua inglesa é capaz de viajar o mundo e ainda assim conseguir ser entendido pelas pessoas ao seu redor. Um framework funciona de forma parecida, pois estabelece uma **linguagem universal** que faz com que todos os envolvidos recebam e repassem as mesmas informações, **sem ruídos na comunicação**.

3. Clareza Para Benchmarkings: Comparar a sua TI com a TI de outra empresa fica **mais assertivo** quando ambas utilizam um framework de governança de TI. Dessa forma vocês sabem que estão lidando com o mesmo tipo de informação, conferindo **maior precisão à análise**.

4. Conformidade/Compliance: Outro benefício de adotar um framework de processos é poder avaliar a conformidade dos processos da TI com os processos contidos no framework. Ou seja, dos processos que o framework traz como importantes, quais a sua TI já realiza?

5. Facilidade de Treinar a Equipe: É mais simples encontrar cursos e treinamentos que sejam aderentes a um modelo consolidado no mercado do que ter que preparar uma capacitação especialmente para o seu jeito de governar a TI, não é mesmo? Essa é mais uma **vantagem** de ter um framework: você consegue encontrar com mais facilidade um fornecedor de treinamentos e ter certeza de que os conhecimentos aprendidos pelos colaboradores vão realmente fazer a diferença na vida profissional deles.

6. Simplicidade de Contratar Serviços e Produtos:

Seguindo na mesma linha que o item anterior, ter um framework de processos também possibilita mais **alinhamento** também na hora de contratar serviços e produtos. Independente se aquilo que você precisa é uma consultoria ou um software novo, **encontrar um provedor ideal gera bem menos esforço.**

7. Facilidade de Contratar Pessoas: Se os cuidados necessários não forem tomados, contratar um novo colaborador pode se tornar um problema e tanto. Por exemplo, você pode admitir um funcionário e só descobrir mais tarde que ele na verdade não possui as competências necessárias para o cargo pretendido.

Mas se você sabe exatamente do que precisa, você consegue exigir isso como um dos pré-requisitos nos currículos dos candidatos à vaga, aumentando as chances de você encontrar a pessoa certa!

Principais Padrões e Frameworks de Processos Para TI

Governança de TI

1. ITIL®: É um conjunto de boas práticas para governança de TI, com foco na gestão de serviços.

2. COBIT®: É o framework de gestão e governança de TI desenvolvido pela ISACA.

3. TOGAF®: Modelo de arquitetura corporativa criado pelo The Open Group.

4. GUIA PMBOK®: Trata-se de um corpo de conhecimento elaborado pelo Project Management Institute (PMI). É praticamente a bíblia de todo gerente de projeto.

5. The Standard for Portfolio Management: Publicação do PMI que aborda o gerenciamento de portfólio de projetos.

6. BABOK®: Corpo de conhecimento sobre análise de negócios.

7. BPM CBOK®: Principal referência em boas práticas de gestão de processos.

8. SCRUM: Metodologia de gestão ágil de projetos, também considerada por muitos um framework.

9. SAFE®: Framework de processos que reúne os princípios do Scrum, Lean e Agile.

10. ISO/IEC 27001: Padrão para segurança da informação desenvolvido pela IEC.

Dessa lista, existem dois frameworks de processos que se destacam quando se fala em governança de TI: o **ITIL** e o **COBIT**.

ITIL® e COBIT®

ITIL

O **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** é um modelo de governança de TI mantido pela Axelos. Esse modelo estrutura a gestão de serviços de TI, definindo quais regras e processos vão ser adotados para atender as demandas de forma priorizada e efetiva. Para isso o ITIL se vale de algumas ferramentas, como por exemplo, o **catálogo de serviços de TI e os Acordos de Nível de Serviço (SLAs)**.

Através desses acordos, a área de **tecnologia da informação** pode medir seu desempenho e verificar se ele bate com aquilo que se espera da TI. Então, no ITIL o foco está em determinar **“como” a TI deve prestar serviços** para as outras áreas de negócio e em quais processos isso está baseado.

COBIT

O **COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies)** estabelece um conjunto de boas práticas de gestão e governança de TI. O COBIT tem sua atenção voltada para o **controle**

da gestão interna da área de TI, garantindo que as ações da TI estejam em conformidade com o planejamento estratégico da organização e **conectando os processos de TI aos requisitos do negócio**.

