

# Governança de Tecnologia da Informação, Ferramenta ITIL e COBIT

Carlos Eduardo Pantoja



 [get connected](#)

 [Subscribe](#)

 [@prof.pantoja](#)

 [/turingproject](#)

# OUTLINE

## DIA 1:

1. Conceitos de Governança de TI
2. COBIT

## DIA 2:

3. ITIL
  4. Revisão e Avaliação
- Referências Bibliográficas

# Governança de Tecnologia da Informação

Conceitos

# 1. GOVERNANÇA DE TI: DEFINIÇÃO

# 1. GOVERNANÇA DE TI: DEFINIÇÃO

A **Governança de TI** é um *framework* para a(s):

# 1. GOVERNANÇA DE TI: DEFINIÇÃO

A **Governança de TI** é um *framework* para a(s):

- Liderança

# 1. GOVERNANÇA DE TI: DEFINIÇÃO

A **Governança de TI** é um *framework* para a(s):

- Liderança
- Estruturas Organizacionais

# 1. GOVERNANÇA DE TI: DEFINIÇÃO

A **Governança de TI** é um *framework* para a(s):

- Liderança
- Estruturas Organizacionais
- Processos de Negócios

# 1. GOVERNANÇA DE TI: DEFINIÇÃO

A **Governança de TI** é um *framework* para a(s):

- Liderança
- Estruturas Organizacionais
- Processos de Negócios
- Padrões e *Compliance*

# 1. GOVERNANÇA DE TI: DEFINIÇÃO

A **Governança de TI** é um *framework* para a(s):

- Liderança
- Estruturas Organizacionais
- Processos de Negócios
- Padrões e *Compliance*

que garante que os sistemas de informação e os **recursos de TI** da organização **apoiem** e **possibilitem** a realização dos **objetivos estratégicos** dessa mesma organização.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: OBJETIVOS

O principal objetivo da **Governança** de TI é o alinhamento com requisitos do **negócio**, considerando soluções de apoio, a garantia da continuidade dos **serviços** e a minimização da exposição aos **riscos** de TI.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: OBJETIVOS

O principal objetivo da **Governança** de TI é o alinhamento com requisitos do **negócio**, considerando soluções de apoio, a garantia da continuidade dos **serviços** e a minimização da exposição aos **riscos** de TI.

Organizações bem-sucedidas reconhecem que a diretoria e os executivos devem aceitar que a TI é tão significativa para os negócios como qualquer outra parte da organização.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: OBJETIVOS

## Desdobramentos do objetivo principal:

- Promover o posicionamento mais claro e consistente da TI em relação às demais áreas de negócios da empresa;
- Promover o alinhamento e a priorização das iniciativas de TI com a estratégia do negócio;
- Promover o alinhamento da arquitetura de TI, sua infraestrutura e aplicações às necessidades do negócio, em termos de presente e futuro;
- Promover a implantação e melhoria dos processos operacionais e de gestão necessários para atender aos serviços de TI, conforme padrões que atendam às necessidades do negócio;
- Prover a TI da estrutura de processos que possibilite a gestão do seu risco;
- Promover o emprego de regras claras para as responsabilidades sobre decisões e ações relativas à TI no âmbito da empresa.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: OBJETIVOS

## Desdobramentos do objetivo principal:

- **Promover o posicionamento mais claro e consistente da TI em relação às demais áreas de negócios da empresa;**
- Promover o alinhamento e a priorizar as iniciativas de TI com a estratégia do negócio;
- Promover o alinhamento da arquitetura de TI, sua infraestrutura e aplicações às necessidades do negócio, em termos de presente e futuro;
- Promover a implantação e melhoria dos processos operacionais e de gestão necessários para atender aos serviços de TI, conforme padrões que atendam às necessidades do negócio;
- Prover a TI da estrutura de processos que possibilite a gestão do seu risco;
- Promover o emprego de regras claras para as responsabilidades sobre decisões e ações relativas à TI no âmbito da empresa.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: OBJETIVOS

## Desdobramentos do objetivo principal:

- Promover o posicionamento mais claro e consistente da TI em relação às demais áreas de negócios da empresa;
- **Promover o alinhamento e priorizar as iniciativas de TI com a estratégia do negócio;**
- Promover o alinhamento da arquitetura de TI, sua infraestrutura e aplicações às necessidades do negócio, em termos de presente e futuro;
- Promover a implantação e melhoria dos processos operacionais e de gestão necessários para atender aos serviços de TI, conforme padrões que atendam às necessidades do negócio;
- Prover a TI da estrutura de processos que possibilite a gestão do seu risco;
- Promover o emprego de regras claras para as responsabilidades sobre decisões e ações relativas à TI no âmbito da empresa.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: OBJETIVOS

## Desdobramentos do objetivo principal:

- Promover o posicionamento mais claro e consistente da TI em relação às demais áreas de negócios da empresa;
- Promover o alinhamento e a priorizar as iniciativas de TI com a estratégia do negócio;
- **Promover o alinhamento da arquitetura de TI, sua infraestrutura e aplicações às necessidades do negócio, em termos de presente e futuro;**
- Promover a implantação e melhoria dos processos operacionais e de gestão necessários para atender aos serviços de TI, conforme padrões que atendam às necessidades do negócio;
- Prover a TI da estrutura de processos que possibilite a gestão do seu risco;
- Promover o emprego de regras claras para as responsabilidades sobre decisões e ações relativas à TI no âmbito da empresa.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: OBJETIVOS

## Desdobramentos do objetivo principal:

- Promover o posicionamento mais claro e consistente da TI em relação às demais áreas de negócios da empresa;
- Promover o alinhamento e a priorizar as iniciativas de TI com a estratégia do negócio;
- Promover o alinhamento da arquitetura de TI, sua infraestrutura e aplicações às necessidades do negócio, em termos de presente e futuro;
- **Promover a implantação e melhoria dos processos operacionais e de gestão necessários para atender aos serviços de TI, conforme padrões que atendam às necessidades do negócio;**
- Prover a TI da estrutura de processos que possibilite a gestão do seu risco;
- Promover o emprego de regras claras para as responsabilidades sobre decisões e ações relativas à TI no âmbito da empresa.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: OBJETIVOS

## Desdobramentos do objetivo principal:

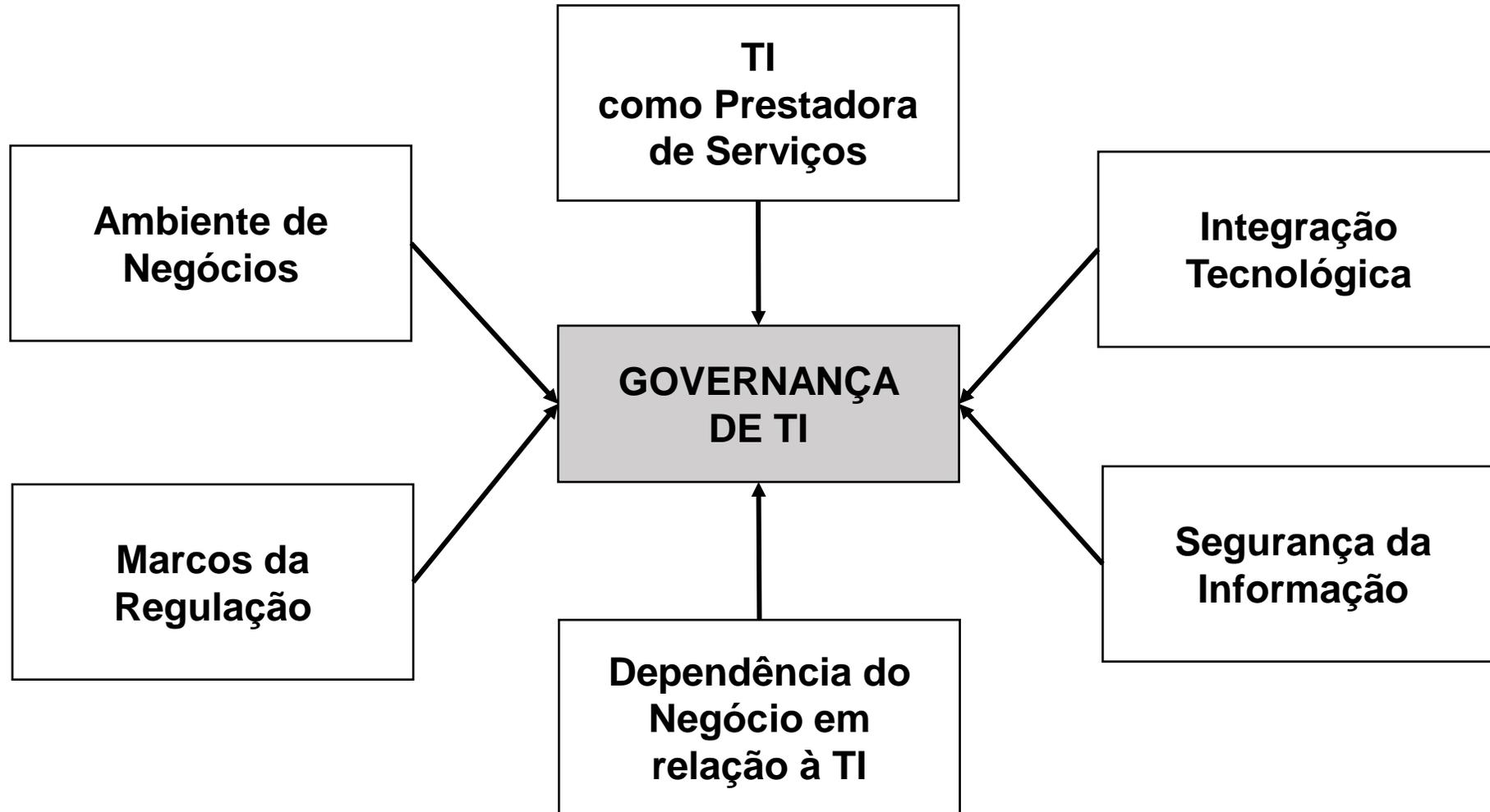
- Promover o posicionamento mais claro e consistente da TI em relação às demais áreas de negócios da empresa;
- Promover o alinhamento e a priorizar as iniciativas de TI com a estratégia do negócio;
- Promover o alinhamento da arquitetura de TI, sua infraestrutura e aplicações às necessidades do negócio, em termos de presente e futuro;
- Promover a implantação e melhoria dos processos operacionais e de gestão necessários para atender aos serviços de TI, conforme padrões que atendam às necessidades do negócio;
- **Prover a TI da estrutura de processos que possibilite a gestão do seu risco;**
- Promover o emprego de regras claras para as responsabilidades sobre decisões e ações relativas à TI no âmbito da empresa.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: OBJETIVOS

