



BandTec

DIGITAL SCHOOL

Agenda da aula 08

- Processos de Governança de TI

1. Uma das maiores empresas de TI do mundo, a Samsung, tem aproximadamente 430 mil funcionários distribuídos em vários países:
 - Você acredita que, nessa empresa, tudo pode funcionar corretamente baseado apenas no bom senso dos funcionários? Que os funcionários podem se auto gerenciar?
 - Você investiria todas suas economias em uma empresa que está sendo investigada em escândalo de corrupção?

O que é Governança de TI?

Governança: Garantir que políticas e estratégia sejam realmente implementadas e que os processos requeridos estejam sendo corretamente seguidos. Governança inclui definir papéis e responsabilidades, medir e relatar, e tomar as ações para resolver quaisquer questões identificadas. (ITIL Glossary of Terms, 2011)

Governança de TI: A especificação dos **direitos** decisórios e do framework de **responsabilidades** para estimular **comportamentos desejáveis** na utilização da TI. (Weill, 2006, pag. 8)

O que é Governança de TI?

Resposta com perguntas...

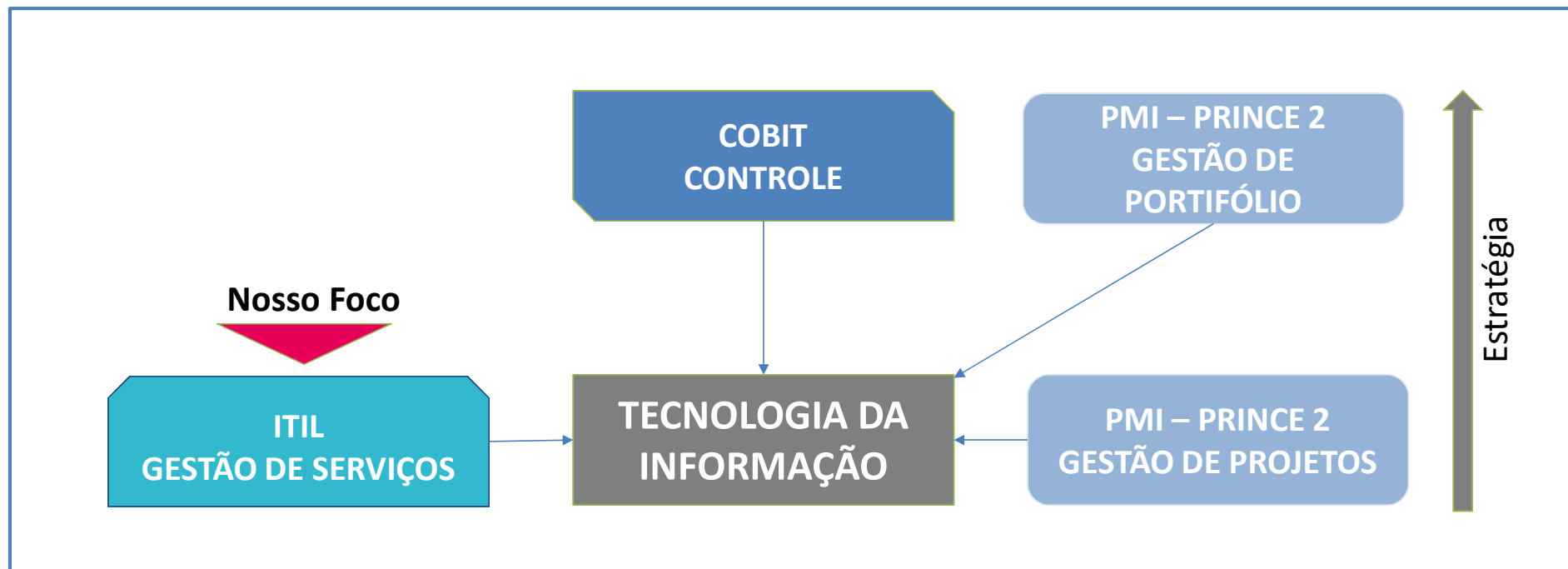
- ☐ Qual o papel de negócio da TI?
- ☐ Como garantir o uso eficaz de TI?
- ☐ Quem são as pessoas que devem decidir?
- ☐ Como garantir que as decisões estão sendo tomadas de forma correta?
- ☐ Quais são os comportamentos desejáveis?
- ☐ Como o orçamento deve ser investido?
- ☐ Como garantir que os sistemas vão se integrar? Qual o padrão?
- ☐ Quais são os serviços de TI que devem compartilhados?
- ☐ Quais são os serviços de suporte?