Então, se o **ITIL** é focado na gestão de serviços, o **COBIT** possui uma visão mais ampla da TI, apesar de também tratar da gestão de serviços. Enquanto o **ITIL define “como” fazer, o COBIT aponta “o que fazer”**. Por isso, é comum que as empresas utilizem os dois frameworks juntos, embora isso não seja uma regra e seja possível adotar apenas um dos modelos.

Como padronizar os serviços de TI usando um catálogo e SLAs (Guia de Service Level Agreement (SLA))?

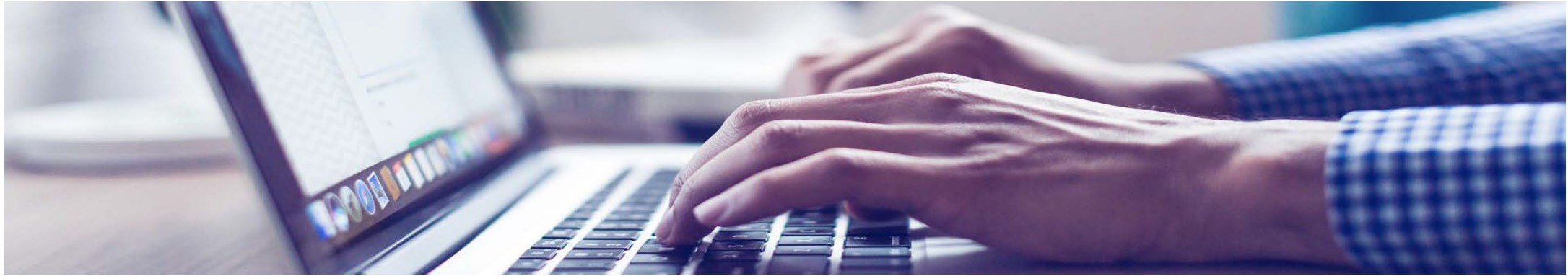


Padronizar os serviços de TI envolve **definir processos que orientem a maneira como esses serviços devem ser solicitados** e entregues para os usuários e clientes. Para isso é essencial contar com ferramentas que deem suporte para a construção desses processos, como o catálogo de serviços de TI e os Acordos de Níveis de Serviço (SLAs).

O **catálogo de serviços** é o conjunto de todos os serviços que a TI presta para as áreas de negócio. Ele contém informações como a descrição do serviço, como fazer a solicitação, quem está autorizado a pedir, qual o custo de um serviço, entre outros dados relevantes.

Já o **Acordo de Nível de Serviço (SLA)** é, como o próprio nome diz, um acordo firmado entre a área de TI e seus usuários e clientes sobre o nível de atendimento, disponibilidade e qualidade de cada serviço. Vale ressaltar que **esses níveis podem variar de acordo com a criticidade da situação**, mas tudo isso será acordado no SLA.

Como padronizar os serviços de TI usando um catálogo e SLAs (Guia de Service Level Agreement (SLA))?



Exemplo de uso de catálogo de serviços com SLAs: *O e-mail é um dos serviços que a TI presta para as áreas de negócio. O catálogo de serviços de TI descreve que o e-mail é o recurso que permite o envio e o recebimento de mensagens através da internet e tem uma caixa postal individualizada para armazenamento do histórico de envio e recebimento. Além disso, o catálogo indica que apenas o RH, coordenadores, gestores e diretores podem solicitar a abertura de e-mail para um novo funcionário, através de pedido via mensagem eletrônica encaminhado ao coordenador de infraestrutura de TI. O SLA, por sua vez, demonstra que o e-mail precisa estar disponível todos os dias da semana, caso contrário, a equipe de TI tem até 30 minutos para reativá-lo. No acordo também consta que o tamanho dos e-mails não pode ultrapassar 10 MB e que o espaço total de armazenamento é de 200 MB. Além disso, deve existir um serviço de backup diário.*

Quando se fala em governança de TI e gestão de serviços, não basta apenas ter um catálogo de serviços e firmar acordos com as áreas de negócio sem que haja um **processo de TI definido para a gestão de demandas de TI.**

Um dos **processos de TI** mais relevantes é a priorização de demandas, que faz parte da **gestão de demandas de TI**. Ela é responsável por selecionar quais pedidos serão atendidos primeiro. Para isso é preciso estruturar um processo baseado em alguns elementos que ajudem a decidir **aquilo que é mais importante para o negócio, ou seja, aquilo que colabora para alcançar a estratégia, em vez de desviar dela.**

Na hora de classificar os pedidos das áreas de negócio, são três os possíveis caminhos:

1. Rapidez/Simplicidade: Se uma demanda leva pouco tempo para ser concluída ou é mais simples de resolver, ela pode passar na frente de outras. Isso vai impedir que essa solicitação gere problemas maiores no futuro, **sem afetar muito a entrega dos demais pedidos.** Contudo, é preciso ter cautela para não desviar muito dos problemas maiores e desviar do foco.