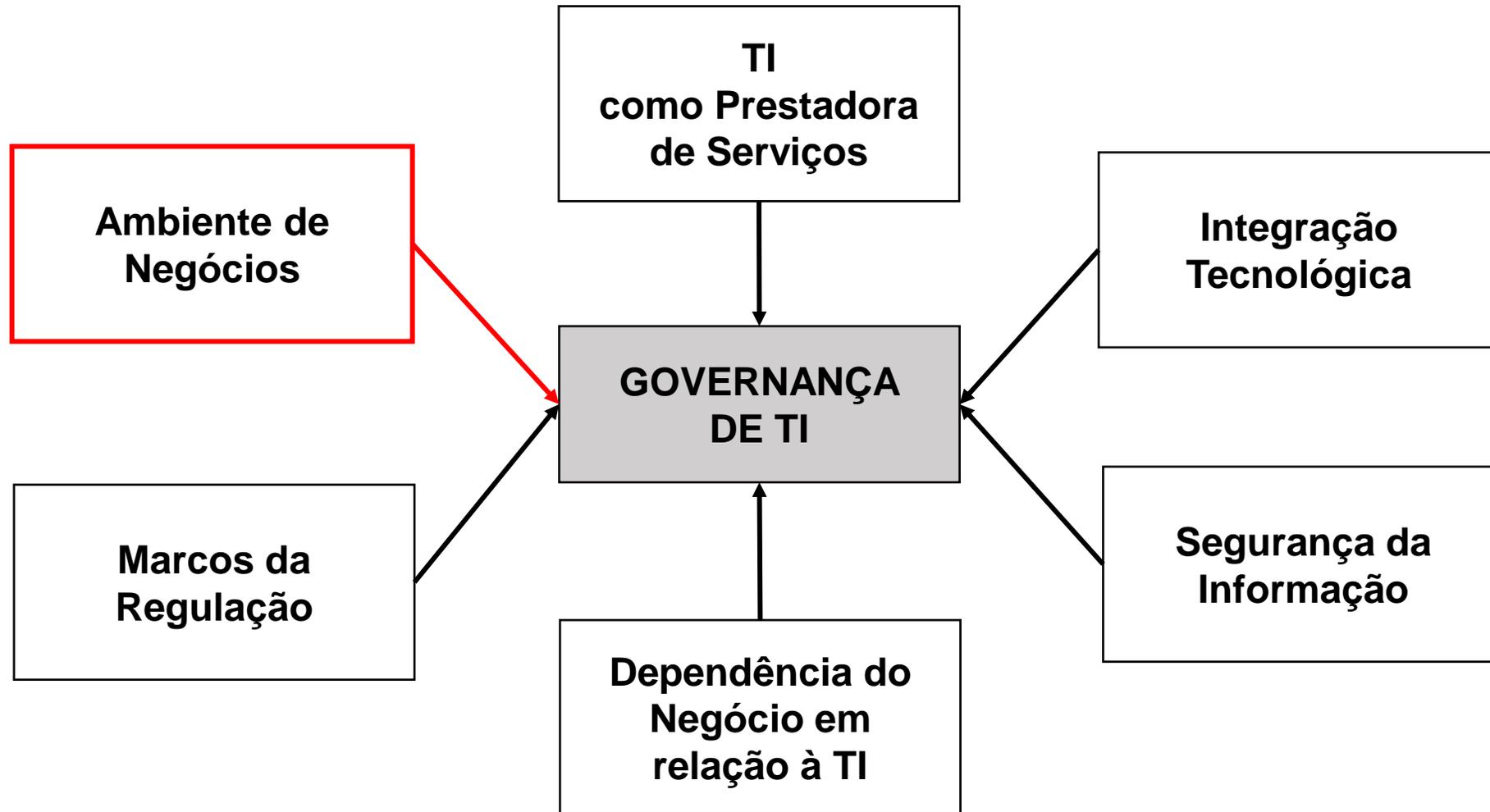
## Desdobramentos do objetivo principal:

- Promover o posicionamento mais claro e consistente da TI em relação às demais áreas de negócios da empresa;
- Promover o alinhamento e a priorizar as iniciativas de TI com a estratégia do negócio;
- Promover o alinhamento da arquitetura de TI, sua infraestrutura e aplicações às necessidades do negócio, em termos de presente e futuro;
- Promover a implantação e melhoria dos processos operacionais e de gestão necessários para atender aos serviços de TI, conforme padrões que atendam às necessidades do negócio;
- Prover a TI da estrutura de processos que possibilite a gestão do seu risco;
- **Promover o emprego de regras claras para as responsabilidades sobre decisões e ações relativas à TI no âmbito da empresa.**

# 1. GOVERNANÇA DE TI: INTRODUÇÃO



# 1. GOVERNANÇA DE TI: INTRODUÇÃO



# 1. GOVERNANÇA DE TI: AMBIENTE DE NEGÓCIOS

# 1. GOVERNANÇA DE TI: AMBIENTE DE NEGÓCIOS

1. Ciclo de vida menor para os produtos e serviços;

# 1. GOVERNANÇA DE TI: AMBIENTE DE NEGÓCIOS

1. Ciclo de vida menor para os produtos e serviços;
2. Clientes mais exigentes e conscientes;

# 1. GOVERNANÇA DE TI: AMBIENTE DE NEGÓCIOS

1. Ciclo de vida menor para os produtos e serviços;
2. Clientes mais exigentes e conscientes;
3. Novas ameaças devido à maior internacionalização da economia;

# 1. GOVERNANÇA DE TI: AMBIENTE DE NEGÓCIOS

1. Ciclo de vida menor para os produtos e serviços;
2. Clientes mais exigentes e conscientes;
3. Novas ameaças devido à maior internacionalização da economia;
4. Exigência de maior transparência nos negócios;

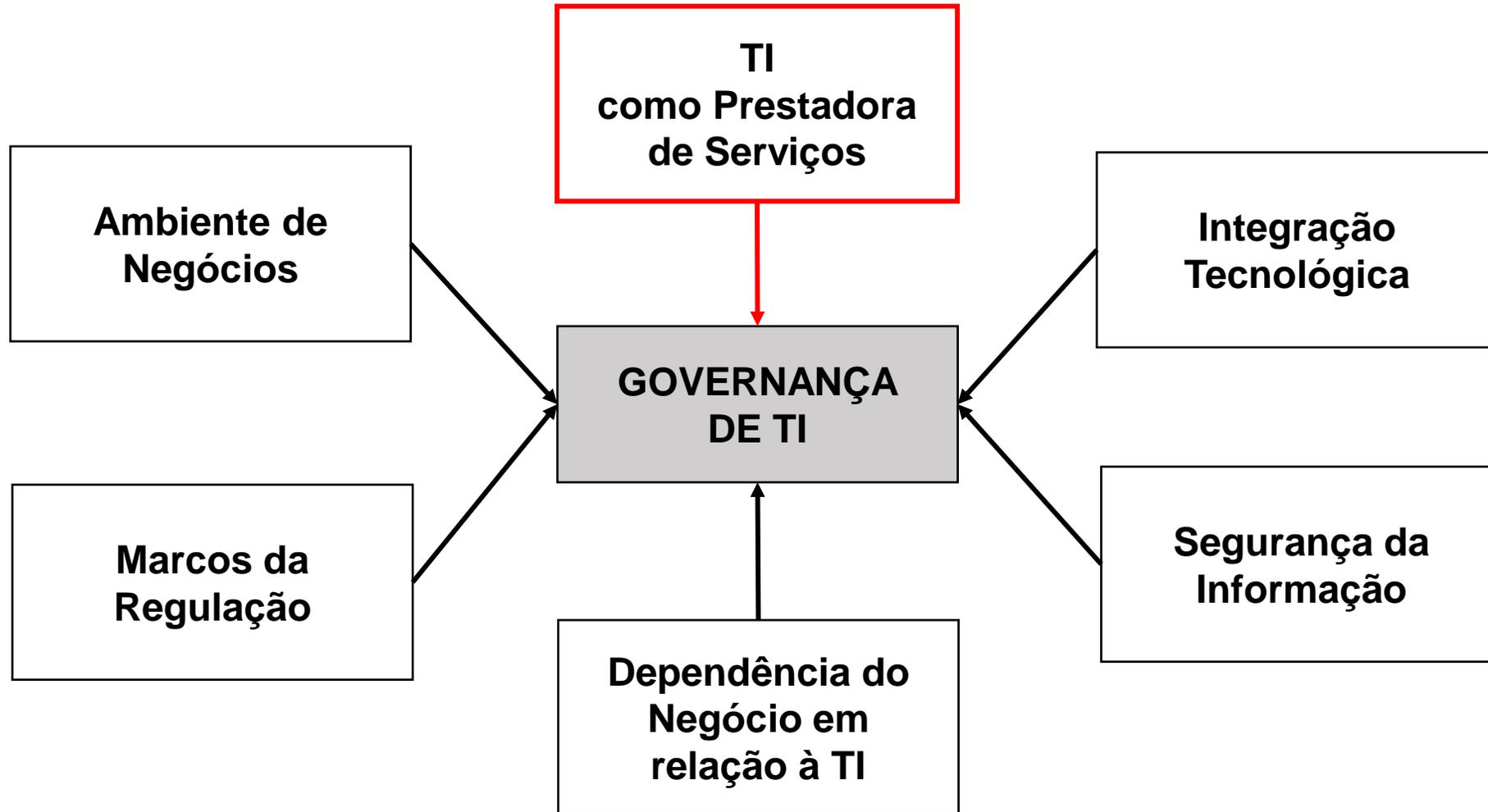
# 1. GOVERNANÇA DE TI: AMBIENTE DE NEGÓCIOS

1. Ciclo de vida menor para os produtos e serviços;
2. Clientes mais exigentes e conscientes;
3. Novas ameaças devido à maior internacionalização da economia;
4. Exigência de maior transparência nos negócios;
5. Dinamismo nos negócios de TI;

# 1. GOVERNANÇA DE TI: AMBIENTE DE NEGÓCIOS

1. Ciclo de vida menor para os produtos e serviços;
2. Clientes mais exigentes e conscientes;
3. Novas ameaças devido à maior internacionalização da economia;
4. Exigência de maior transparência nos negócios;
5. Dinamismo nos negócios de TI;
6. Concorrentes globais de baixo custo.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: INTRODUÇÃO



# 1. GOVERNANÇA DE TI: PRESTADORA DE SERVIÇOS

# 1. GOVERNANÇA DE TI: PRESTADORA DE SERVIÇOS

1. projetos dentro do prazo e orçamento;

# 1. GOVERNANÇA DE TI: PRESTADORA DE SERVIÇOS

1. projetos dentro do prazo e orçamento;
2. atendimento aos requisitos do negócio;

# 1. GOVERNANÇA DE TI: PRESTADORA DE SERVIÇOS

1. projetos dentro do prazo e orçamento;
2. atendimento aos requisitos do negócio;
3. disponibilidade das aplicações;

# 1. GOVERNANÇA DE TI: PRESTADORA DE SERVIÇOS

1. projetos dentro do prazo e orçamento;
2. atendimento aos requisitos do negócio;
3. disponibilidade das aplicações;
4. disponibilidade da infraestrutura;

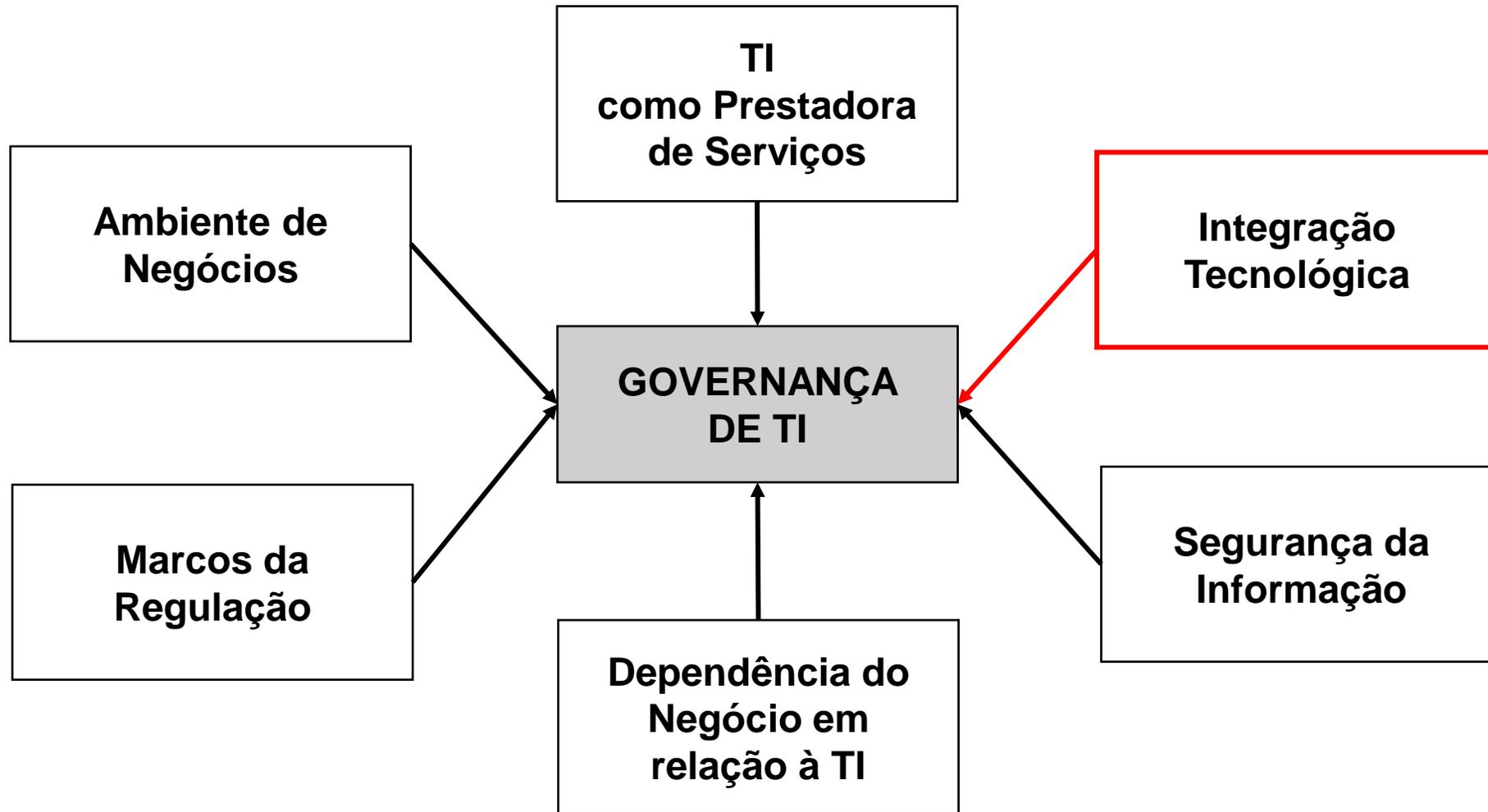
# 1. GOVERNANÇA DE TI: PRESTADORA DE SERVIÇOS