MANTRA

**AGREGAR VALOR
AO NEGÓCIO**

**CONTINUIDADE
DO NEGÓCIO**

Guias de Boas Práticas



mais em:

www.isaca.org

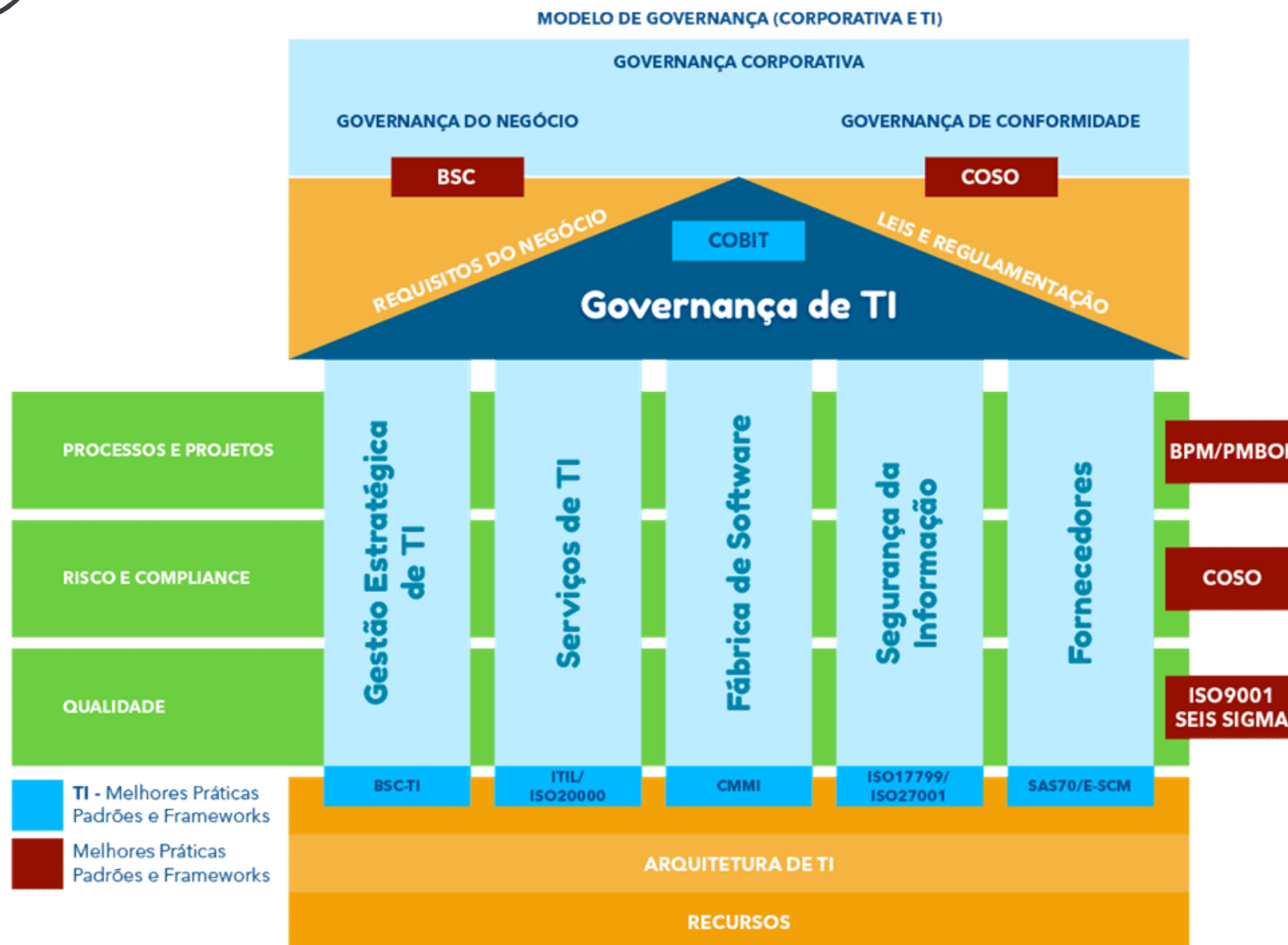
www.brasil.pmi.org

<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil>

<https://www.axelos.com/certifications/prince2-certifications>

<http://tecnologia.bandtec.com.br/curso-de-certificacao-gestao-de-ti>

Guias de Boas Práticas



Mais informações:

- www.isaca.org
- www.brasil.pmi.org
- <https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil>
- <https://www.axelos.com/certifications/prince2-certifications>
- <http://tecnologia.bandtec.com.br/curso-de-certificacao-gestao-de-ti>

Information Technology Infrastructure Library, (ITIL). É um guia de boas práticas.