2. Emergência: Uma demanda que, se não atendida, pode comprometer a continuidade do negócio merece uma **atenção extra.** Isso pode ser observado, por exemplo, quando um pedido está afetando o faturamento da empresa.

3. Complexidade: Demandas muito complexas merecem um estudo prévio que justifique seus gastos. Pedir mais informações antes de atender um pedido pode ajudar a **priorizar com mais fundamentos.**

Existem outros aspectos que devem ser observados no processo de priorização de demandas, como a gestão da capacidade, a segmentação da priorização e os critérios relativos à ROI, aderência à estratégia do negócio e à governança de TI.

Governança de TI

Com base nos conteúdos vistos até agora já deu para perceber que a governança de TI é um dos **componentes fundamentais para qualquer empresa**, não é mesmo? Vamos dar uma pausa para recapitular: você já aprendeu que a governança de TI funciona como um mecanismo de proteção ao negócio, estabelecendo **regras e processos** que garantem que tudo funcione de forma sintonizada e que a TI esteja fazendo a coisa certa!

A governança e a gestão de TI estão ligadas, mas não são iguais, e que fazer um plano estratégico de TI é essencial para manter os **processos da TI alinhados** com os objetivos estratégicos do negócio. Esse plano também vai funcionar como norteador na hora de implantar a sua governança de TI efetivamente. **Isso fica mais fácil se você estiver usando um modelo**, como o ITIL e o COBIT, além de outros padrões e frameworks de processos.

Outro ponto relevante para lembrar é que a área de TI é essencialmente uma **prestadora de serviços**, por isso precisa ter uma gestão de serviços bem consolidada e ter um processo de TI que ajude a priorizar as demandas que chegam na área. Ufa, quanta coisa!

Conforme o COBIT, a governança de TI está localizada abaixo do “guarda-chuva” da **governança corporativa** e possui alguns pilares, como a **gestão estratégica da TI, os serviços de TI** e a **segurança da informação**. Tudo isso está sustentado no alicerce da arquitetura de TI.



O que é Arquitetura de TI e Qual a sua Importância

Governança de TI



A arquitetura de TI é um setor da tecnologia da informação que planeja, estrutura, desenvolve e monitora as soluções tecnológicas dentro de uma empresa, **garantindo que elas atendam às necessidades de negócio.** Essas soluções podem envolver dispositivos móveis, softwares, computadores e outros serviços tecnológicos.

Em outras palavras, a arquitetura de TI **avalia a situação atual da tecnologia da informação**, calcula os impactos que a TI está gerando sobre o negócio, identifica possibilidades de melhorias e prioriza as ações que vão gerar mais resultado em menos tempo, de acordo com os recursos disponíveis para isso.

Outro ponto importante a ser analisado é se os processos da TI **estão em conformidade com o planejamento estratégico da organização.** Afinal, não adianta apenas reagir aos problemas, é preciso **atuar sobre os problemas certos, aqueles que vão fazer mais sentido para a organização!**

É importante ressaltar que a área de TI tem papel fundamental na **formalização dos processos de uma empresa**, incluindo os processos da própria TI.

O Papel da TI na Padronização de Processos

A TI faz parte de todas as etapas da **gestão de processos**, inclusive da padronização dos processos. Padronizar significa formalizar e documentar os processos de uma empresa, com o objetivo de disseminá-los pelos diversos departamentos e torná-los conhecidos por todas as pessoas da organização. Esse é um dos requisitos necessários para **garantir que as coisas estão sendo feitas corretamente (princípio básico da governança de TI)**.

Nesse sentido, a **tecnologia da informação** pode ajudar através de sistemas capazes de automatizar atividades (como é o caso do ERP), de softwares que dão suporte à modelagem de processos, entre outras soluções. Outro ponto importante é que a TI funciona como uma espécie de **“guardiã” dos processos da empresa**, já que normalmente as áreas de negócio chamam a TI para participar do mapeamento e desenho de seus processos.