1. projetos dentro do prazo e orçamento;
2. atendimento aos requisitos do negócio;
3. disponibilidade das aplicações;
4. disponibilidade da infraestrutura;
5. capacidade para expandir o negócio;

# 1. GOVERNANÇA DE TI: PRESTADORA DE SERVIÇOS

1. projetos dentro do prazo e orçamento;
2. atendimento aos requisitos do negócio;
3. disponibilidade das aplicações;
4. disponibilidade da infraestrutura;
5. capacidade para expandir o negócio;
6. rápida resolução de incidentes e de serviços.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: INTRODUÇÃO



# 1. GOVERNANÇA DE TI: INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA

# 1. GOVERNANÇA DE TI: INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA

1. Integração das cadeias de suprimentos através de aplicações e de infraestrutura de comunicação (redes e internet);

# 1. GOVERNANÇA DE TI: INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA

1. Integração das cadeias de suprimentos através de aplicações e de infraestrutura de comunicação (redes e internet);
2. Integração de redes de distribuição usando aplicativos e infraestrutura de comunicação de dados;

# 1. GOVERNANÇA DE TI: INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA

1. Integração das cadeias de suprimentos através de aplicações e de infraestrutura de comunicação (redes e internet);
2. Integração de redes de distribuição usando aplicativos e infraestrutura de comunicação de dados;
3. Utilização de Enterprise Resource Planning (ERP) e de Manufacturing Execution System(MES) para integração entre a gestão e o chão de fábrica;

# 1. GOVERNANÇA DE TI: INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA

1. Integração das cadeias de suprimentos através de aplicações e de infraestrutura de comunicação (redes e internet);
2. Integração de redes de distribuição usando aplicativos e infraestrutura de comunicação de dados;
3. Utilização de Enterprise Resource Planning (ERP) e de Manufacturing Execution System(MES) para integração entre a gestão e o chão de fábrica;
4. Gestão dos clientes através de aplicativos Customer Resource Manager (CRM);

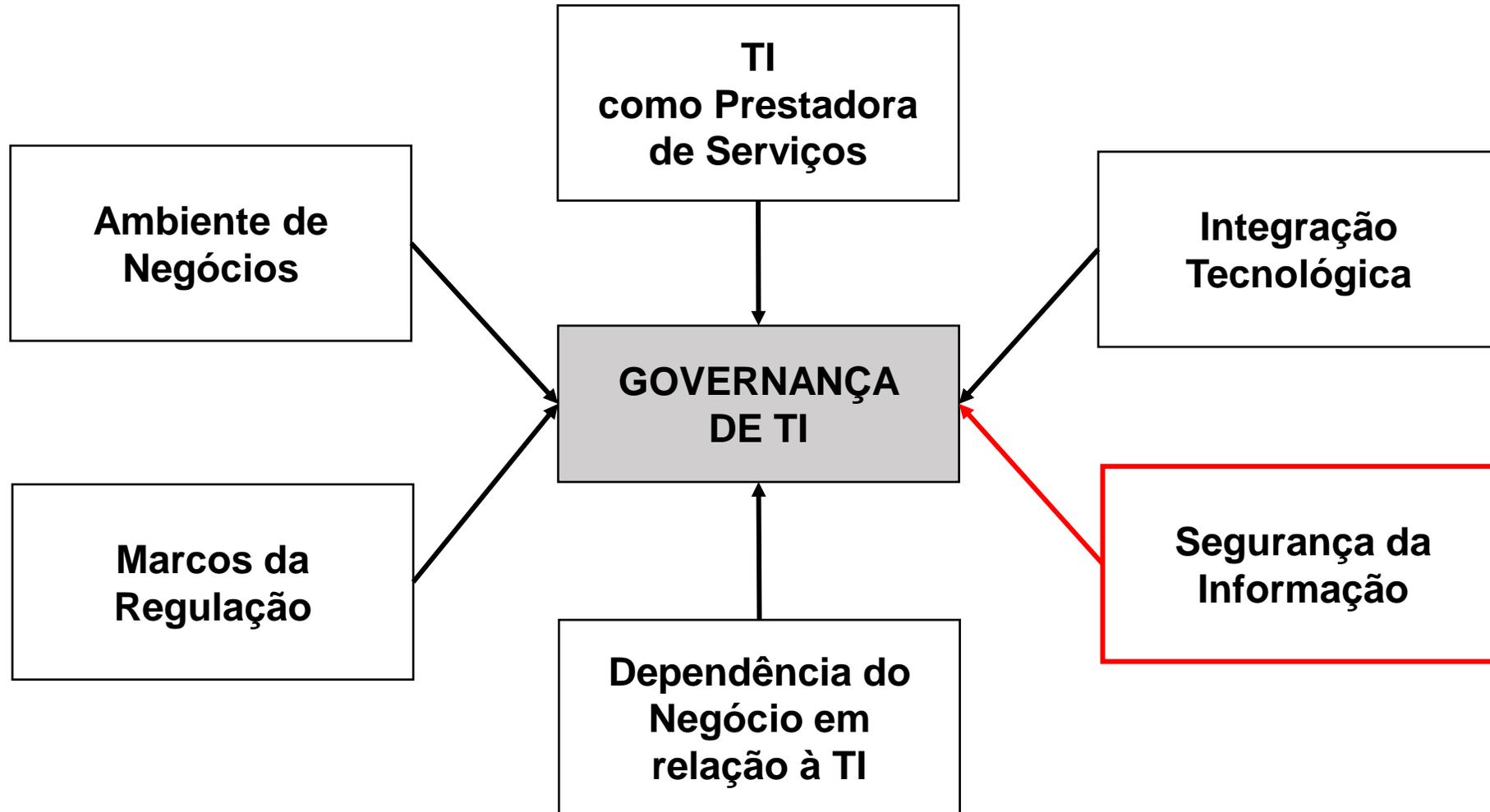
# 1. GOVERNANÇA DE TI: INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA

1. Integração das cadeias de suprimentos através de aplicações e de infraestrutura de comunicação (redes e internet);
2. Integração de redes de distribuição usando aplicativos e infraestrutura de comunicação de dados;
3. Utilização de Enterprise Resource Planning (ERP) e de Manufacturing Execution System(MES) para integração entre a gestão e o chão de fábrica;
4. Gestão dos clientes através de aplicativos Customer Resource Manager (CRM);
5. Automação de processos de negócios através de aplicativos de Business Process Management (BPM).

# 1. GOVERNANÇA DE TI: INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA

1. Integração das cadeias de suprimentos através de aplicações e de infraestrutura de comunicação (redes e internet);
2. Integração de redes de distribuição usando aplicativos e infraestrutura de comunicação de dados;
3. Utilização de Enterprise Resource Planning (ERP) e de Manufacturing Execution System(MES) para integração entre a gestão e o chão de fábrica;
4. Gestão dos clientes através de aplicativos Customer Resource Manager (CRM);
5. Automação de processos de negócios através de aplicativos de Business Process Management (BPM).
6. Dataware House, Data Mining e Inteligência organizacional;

# 1. GOVERNANÇA DE TI: INTRODUÇÃO



# 1. GOVERNANÇA DE TI: SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

# 1. GOVERNANÇA DE TI: SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. Riscos a invasões e roubos de dados;

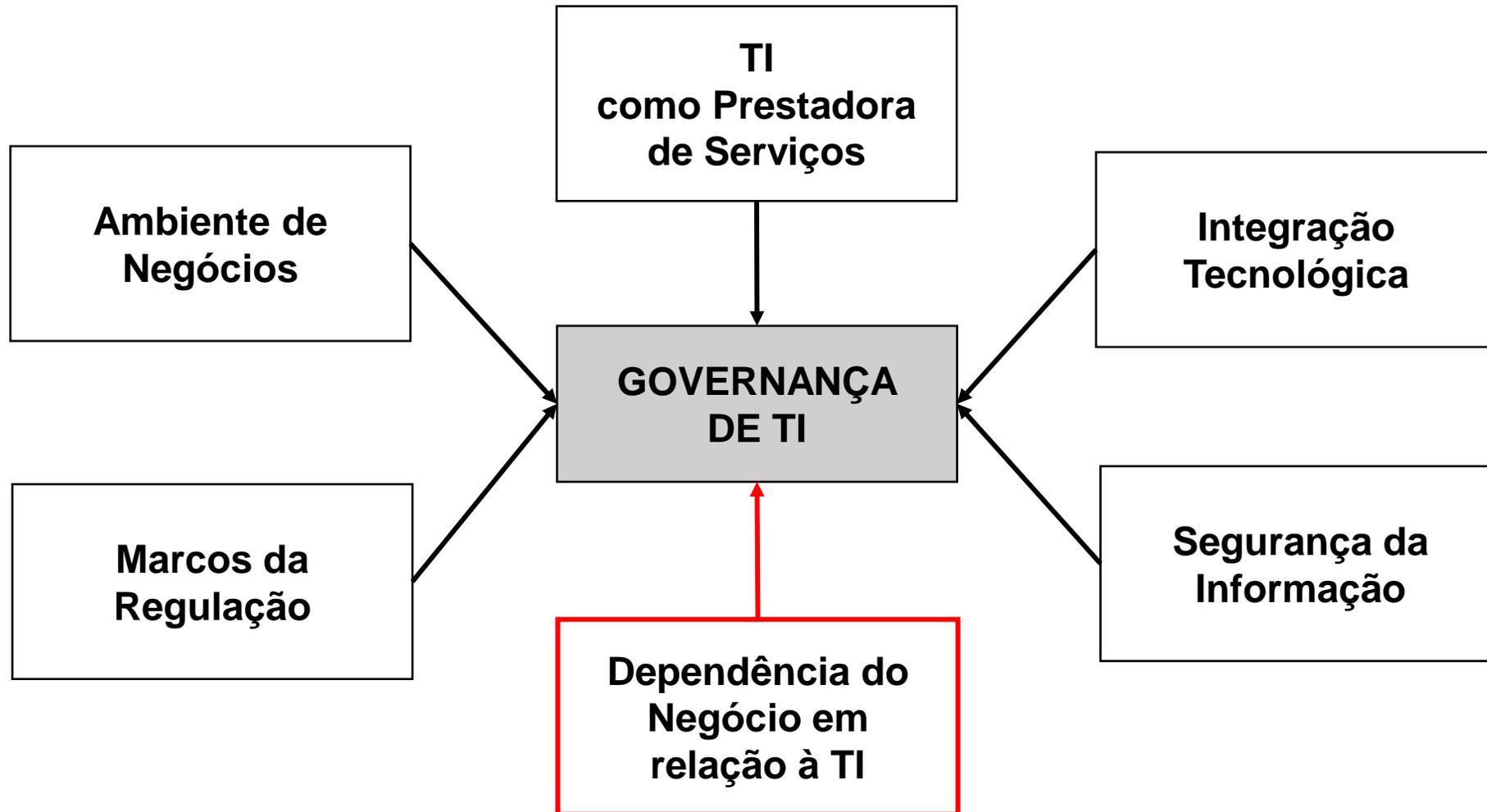
# 1. GOVERNANÇA DE TI: SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. Riscos a invasões e roubos de dados;
2. Nível de acesso à informação na organização;