Um conjunto de publicações de melhores práticas para o gerenciamento de serviço de TI.

O ITIL fornece orientação para o fornecimento de serviços de TI de qualidade, e os processos, funções e outras habilidades requeridos para dar suporte a eles.

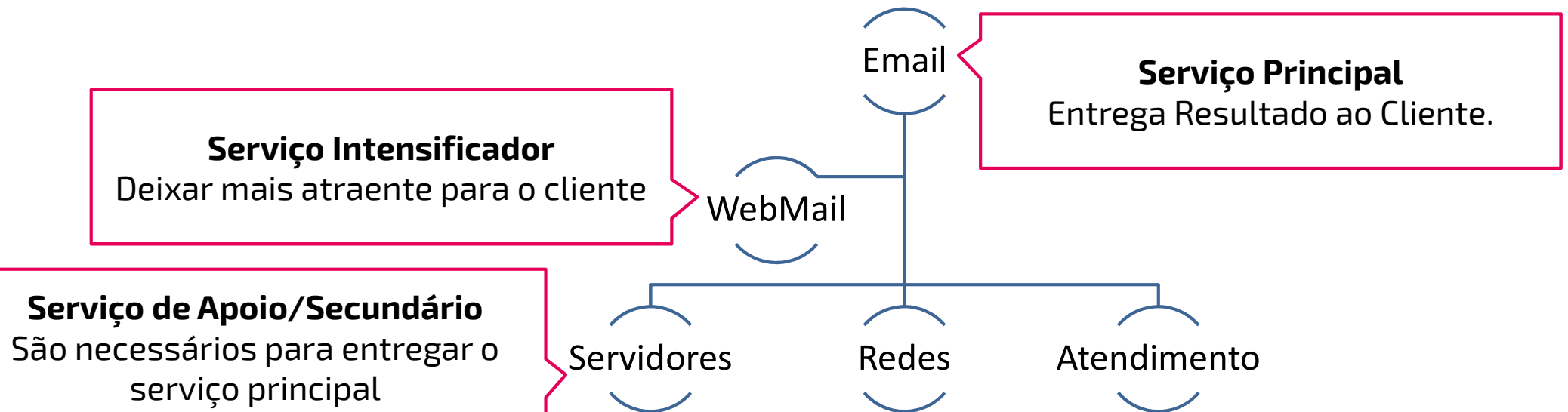


ITIL® is a registered trademark of AXELOS Limited

O que é um serviço?

SERVIÇO

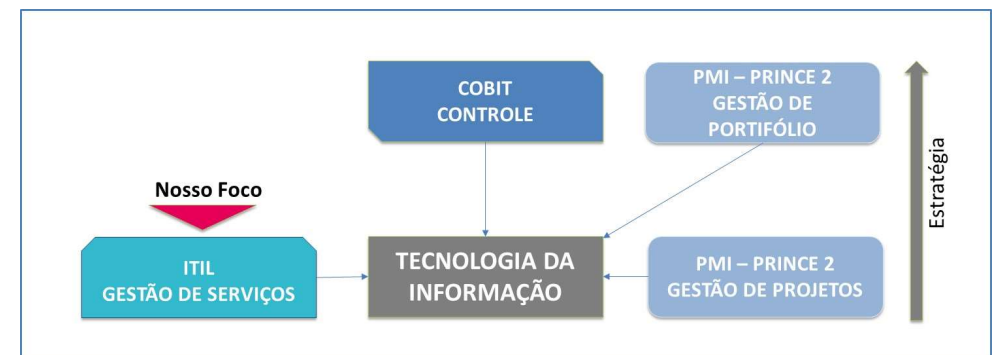
UM MEIO DE FORNECER VALOR A CLIENTES, FACILITANDO A OBTENÇÃO DE RESULTADOS QUE ELES DESEJAM, SEM QUE TENHAM QUE ARCAR COM A PROPRIEDADE DE DETERMINADOS CUSTOS E RISCOS. (Glossário ITIL)



MELHOR PRÁTICA

ATIVIDADES OU PROCESSOS QUE COMPROVADAMENTE OBTIVERAM SUCESSO QUANDO USADOS EM VÁRIAS ORGANIZAÇÕES
(Glossário ITIL)

- ITIL é público; Não precisa pagar Royalties;
- Largamente divulgado e Utilizado;
- Outros: COBIT, CMMI, PMBOK, etc;
- Não está ligado à tipo de tecnologia, plataforma ou empresa;
- Não detalha como fazer;
- Você adapta e implementa!



