

**INSTITUTO
FEDERAL**

Baiano

Campus
Guanambi

Gestão de TI

INSTITUTO
FEDERAL

Baiano

Campus

Guanambi

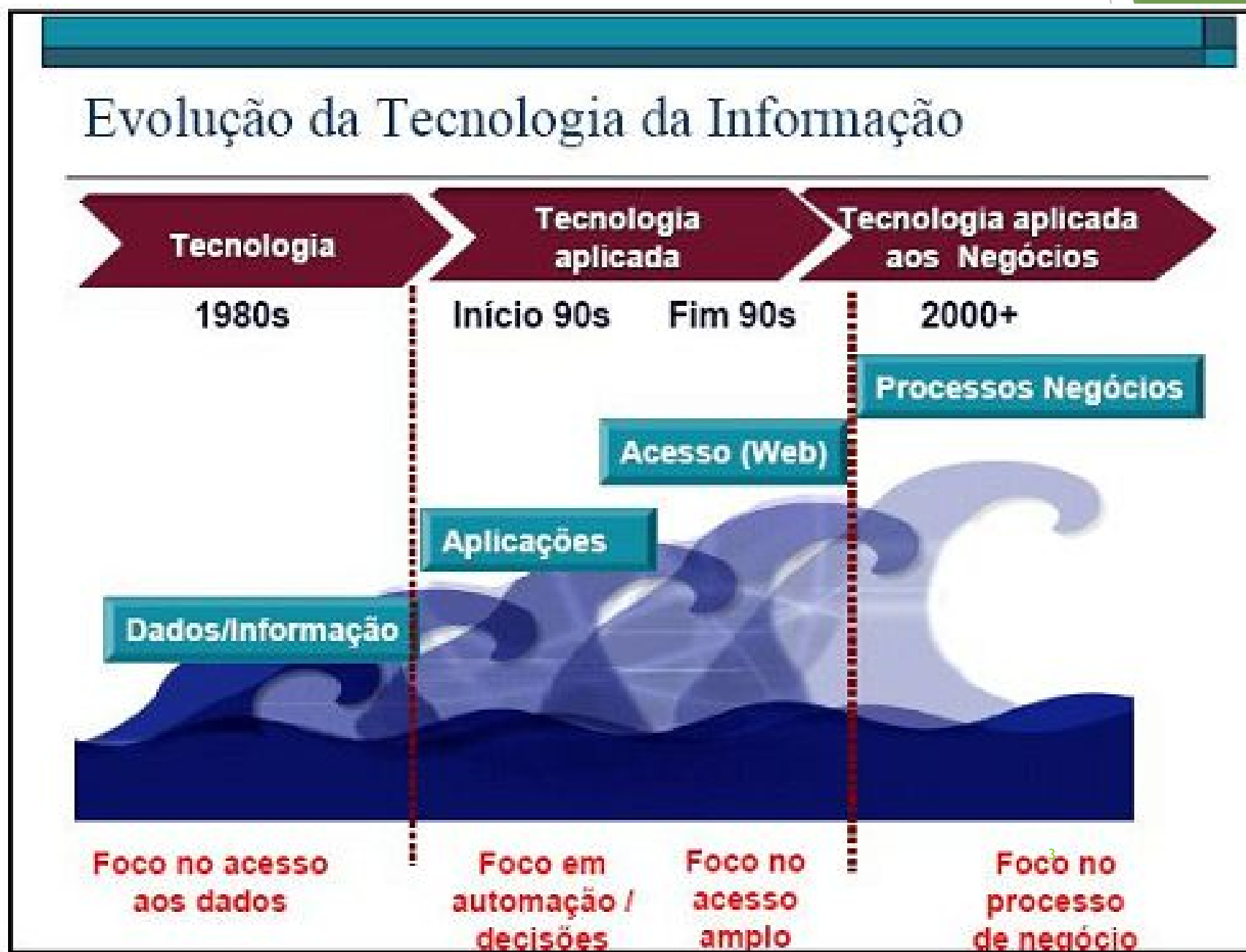
Profª Drª. Paula Patricia

Conteúdo Programático

- Como usar Tecnologia da Informação nas organizações?
 - A evolução da Tecnologia da Informação
 - Visão e ambiente de TI
 - Desafios gerenciais da Administração da TI
- Fatores críticos de sucesso da Gestão de TI;
- Quais são os modelos de Gestão de TI;
- Terceirização em TI;

INSTITUTO
FEDERAL
Baiano
Campus
Guanambi

A evolução da Tecnologia da Informação



A evolução da Tecnologia da Informação


- **Processamento de dados / Informática / Tecnologia da Informação (TI)**
- **Do Usuário ao Cliente**
- **Do técnico ao solucionador**
- **Do gerente ao CIO (*Chief Information Officer*)**
- **Do PDI ao PETI**