# 1. GOVERNANÇA DE TI: SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. Riscos a invasões e roubos de dados;
2. Nível de acesso à informação na organização;
3. Gestão da Segurança da Informação.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: INTRODUÇÃO



# 1. GOVERNANÇA DE TI: DEPENDÊNCIA DO NEGÓCIO

# 1. GOVERNANÇA DE TI: DEPENDÊNCIA DO NEGÓCIO

1. Relação operações diárias e estratégicas vs. dependência da TI;

# 1. GOVERNANÇA DE TI: DEPENDÊNCIA DO NEGÓCIO

1. Relação operações diárias e estratégicas vs. dependência da TI;
  - a. Se tem alto impacto nas operações e alto impacto na estratégia: **ESTRATÉGICA** para o negócio.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: DEPENDÊNCIA DO NEGÓCIO

1. Relação operações diárias e estratégicas vs. dependência da TI;
  - a. Se tem alto impacto nas operações e alto impacto na estratégia: **ESTRATÉGICA** para o negócio.
  - b. Se tem alto impacto nas operações e baixo impacto na estratégia: **DEPENDENTE** da TI

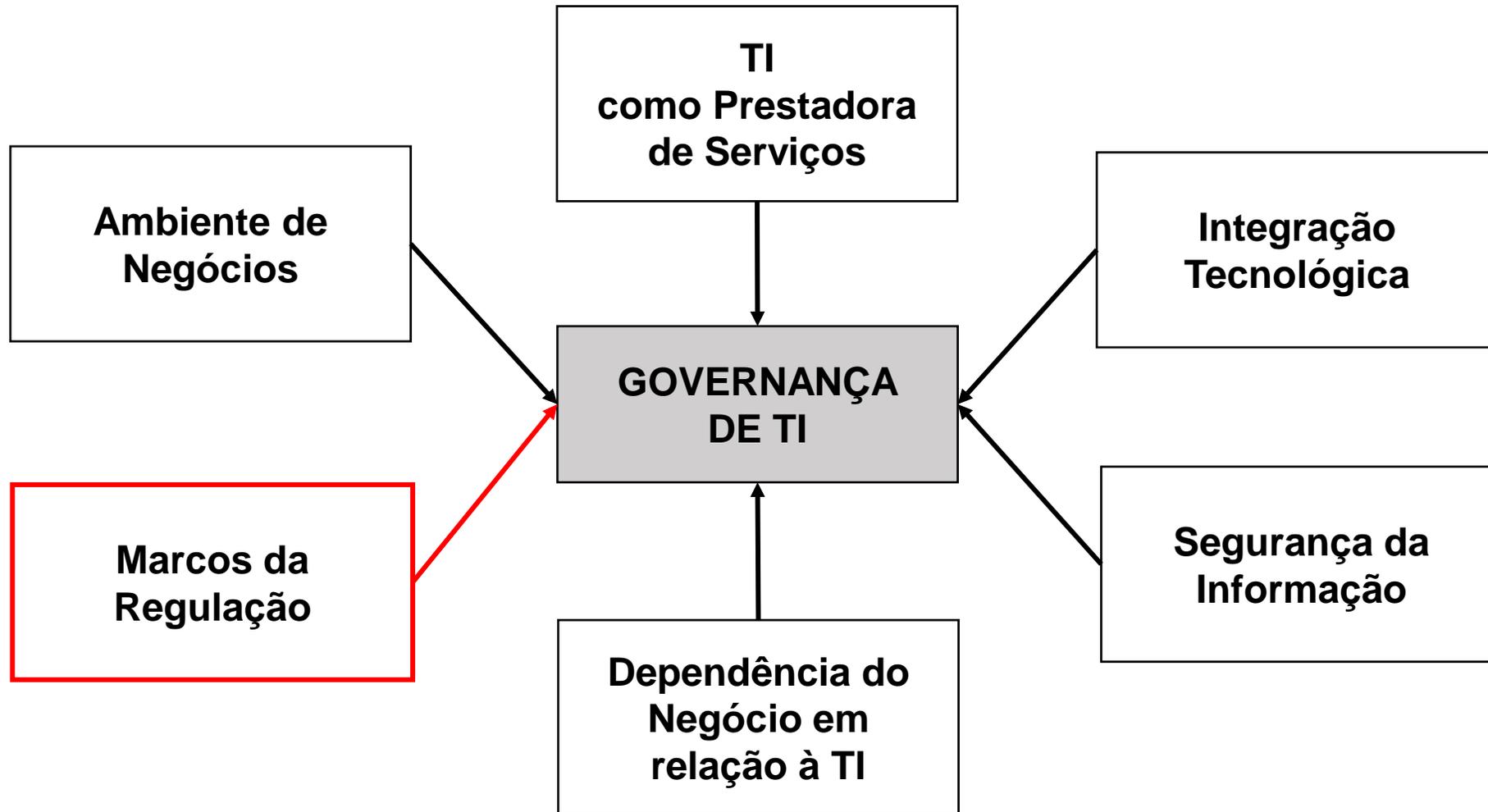
# 1. GOVERNANÇA DE TI: DEPENDÊNCIA DO NEGÓCIO

1. Relação operações diárias e estratégicas vs. dependência da TI;
  - a. Se tem alto impacto nas operações e alto impacto na estratégia: **ESTRATÉGICA** para o negócio.
  - b. Se tem alto impacto nas operações e baixo impacto na estratégia: **DEPENDENTE** da TI
  - c. Se tem baixo impacto nas operações e alto impacto na estratégia: exerce um papel de **MUDANÇA**.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: DEPENDÊNCIA DO NEGÓCIO

1. Relação operações diárias e estratégicas vs. dependência da TI;
  - a. Se tem alto impacto nas operações e alto impacto na estratégia: **ESTRATÉGICA** para o negócio.
  - b. Se tem alto impacto nas operações e baixo impacto na estratégia: **DEPENDENTE** da TI
  - c. Se tem baixo impacto nas operações e alto impacto na estratégia: exerce um papel de **MUDANÇA**.
  - d. Se tem baixo impacto nas operações e baixo impacto na estratégia: atua como **SUPORTE**.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: INTRODUÇÃO



# 1. GOVERNANÇA DE TI: MARCOS DA REGULAÇÃO

# 1. GOVERNANÇA DE TI: MARCOS DA REGULAÇÃO

1. Representam restrições aos negócios, mas com capacidade de atração de capital de risco e de geração de lucros;

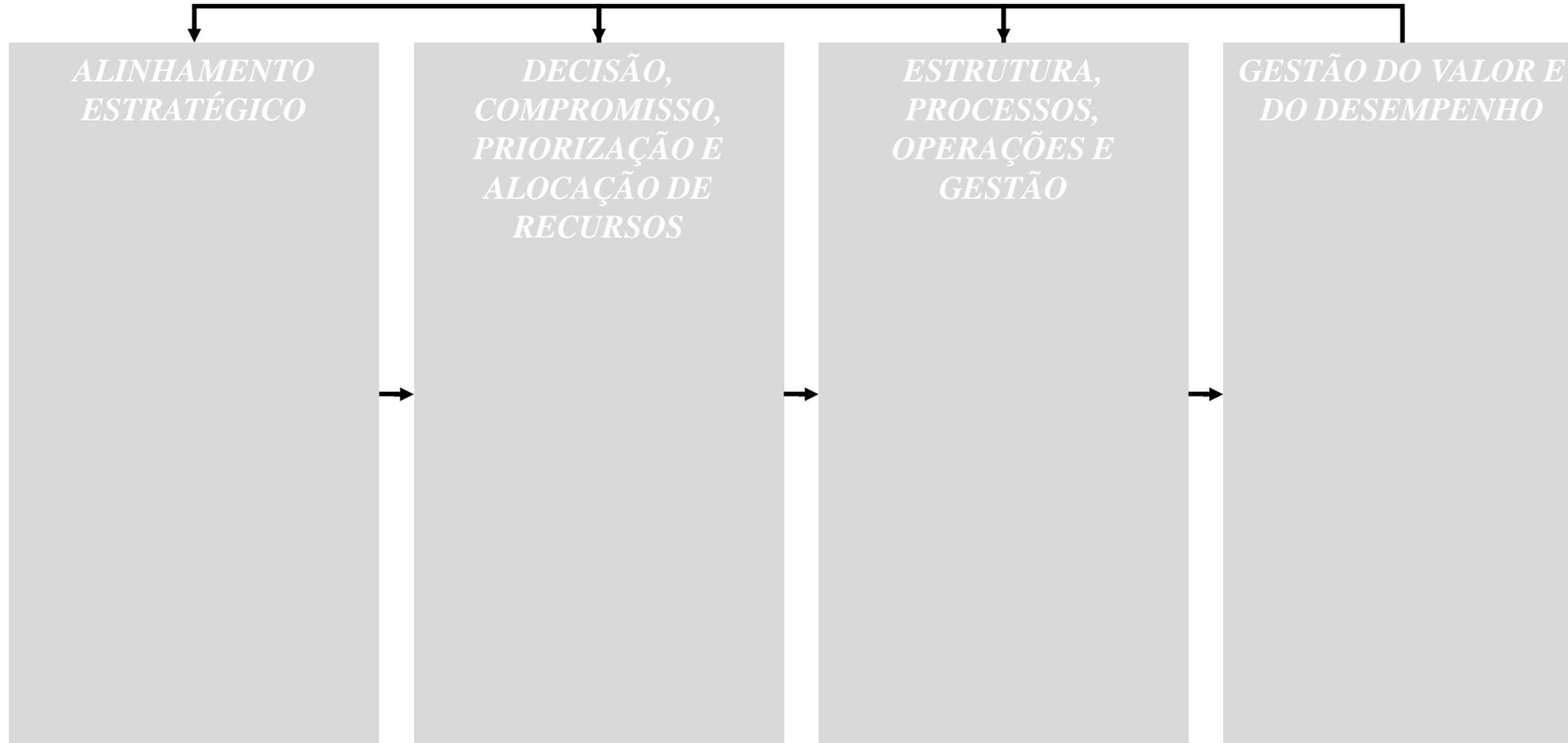
# 1. GOVERNANÇA DE TI: MARCOS DA REGULAÇÃO