Por que utilizar ITIL?

- **Entregar valor ao Cliente!**
- Integrar TI com o Negócio;
- Desenhar os serviços de TI;
- Medir, monitorar e otimizar os serviços de TI;
- Gerenciar Riscos;
- Gerenciar Conhecimento;
- Melhorar a relação com o cliente;
- Gerenciar o orçamento de TI;
- Aumentar a disponibilidade;
- **Garantir a Continuidade do Negócio!**

MANTRA

**AGREGAR VALOR
AO NEGÓCIO**

**CONTINUIDADE
DO NEGÓCIO**

Estratégia de Serviço

- Gerenciamento do Relacionamento com Negócio
- Gerenciamento Financeiro

Desenho do Serviço

- Ger. Nível de Serviço
- Ger. Capacidade
- Ger. Continuidade dos Serviços de TI
- Ger. Segurança da Informação
- Ger. Fornecedor



Transição do Serviço

- Ger. Conhecimento
- Ger. Mudança
- Ger. Liberação e Implantação

Operação do Serviço

- Ger. Incidente
- Ger. Problema
- Ger. Acesso

Tecnologia da Informação

Exercício

Baseado nas boas práticas de TI comente os casos abaixo:

1. João é diretor em uma grande empresa que fatura 4 bi por ano, precisa comprar um novo software de CRM, ele receberá a visita da matriz e isso está atrasado. Ele tem um amigo que tem uma startup deste mesmo negócio, o amigo é um gênio e o preço é ótimo. João decide que não precisa analisar outros produtos e fecha o contrato.
2. O gerente comercial vai a uma reunião com o cliente junto com o analista, chegando no cliente, vem uma pressão para fazer uma mudança rápida no sistema. O analista conecta remotamente e altera o sistema. O cliente fica feliz. Horas depois o telefone toca, todas as vendas desde a realização da mudança estão corrompidas.
3. Chega uma solicitação do cliente na sua empresa, o cliente quer receber todas os arquivos da área contábil que estão na nuvem. O service desk, de forma pró-ativa, faz a cópia dos arquivos e manda para o e.mail do cliente. Horas depois descobre que mandou arquivos de todos os outros clientes

Tecnologia da Informação

Exercício

4. Uma demanda muito urgente chega para um grupo de e.mail, trata-se da disponibilização de 100 novos computadores para o cliente. O gerente de redes dispara a compra de 100 computadores em caráter emergencial, paralelamente o gerente da central de serviços também solicita a compra de 100 notebooks para um outro fornecedor.
5. Os desenvolvedores utilizam o SubVersion para codificar, ele fica instalado em um servidor "parrudo" que fica na sala técnica e compartilha vários serviços. Um dia pela manhã o primeiro desenvolvedor tenta se conectar e nada responde, descobre que alguém formatou o servidor. Ele aciona a área de operações que informa que não há backup.
6. Todo domingo pela manhã, a Central de Serviços recebe reclamações que o sistema de pagamentos está lento. A Central de Serviços aciona o desenvolvedor que nunca sabe o que é, mas pede para reiniciar o servidor e tudo volta ao normal.

APOIO PARA O EXERCÍCIO

Estratégia de Serviço

- Ger. do Relacionamento com Negócio
- Ger. Financeiro

Desenho do Serviço

- Ger. Nível de Serviço
- Ger. Capacidade
- Ger. Continuidade dos Serviços de TI
- Ger. Segurança da Informação
- Ger. Fornecedor

Operação do Serviço

- Ger. Incidente
- Ger. Problema
- Ger. Acesso

Transição do Serviço

- Ger. Conhecimento
- Ger. Mudança
- Ger. Liberação e Implantação

Reforçando ...

Segundo o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC):

"**Governança Corporativa** é o sistema pelo qual as organizações são **dirigidas, monitoradas e incentivadas**, envolvendo os relacionamentos entre proprietários, Conselho de Administração, Diretoria e órgãos de controle. As **boas práticas** de Governança Corporativa convertem princípios em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor da organização, facilitando seu acesso a recursos e contribuindo para sua longevidade."

Para o *Information Technology Governance Institute* (ITGI):

"**Governança de TI** é de responsabilidade dos executivos e da alta direção, consistindo em aspectos de liderança, estrutura organizacional e processos que garantam que a área de TI da organização suporte e aprimore os objetivos e as estratégias da organização. Além disso, a Governança de TI integra e institucionaliza boas práticas para garantir que a TI da empresa suporte os objetivos de negócio."