Quando se fala em gestão de processos é importante ter em mente que uma das partes fundamentais desse gerenciamento é estabelecer formas de **mensuração dos processos**. Como diriam Kaplan e Norton, autores da metodologia BSC, “o que não é medido não é gerenciado”. É aí que entra o uso de indicadores-chave de performance, também chamados de KPIs.

Indicadores de TI: Como Medir o Desempenho da TI?

É comum que os gestores tenham uma lista de indicadores para medir o desempenho das áreas. O que nem todos eles sabem é que de nada adianta criar várias métricas se elas não impactam efetivamente no resultado. É necessário ter um sistema de performance que mostre relações de causa e efeito entre os indicadores, simplificando a análise e facilitando o entendimento da real causa de um eventual problema. Isso também se aplica à área de TI. Como verificar os indicadores certos para mostrar os resultados da TI para a organização?

Os 5 principais indicadores para medir a performance da TI:

1. Percentual de tempo que a TI utiliza para desenvolver novos projetos: cuidar da operação é importante, mas a TI deve fazer mais do que isso e desenvolver projetos que tragam mudanças para a organização.

2. Número de projetos de TI que tiveram seus benefícios comprovados: não basta apenas desenvolver novos projetos, eles precisam atuar diretamente nas necessidades da empresa.

3. Nível de qualidade de serviços: esse indicador está bastante associado ao SLA e mostra se os serviços prestados pela TI estão dentro daquilo que é esperado dela.

4. NPS de TI: o Net Promoter Score (NPS) mede a taxa de lealdade dos clientes de uma empresa. Quando aplicado à TI é possível identificar se os clientes da TI estão satisfeitos a ponto de recomendá-la a alguém (supondo que a TI fosse uma empresa).

5. ROI: mostra se os recursos que foram investidos na TI estão voltando para a empresa na forma de benefícios e se esses benefícios compensam o investimento dispendido.

Obter alto nível de desempenho através de projetos de TI requer que algumas medidas sejam tomadas.

Como Elevar a Maturidade da TI através de Projetos de TI:



1. Tenha projetos de TI estratégicos: ter projetos de TI estratégicos significa dar à organização o que ela precisa para continuar existindo, conforme o que foi estabelecido no plano estratégico de TI.

2. Invista nos 3Ps da gestão de projetos: a gestão de projetos é composta de 3Ps – projetos, programas e portfólio. Para que os projetos de TI obtenham sucesso é necessário que o gerente de TI também seja um ótimo gerente de projetos e, portanto, tenha conhecimento desses três aspectos.

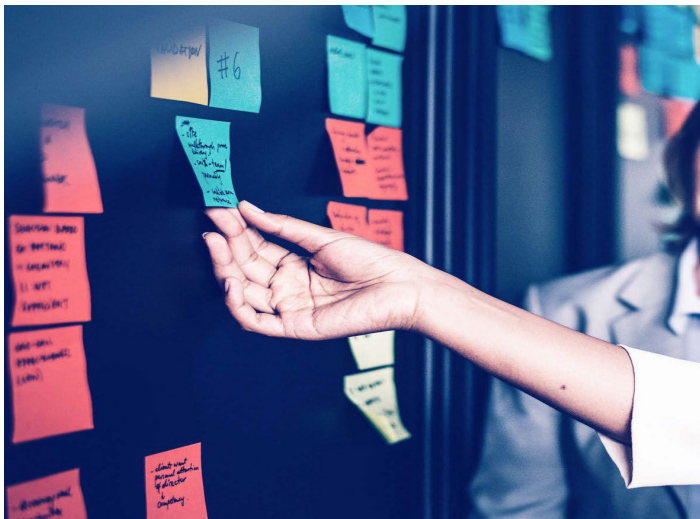
3. Identifique o nível de maturidade de TI:

antes de atingir o nível de maturidade ideal a TI passa por diversos momentos. Identificar em qual momento a sua TI está, facilita na escolha de quais projetos devem ser priorizados para que a TI e a organização evoluam.

Na hora de gerenciar projetos é importante lembrar que não existe apenas a gestão tradicional. É possível se valer de métodos ágeis que podem ser muito benéficos para a TI.

Métodos Ágeis e Seus Benefícios

Os métodos ágeis são normalmente usados quando o **escopo do projeto é pouco conhecido** e quando se faz uso de uma **tecnologia nova** (como no desenvolvimento de softwares, por exemplo). Esses métodos não necessariamente são mais rápidos, mas conseguem adaptar o escopo às mudanças com mais facilidade e agilidade em comparação ao método tradicional. Assim, normalmente alguns clientes percebem entregas mais rápidas.