1. Representam restrições aos negócios, mas com capacidade de atração de capital de risco e de geração de lucros;

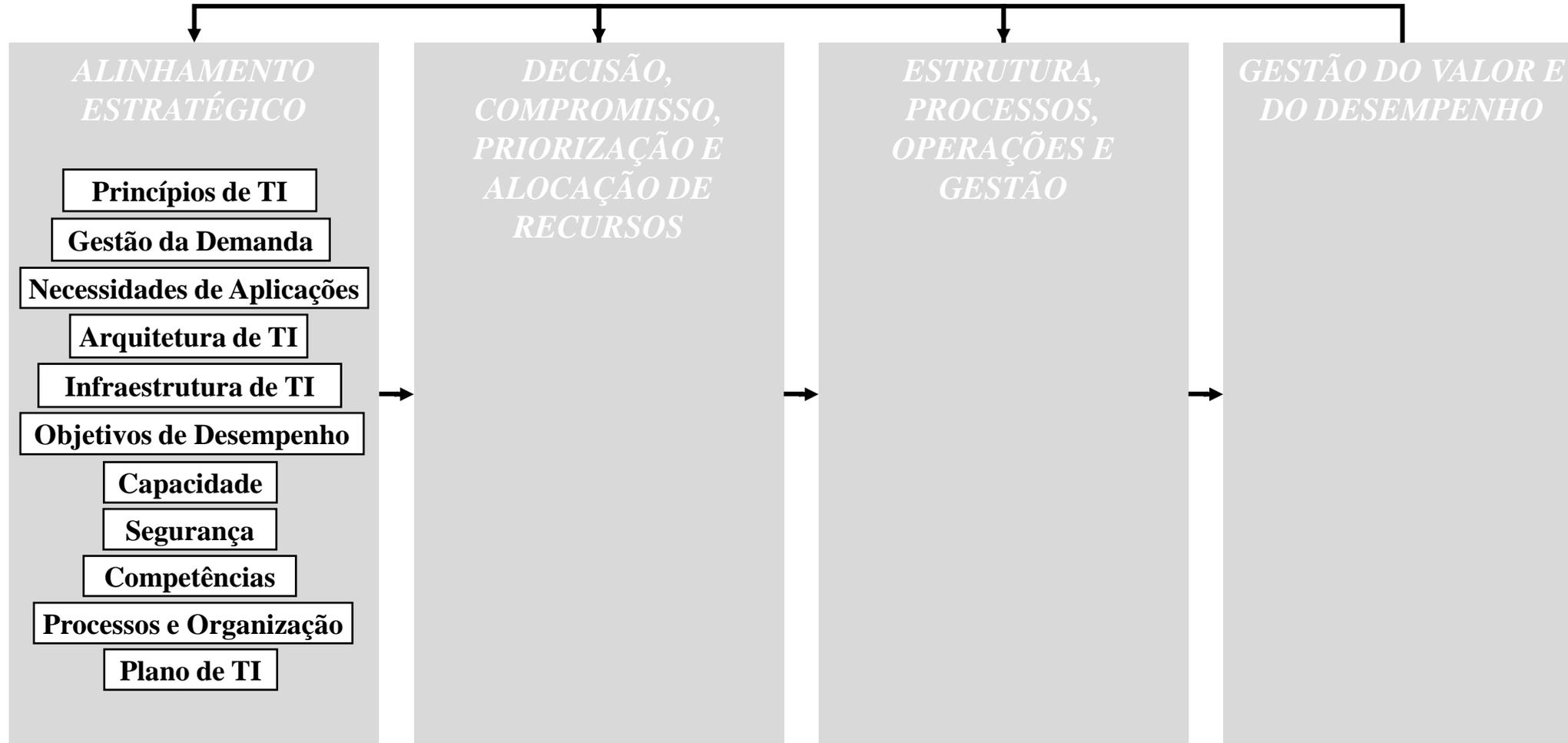
Ex.: Os aplicativos geradores de fatos contábeis e financeiros:

- i. Devem emitir relatórios de resultados contábeis e financeiros;
- ii. Armazenar os dados de forma segura;
- iii. Permitir auditoria e verificação de processos;
- iv. Ter os riscos conhecidos e gerenciados.