Visão e ambiente de TI



Desafios Gerenciais da Administração da TI

- **A minha empresa está sendo afetada competitivamente pela não-execução de um trabalho na área de TI, ou pela sua execução não adequada?**
- **O meu portfólio de desenvolvimento de aplicações é efetivo?**
- **A minha empresa está gastando eficientemente ?**
- **A atividade de TI está suficientemente preparada contra os riscos de um grande desastre operacional ?**
- **O líder de TI está apto a exercer o seu papel na organização para atender aos desafios especiais que ela enfrenta ?**
- **Os recursos de TI estão adequadamente distribuídos na empresa ?**



O que seria mais adequado: a tecnologia se adaptar
à organização ou a organização de adaptar à
tecnologia?

INSTITUTO
FEDERAL

Baiano

Campus
Guanambi

Fatores críticos de sucesso da Gestão de TI

É senso comum que:

O sucesso é algo que todo ser humano saudável busca, seja no plano pessoal ou profissional. Da mesma forma, todas as organizações “saudáveis” também buscam o seu sucesso.

Mas, o que é sucesso para uma organização?

O que pode ser considerado sucesso na TI?

Será que os caminhos do sucesso são os mesmos para todas as organizações?

Fatores críticos de sucesso da Gestão de TI

O que é um fator crítico de sucesso na sucesso na gestão de TI?

Albertin (2008) dividiu os fatores críticos em grupos associados às funções gerenciais de **planejamento, organização, direção e controle**, e também às questões relacionadas às **pessoas** que fazem uso da TI.

ALBERTIN, A. L.; ALBERTIN, R. M. M. **Tecnologia de Informação e Desempenho Empresarial no Gerenciamento de seus Projetos: um Estudo de Caso de uma Indústria**. RAC, v. 12, n. 3 – Jul/ago 2008.

Fatores críticos de sucesso da Gestão de TI

Fatores críticos da função Planejamento de TI

- O apoio da alta gerência - Basta dizer “eu apoio”?
- O alinhamento estratégico - E se uma organização não possuir um planejamento estratégico do negócio?
- Os processos de priorização
- Os processos de estimativa

Fatores críticos de sucesso da Gestão de TI

Fatores críticos da Função Organização de TI

- Estrutura organizacional
 - Formação de equipe - definição de responsabilidades (TI x Cliente x Gerência);
 - Centralizar x Descentralizar
- Participação na organização
 - Proximidade com o negócio

Fatores críticos de sucesso da Gestão de TI

Fatores críticos da Função Direção de TI

- Gerência de TI
 - Comunicação;
 - Orientação técnica e gerencial;
 - Habilidade de negócio, de gerência e técnicas
 - Coordenação interna e externa de atividades;
 - Delegação de responsabilidades e autoridade;
 - Relacionamento com as áreas usuárias e a área de TI;
 - Avaliação profissional dos subordinados; e
 - Ligação entre os níveis hierárquicos inferiores e superiores.

Fatores críticos de sucesso da Gestão de TI

Fatores críticos da Função Controle de TI

- **Controle de desempenho e qualidade**
 - **serviços:** refere-se à qualidade técnica dos produtos e serviços prestados por esta área;
 - **atendimento:** refere-se à qualidade do atendimento prestado ao usuário;
 - **profissionais:** refere-se ao nível de satisfação com os profissionais de TI, incluindo sua rapidez e disponibilidade para atendimento;
 - **custos:** refere-se aos investimentos realizados e o retorno obtido.

Fatores críticos de sucesso da Gestão de TI

Fatores críticos da Função Pessoal de TI

- Novas tecnologias
 - Aquisição, assimilação, disseminação e utilização de novas tecnologias.

INSTITUTO
FEDERAL

Baiano

Campus
Guanambi

Fatores críticos de sucesso da Gestão de TI

Questões para debate

- O que pode ocorrer na organização se a área de TI não tiver o apoio claro e efetivo da alta gerência?
- A quem cabe promover o alinhamento estratégico da TI com a organização? À alta administração, à gerência de TI ou a ambos?
- Qual pode ser a participação dos usuários na definição das prioridades de TI?
- Podem ser os técnicos de TI ou o gestor de TI os únicos a definir as prioridades de TI? Qual o risco dessa prática?
- Por que a área de TI tem um histórico negativo em relação às estimativas de seus projetos?

Fatores críticos de sucesso da Gestão de TI

Questões para debate

- O que é a Estrutura de TI? Por que ela é crítica para o sucesso?
- O que você deve controlar na área de TI?

INSTITUTO
FEDERAL
Baiano

Campus
Guanambi



Gestão de TI X Governança de TI

INSTITUTO
FEDERAL
Baiano

Campus
Guanambi