Enquanto os métodos tradicionais procuram evitar problemas, os métodos ágeis os enxergam como parte da construção dos projetos e seu objetivo é solucioná-los. Por isso, usar ferramentas como Scrum e Extreme Programming tem tudo a ver com a governança de TI, uma vez que elas permitem **acompanhar as mudanças rapidamente**.

Investir em métodos ágeis pode ser muito produtivo, principalmente se você contar com um software que te ajude a fazer a [gestão de projetos](#) de forma mais assertiva e controlada.

Softwares de Gerenciamento de Projetos



Adotar um software de gerenciamento de projetos possibilita inúmeras vantagens. Uma delas é a **rapidez** com que você consegue visualizar cada etapa do projeto. Assim você pode acompanhar o desenvolvimento do projeto e interferir no momento certo, caso seja necessário.

Outra vantagem dos softwares de projetos é a **centralização das informações**, evitando redundâncias e falhas, já que as informações podem ser atualizadas em tempo real. Dessa forma, os gestores conseguem tomar **decisões mais assertivas** e com embasamento em dados.

A medida que os projetos vão sendo melhor conduzidos, a TI também observa um crescimento na sua performance e, conseqüentemente, um avanço entre os estágios de maturidade.

Quando se fala em proteger o negócio, outro aspecto que precisa ser levado em consideração é a integração de sistemas.

Integração de Sistemas e Seus Riscos Para a TI

Governança de TI



A integração de sistemas é a ação de conectar os vários sistemas de uma organização de forma que eles compartilhem informações entre si. Esse ecossistema pode se ser um pouco complexo, dependendo do **número de sistemas integrados** e do meio de integração. Se a integração de sistemas não for gerenciada ela pode ocasionar em alguns riscos, como:

- **Tomar decisões com informações erradas:** se a integração for online, uma queda na conexão da internet, por exemplo, pode fazer com que os dados cheguem incompletos. Já em uma integração manual existe o risco de manipulação de dados.

- **Afetar a performance dos processos:** se as informações forem inconsistentes existe a chance de tomar decisões erradas que podem afetar a saúde dos processos.

- **Dar prejuízos financeiros para o negócio:** as falhas em processos acabam refletindo no consumidor final que, insatisfeito, deixa de se relacionar com a marca.

Gerenciar os riscos precisa ser uma preocupação constante da governança de TI, afinal, os riscos da TI podem gerar riscos ao negócio.

Riscos da TI para o Negócio



À medida que a **tecnologia da informação** passou a ocupar todos os espaços das organizações para que elas pudessem acompanhar as rápidas mudanças de mercado, a TI também se tornou um **risco em potencial para o negócio**. Já parou para pensar o que pode acontecer se todos os serviços de TI pararem na empresa?

3. É aí que entra a gestão de riscos de TI, que tem como finalidade diminuir eventuais prejuízos que a TI possa causar à organização. Para isso é preciso estabelecer um **plano de contingência**, que consiste em planejar e avaliar os riscos e depois estabelecer atividades de mitigação e contingência.

5 Boas Práticas em governança de TI



1. Alinhar os objetivos: a política de governança de tecnologia deve estar em conformidade com a governança corporativa, estabelecendo uma estratégia para que seja possível maximizar os resultados da empresa.

2. Criar metas: a estipulação de metas ajuda a mensurar se os objetivos estratégicos estão sendo alcançados ou não. Elas precisam ser metas SMART: específicas, mensuráveis, atingíveis, relevantes e temporais.

3. Utilizar ferramentas tecnológicas: ter ferramentas que possibilitem o suporte aos processos é fundamental para o sucesso de uma governança de TI, já que são os processos definidos que torna possível monitorar as ações da TI.

4. Implementar canais de comunicação: sem uma boa comunicação é quase impossível realizar todas as outras boas práticas, afinal, o diálogo proporciona o nivelamento necessário para alinhar objetivos, criar metas e utilizar ferramentas.

5. Adotar políticas de segurança: se uma das premissas da governança de TI é manter o negócio seguro por meio de processos, ter uma política de segurança de informações se faz mais do que necessária. Essa política visa proteger os dados e tornar o ambiente digital mais seguro.

Obrigado!