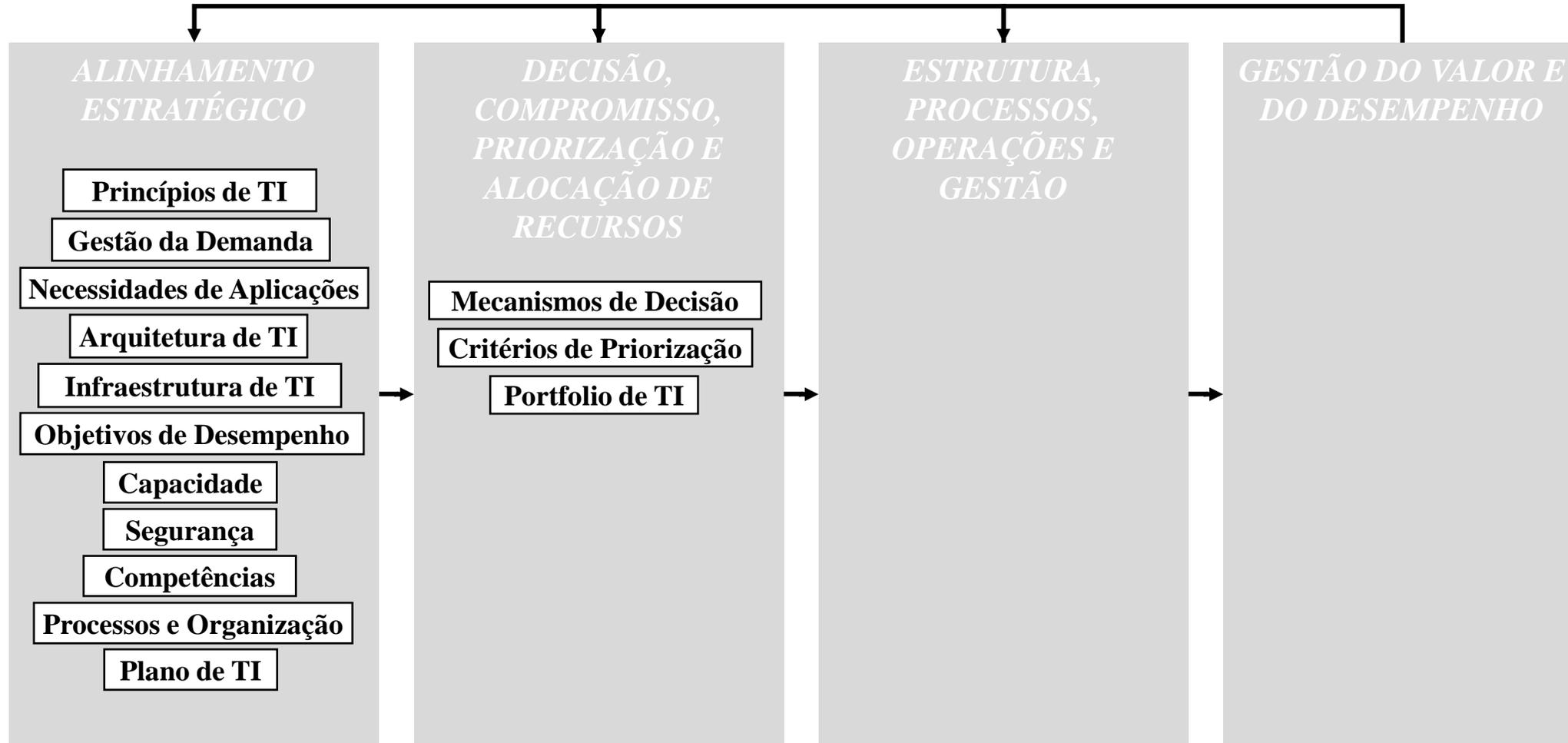
# 1. GOVERNANÇA DE TI: CICLO



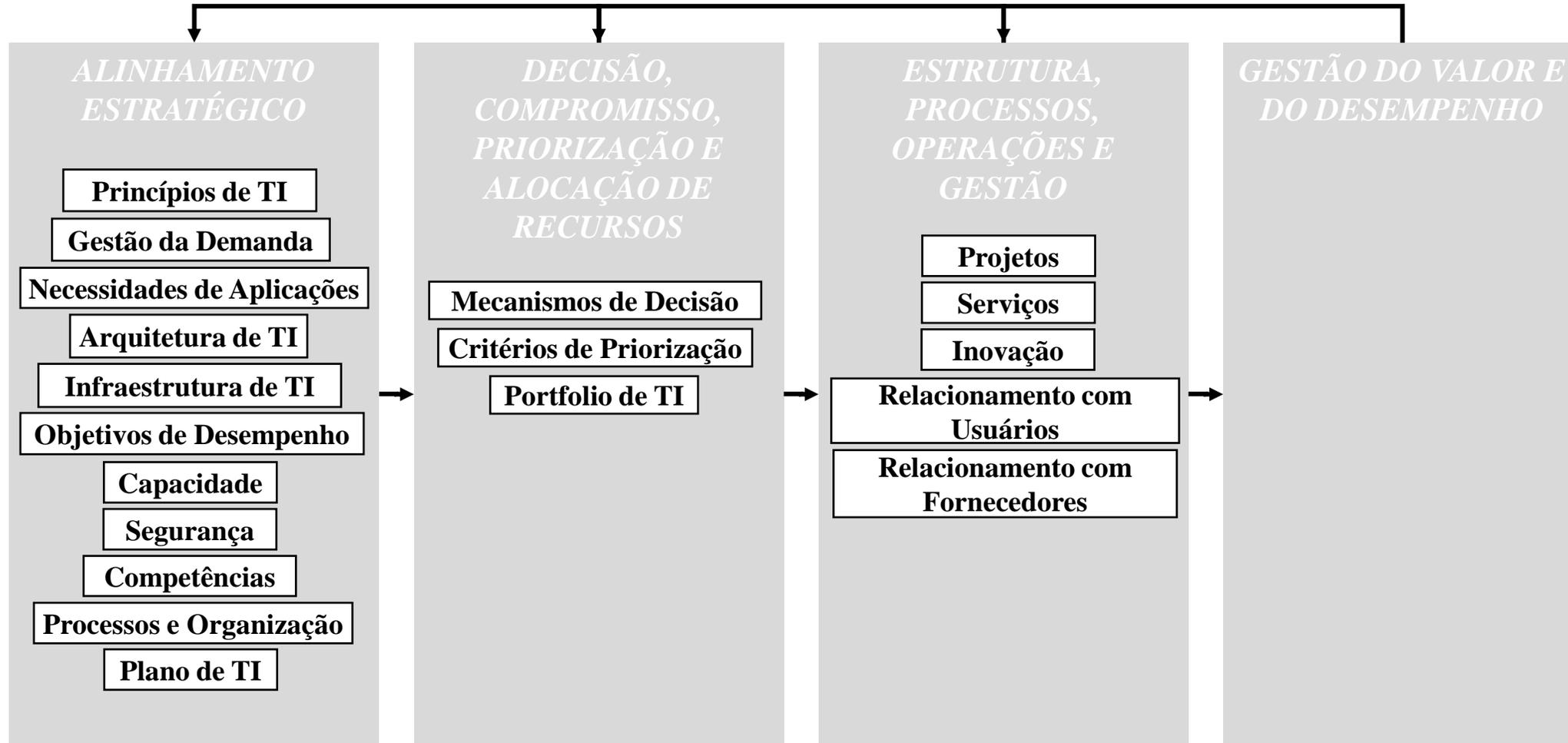
# 1. GOVERNANÇA DE TI: CICLO



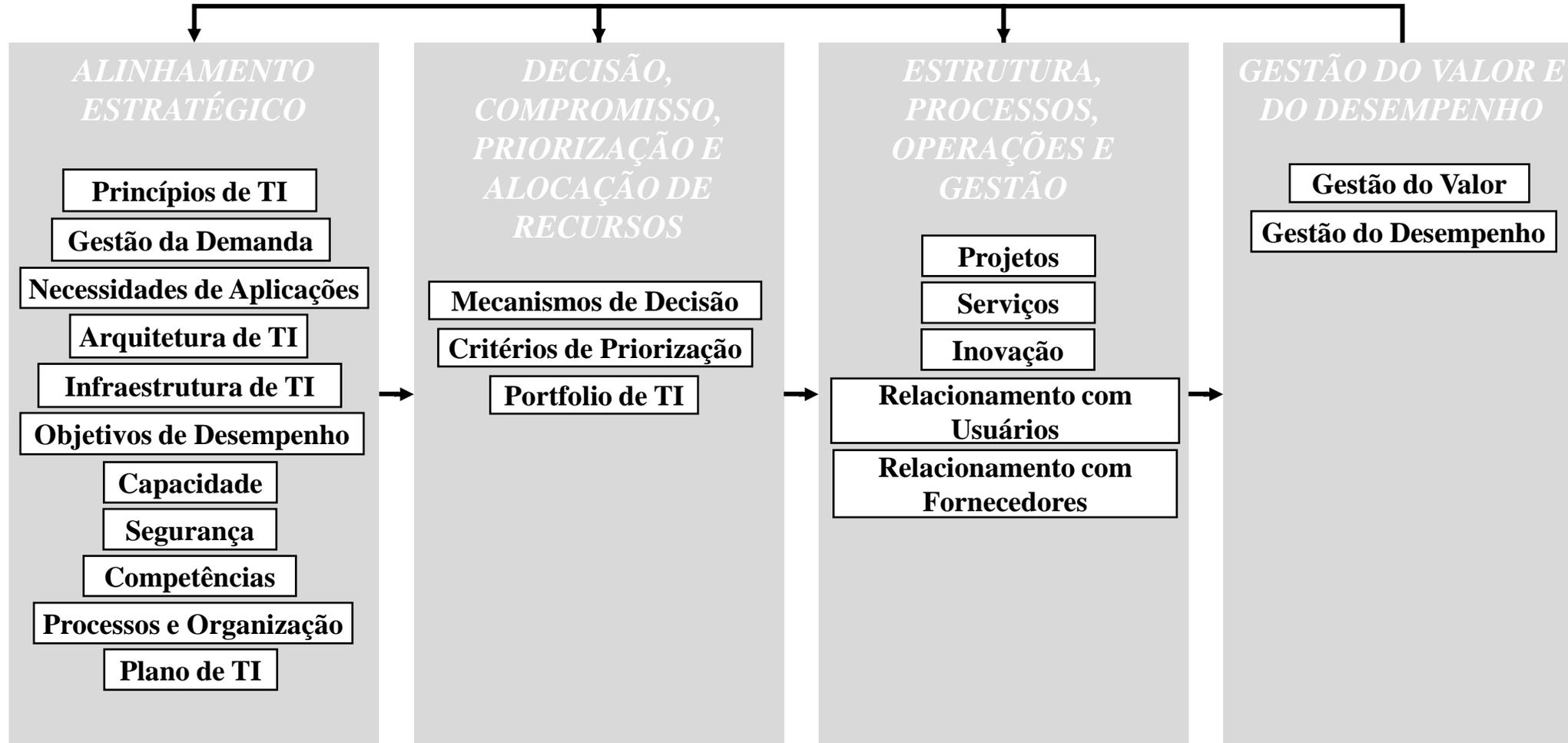
# 1. GOVERNANÇA DE TI: CICLO



# 1. GOVERNANÇA DE TI: CICLO



# 1. GOVERNANÇA DE TI: CICLO



# 1. GOVERNANÇA DE TI

# 1. GOVERNANÇA DE TI

## IT Governance Institute

# 1. GOVERNANÇA DE TI

## IT Governance Institute

Existe para ajudar a entender o porquê os objetivos de TI devem estar alinhados com os objetivos do negócio e como:

# 1. GOVERNANÇA DE TI

## IT Governance Institute

Existe para ajudar a entender o porquê os objetivos de TI devem estar alinhados com os objetivos do negócio e como:

- ✓ a TI agrega valor

# 1. GOVERNANÇA DE TI

## IT Governance Institute

Existe para ajudar a entender o porquê os objetivos de TI devem estar alinhados com os objetivos do negócio e como:

- ✓ a TI agrega valor
- ✓ sua performance pode ser medida

# 1. GOVERNANÇA DE TI

## IT Governance Institute

Existe para ajudar a entender o porquê os objetivos de TI devem estar alinhados com os objetivos do negócio e como:

- ✓ a TI agrega valor
- ✓ sua performance pode ser medida
- ✓ seus recursos são alocados

# 1. GOVERNANÇA DE TI

## IT Governance Institute

Existe para ajudar a entender o porquê os objetivos de TI devem estar alinhados com os objetivos do negócio e como:

- ✓ a TI agrega valor
- ✓ sua performance pode ser medida
- ✓ seus recursos são alocados
- ✓ riscos são controlados

# 1. GOVERNANÇA DE TI

## IT Governance Institute

Existe para ajudar a entender o porquê os objetivos de TI devem estar alinhados com os objetivos do negócio e como:

- ✓ a TI agrega valor
- ✓ sua performance pode ser medida
- ✓ seus recursos são alocados
- ✓ riscos são controlados

*"A governança de TI é de responsabilidade da alta administração (incluindo diretores e executivos), na liderança, nas estruturas organizacionais e nos processos que garantem que a TI da empresa sustente e estenda as estratégias e objetivos da organização."*

# 1. GOVERNANÇA DE TI: COMPONENTES TÍPICOS

# 1. GOVERNANÇA DE TI: COMPONENTES TÍPICOS

- 1. Riscos e compliance:** definição da tolerância de riscos da organização e na avaliação conjunta dos riscos com o negócio, assim como na garantia de que a TI está aderente com requisitos de compliance.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: COMPONENTES TÍPICOS

- 1. Riscos e compliance:** definição da tolerância de riscos da organização e na avaliação conjunta dos riscos com o negócio, assim como na garantia de que a TI está aderente com requisitos de compliance.
- 2. Avaliação independente:** consiste na promoção de avaliações (auditorias) independentes para verificar a conformidade da TI com requisitos da organização.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: COMPONENTES TÍPICOS

- 1. Riscos e compliance:** definição da tolerância de riscos da organização e na avaliação conjunta dos riscos com o negócio, assim como na garantia de que a TI está aderente com requisitos de compliance.
- 2. Avaliação independente:** consiste na promoção de avaliações (auditorias) independentes para verificar a conformidade da TI com requisitos da organização.
- 3. Gestão da mudança organizacional:** consiste em avaliar a prontidão para a mudança das áreas de TI, em função da implantação de inovações em processos de gestão e operacional, do planejamento da mudança, do estabelecimento de mecanismos de recompensas para a mudança e do gerenciamento da implantação da mudança.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: COMPONENTES TÍPICOS

- 1. Riscos e compliance:** definição da tolerância de riscos da organização e na avaliação conjunta dos riscos com o negócio, assim como na garantia de que a TI está aderente com requisitos de compliance.
- 2. Avaliação independente:** consiste na promoção de avaliações (auditorias) independentes para verificar a conformidade da TI com requisitos da organização.
- 3. Gestão da mudança organizacional:** consiste em avaliar a prontidão para a mudança das áreas de TI, em função da implantação de inovações em processos de gestão e operacional, do planejamento da mudança, do estabelecimento de mecanismos de recompensas para a mudança e do gerenciamento da implantação da mudança.
- 4. Alinhamento estratégico:** consiste na interação entre a TI e a Alta Administração no sentido de estabelecer os mecanismos de direitos decisórios e objetivos de negócio que irão afetar a TI.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: COMPONENTES TÍPICOS

- 5. Entrega de valor:** consiste no gerenciamento dos programas e projetos, na avaliação do valor entregue e no gerenciamento disciplinado do portfólio de TI.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: COMPONENTES TÍPICOS

- 5. Entrega de valor:** consiste no gerenciamento dos programas e projetos, na avaliação do valor entregue e no gerenciamento disciplinado do portfólio de TI.
- 6. Gestão do desempenho:** consiste na definição de indicadores, mecanismos de coleta e análise de indicadores de resultado (metas) e de desempenho da TI.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: COMPONENTES TÍPICOS

- 5. Entrega de valor:** consiste no gerenciamento dos programas e projetos, na avaliação do valor entregue e no gerenciamento disciplinado do portfólio de TI.
- 6. Gestão do desempenho:** consiste na definição de indicadores, mecanismos de coleta e análise de indicadores de resultado (metas) e de desempenho da TI.
- 7. Comunicação:** consiste na comunicação do valor entregue pela TI ao negócio e em relação ao seu desempenho no atendimento dos níveis de serviços e das metas estabelecidas pelo planejamento estratégico.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: COMPONENTES TÍPICOS

- 5. Entrega de valor:** consiste no gerenciamento dos programas e projetos, na avaliação do valor entregue e no gerenciamento disciplinado do portfólio de TI.
- 6. Gestão do desempenho:** consiste na definição de indicadores, mecanismos de coleta e análise de indicadores de resultado (metas) e de desempenho da TI.
- 7. Comunicação:** consiste na comunicação do valor entregue pela TI ao negócio e em relação ao seu desempenho no atendimento dos níveis de serviços e das metas estabelecidas pelo planejamento estratégico.
- 8. Gerenciamento de recursos:** consiste na supervisão, do uso e da alocação dos recursos de TI, visando assegurar a existência recursos suficientes para o alinhamento com objetivos estratégicos de negócios atuais e futuros.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: COMPONENTES DE GESTÃO

# 1. GOVERNANÇA DE TI: COMPONENTES DE GESTÃO

- 1. Estratégia de TI:** consiste na elaboração do plano de TI, que pode ter uma visão externa, para os projetos, serviços e inovações para o negócio e uma visão interna, composta dos projetos e inovações que a TI deve implantar para poder atender aos seus objetivos.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: COMPONENTES DE GESTÃO

- 1. Estratégia de TI:** consiste na elaboração do plano de TI, que pode ter uma visão externa, para os projetos, serviços e inovações para o negócio e uma visão interna, composta dos projetos e inovações que a TI deve implantar para poder atender aos seus objetivos.
- 2. Plano de TI – negócios:** implantação de novas aplicações, manutenções de aplicações, implantação de sistemas integrados de gestão, de serviços de TI e de projetos de infraestrutura para apoiar os processos de negócio da organização.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: COMPONENTES DE GESTÃO

- 1. Estratégia de TI:** consiste na elaboração do plano de TI, que pode ter uma visão externa, para os projetos, serviços e inovações para o negócio e uma visão interna, composta dos projetos e inovações que a TI deve implantar para poder atender aos seus objetivos.
- 2. Plano de TI – negócios:** implantação de novas aplicações, manutenções de aplicações, implantação de sistemas integrados de gestão, de serviços de TI e de projetos de infraestrutura para apoiar os processos de negócio da organização.
- 3. Plano de TI – internos:** a implantação de processos operacionais e gerenciais, desenvolvimento de recursos humanos, capacitação de pessoal, segurança da informação e estabelecimento de objetivos de desempenho.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: COMPONENTES DE GESTÃO

- 1. Estratégia de TI:** consiste na elaboração do plano de TI, que pode ter uma visão externa, para os projetos, serviços e inovações para o negócio e uma visão interna, composta dos projetos e inovações que a TI deve implantar para poder atender aos seus objetivos.
- 2. Plano de TI – negócios:** implantação de novas aplicações, manutenções de aplicações, implantação de sistemas integrados de gestão, de serviços de TI e de projetos de infraestrutura para apoiar os processos de negócio da organização.
- 3. Plano de TI – internos:** a implantação de processos operacionais e gerenciais, desenvolvimento de recursos humanos, capacitação de pessoal, segurança da informação e estabelecimento de objetivos de desempenho.
- 4. Portfólio de TI:** consiste no estabelecimento do Portfólio de TI.

# 1. GOVERNANÇA DE TI: COMPONENTES DE GESTÃO

- 1. Estratégia de TI:** consiste na elaboração do plano de TI, que pode ter uma visão externa, para os projetos, serviços e inovações para o negócio e uma visão interna, composta dos projetos e inovações que a TI deve implantar para poder atender aos seus objetivos.
- 2. Plano de TI – negócios:** implantação de novas aplicações, manutenções de aplicações, implantação de sistemas integrados de gestão, de serviços de TI e de projetos de infraestrutura para apoiar os processos de negócio da organização.
- 3. Plano de TI – internos:** a implantação de processos operacionais e gerenciais, desenvolvimento de recursos humanos, capacitação de pessoal, segurança da informação e estabelecimento de objetivos de desempenho.
- 4. Portfólio de TI:** consiste no estabelecimento do Portfólio de TI.
- 5. Clientes/usuários:** consiste nos processos de relacionamento da TI com os seus clientes e usuários.

# COBIT

Conceitos

○ **Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) or Control Objectives for IT** é um modelo de negócios e de gestão global para governança e gestão de TI corporativa.

## 2. COBIT: HISTÓRICO

## 2. COBIT: HISTÓRICO

### a) 1994

- i. criado pela ISACA;
- ii. conjunto inicial de objetivos de controle.

## 2. COBIT: HISTÓRICO

### a) 1994

- i. criado pela ISACA;
- ii. conjunto inicial de objetivos de controle.

### b) 1998

- i. revisão dos objetivos de controle;
- ii. conjunto de ferramentas e padrões para implementação.

## 2. COBIT: HISTÓRICO

### a) 1994

- i. criado pela ISACA;
- ii. conjunto inicial de objetivos de controle.

### b) 1998

- i. revisão dos objetivos de controle;
- ii. conjunto de ferramentas e padrões para implementação.

### c) 2000

- i. IT Governance Institute;
- ii. promover um melhor entendimento e adoção dos princípios de Governança de TI.

## 2. COBIT: HISTÓRICO

### a) 1994

- i. criado pela ISACA;
- ii. conjunto inicial de objetivos de controle.

### b) 1998

- i. revisão dos objetivos de controle;
- ii. conjunto de ferramentas e padrões para implementação.

### c) 2000

- i. IT Governance Institute;
- ii. promover um melhor entendimento e adoção dos princípios de Governança de TI.

### d) 2005

- i. versão 4.0;
- ii. ampliação para gestores, técnicos, especialistas e auditores de TI;
- iii. alinhados a modelos como COSO, ITIL e ISO/IEC 17799.

## 2. COBIT: HISTÓRICO

### a) 1994

- i. criado pela ISACA;
- ii. conjunto inicial de objetivos de controle.

### b) 1998

- i. revisão dos objetivos de controle;
- ii. conjunto de ferramentas e padrões para implementação.

### c) 2000

- i. IT Governance Institute;
- ii. promover um melhor entendimento e adoção dos princípios de Governança de TI.

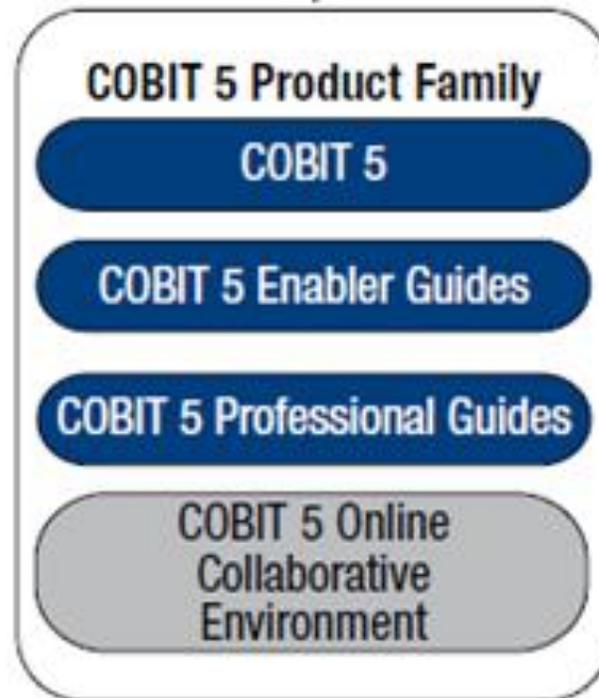
### d) 2005

- i. versão 4.0;
- ii. ampliação para gestores, técnicos, especialistas e auditores de TI;
- iii. alinhados a modelos como COSO, ITIL e ISO/IEC 17799.

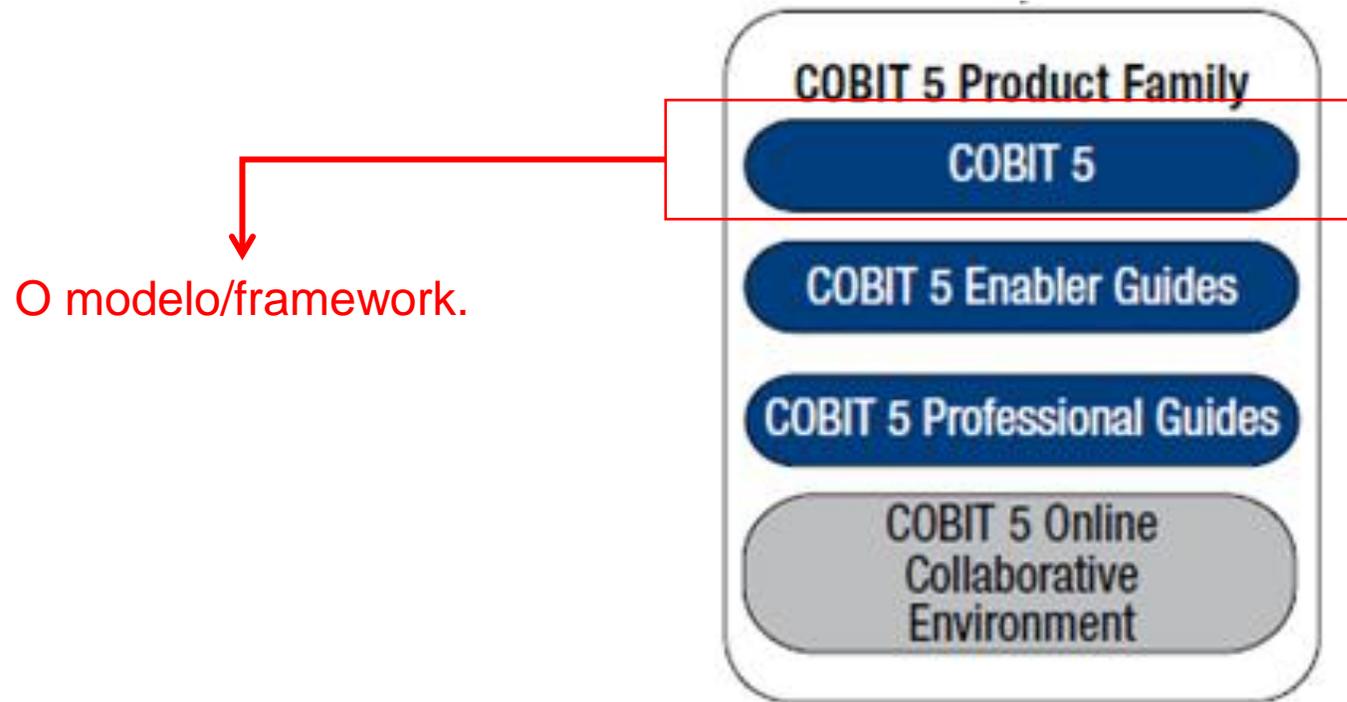
### e) 2007

- i. versão 4.1;
- ii. maior eficácia dos objetivos de controle e dos processos de verificação e divulgação de resultados;
- iii. as definições dos objetivos de controle foram modificadas.

## 2. COBIT 5: PRODUTOS



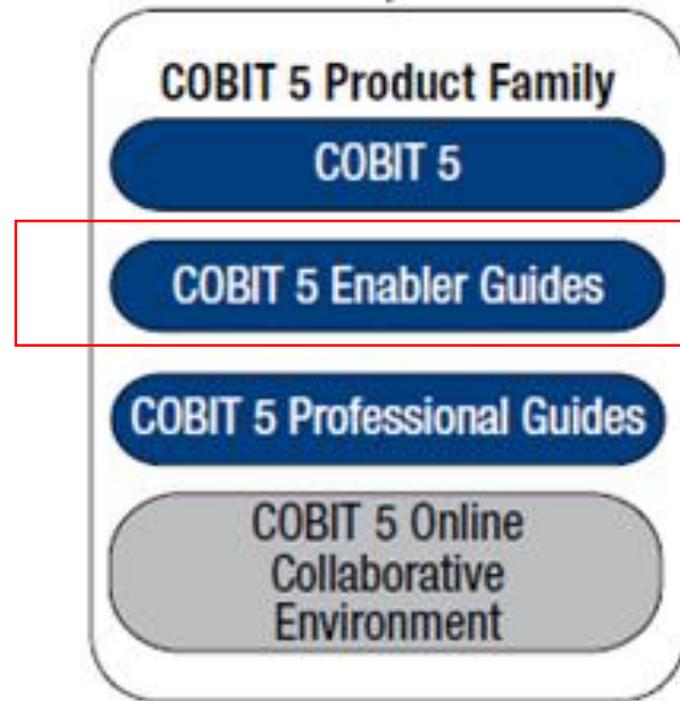
## 2. COBIT 5: PRODUTOS



## 2. COBIT 5: PRODUTOS

Detalham os habilitadores de governança e gestão. Eles incluem:

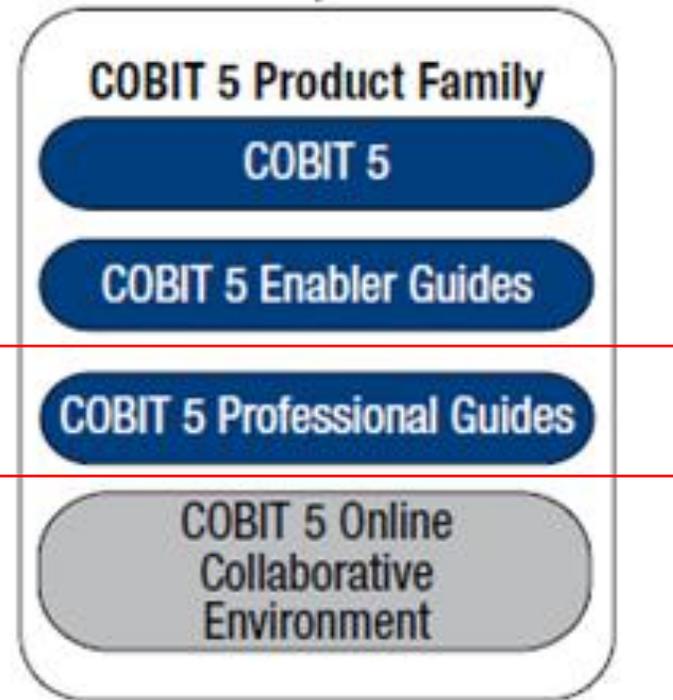
- COBIT 5 Habilitador Processos
- COBIT 5 Habilitador Informações
- Outros guias habilitadores.



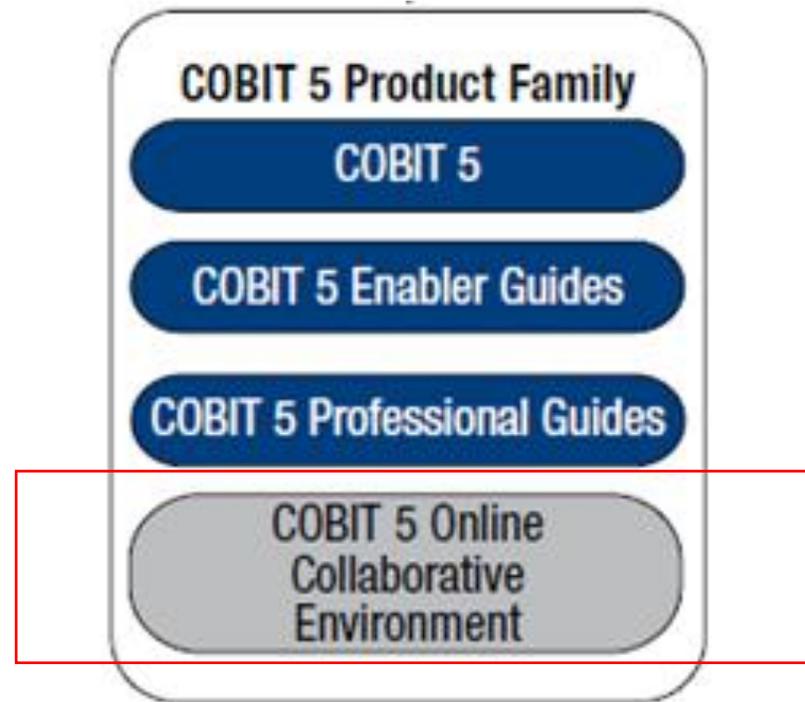
## 2. COBIT 5: PRODUTOS

que incluem:

- COBIT 5 Implementação
- COBIT 5 para Segurança da Informação
  - COBIT 5 para Risco
- COBIT 5 para Garantia (Assurance)
- COBIT Programa de Avaliação
- Outros guias profissionais

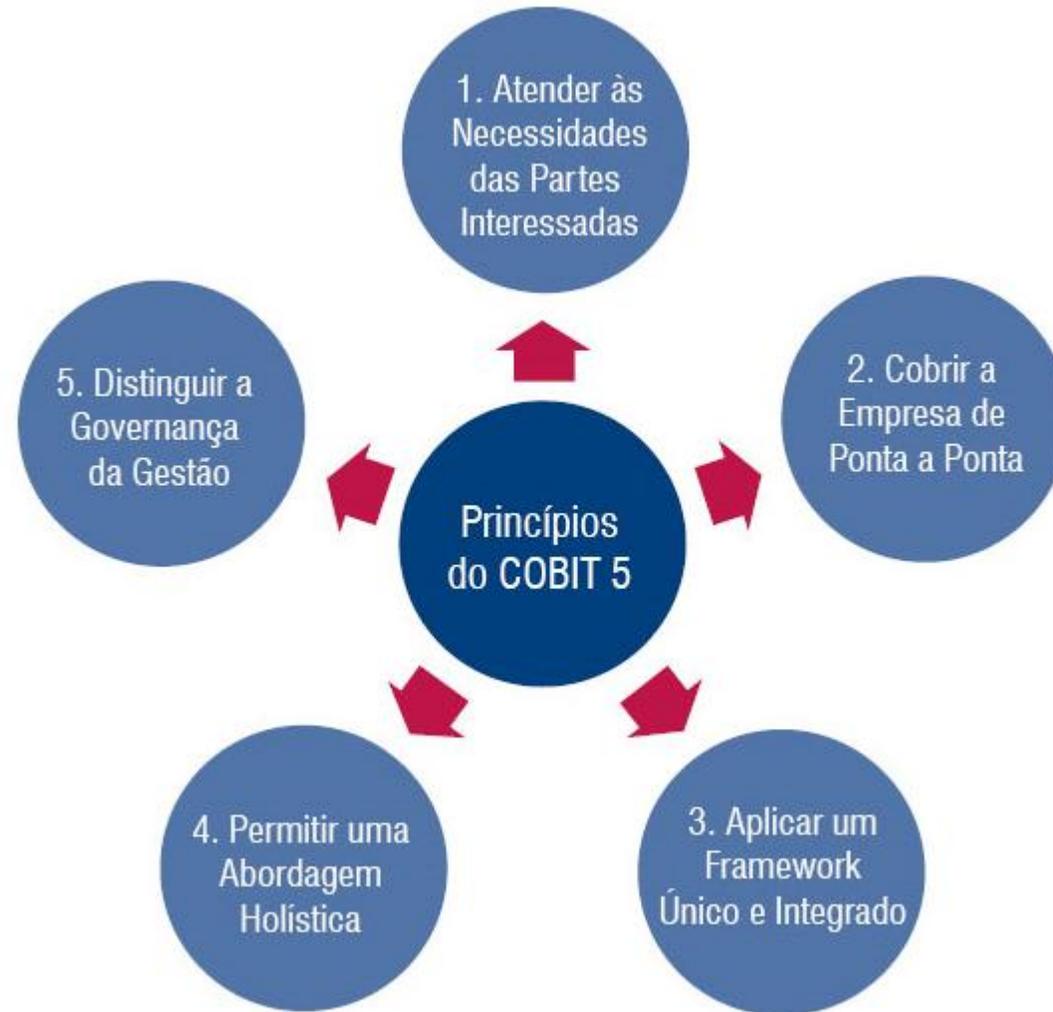


## 2. COBIT 5: PRODUTOS



Um ambiente colaborativo on-line, que é disponibilizado para apoiar o uso do COBIT 5 .

## 2. COBIT 5 (2012): PRINCÍPIOS



## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS



## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS



## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS



Interessados influenciam interessados: mudanças de estratégia, mudanças nos negócios e no ambiente regulatório bem como novas tecnologias.

## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS

Criação de valor levando em consideração os stakeholders.

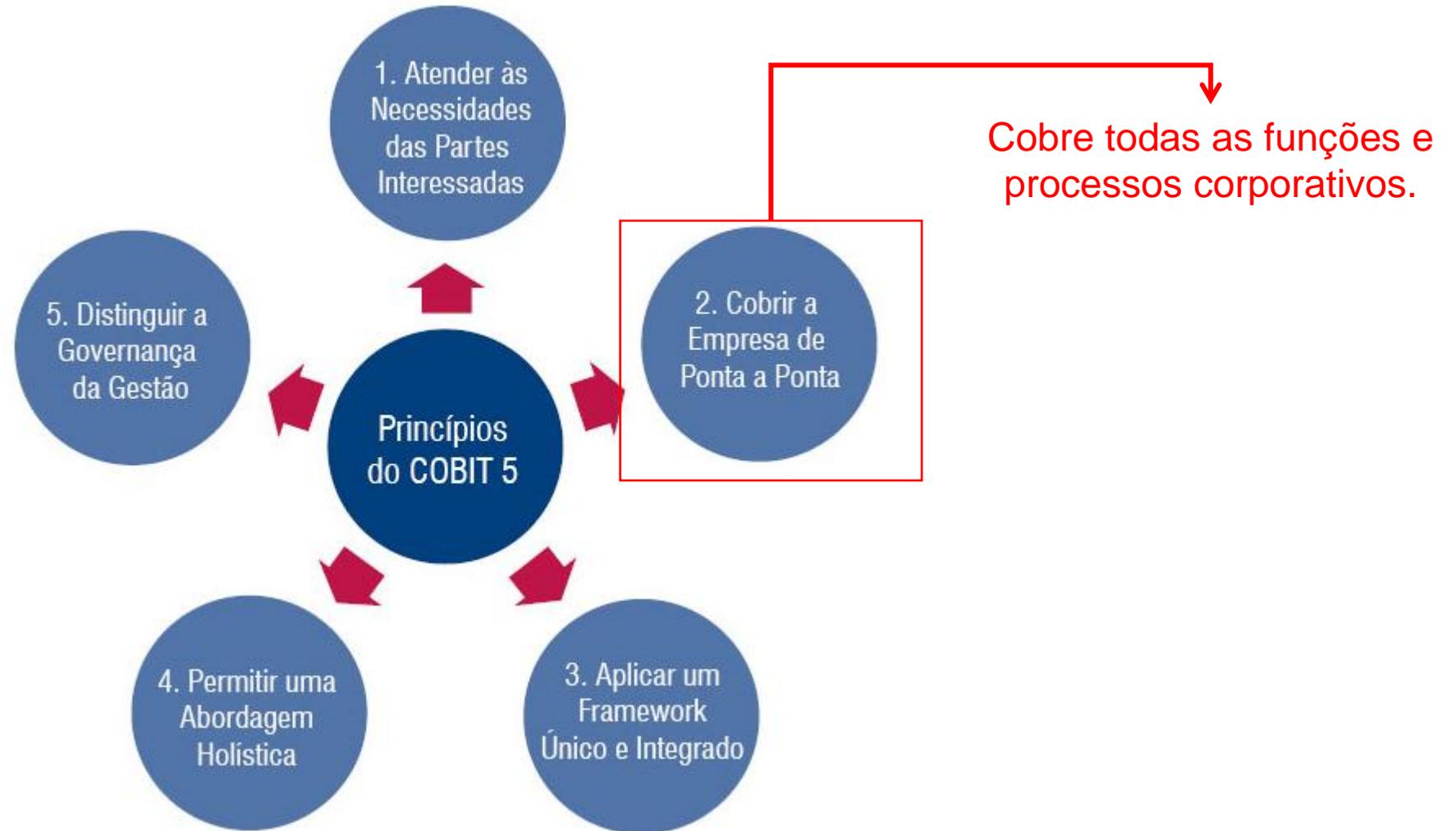


## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS

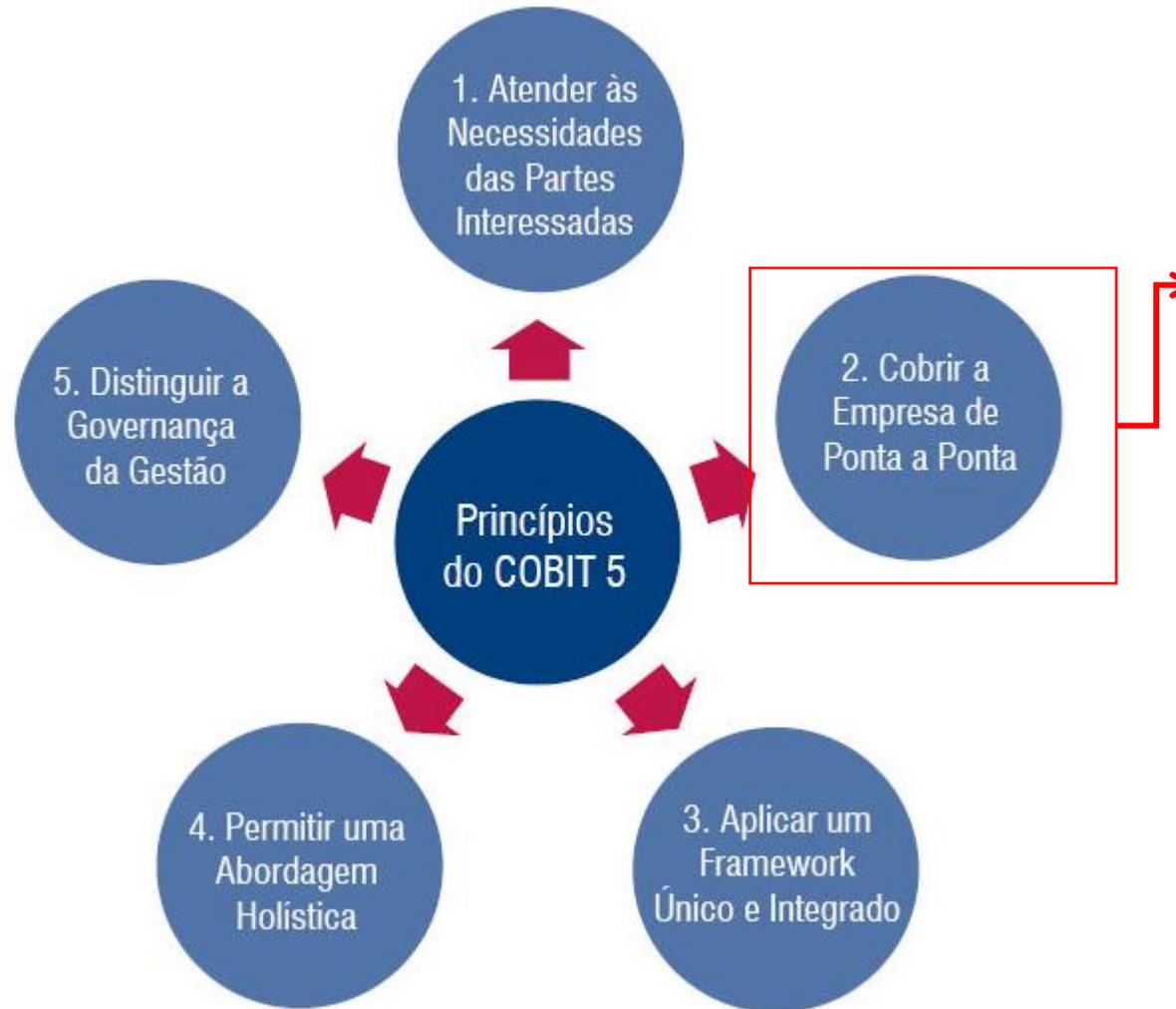
Habilitadores incluem processos, estruturas organizacionais e informações, e para cada habilitador um conjunto específico de metas relevantes pode ser definido para apoiar os objetivos de TI



## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS



## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS



Considera todos os habilitadores de governança e gestão de TI aplicáveis em toda a organização (desde que sejam relevantes para a governança e gestão das informações e de TI da organização).

## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS

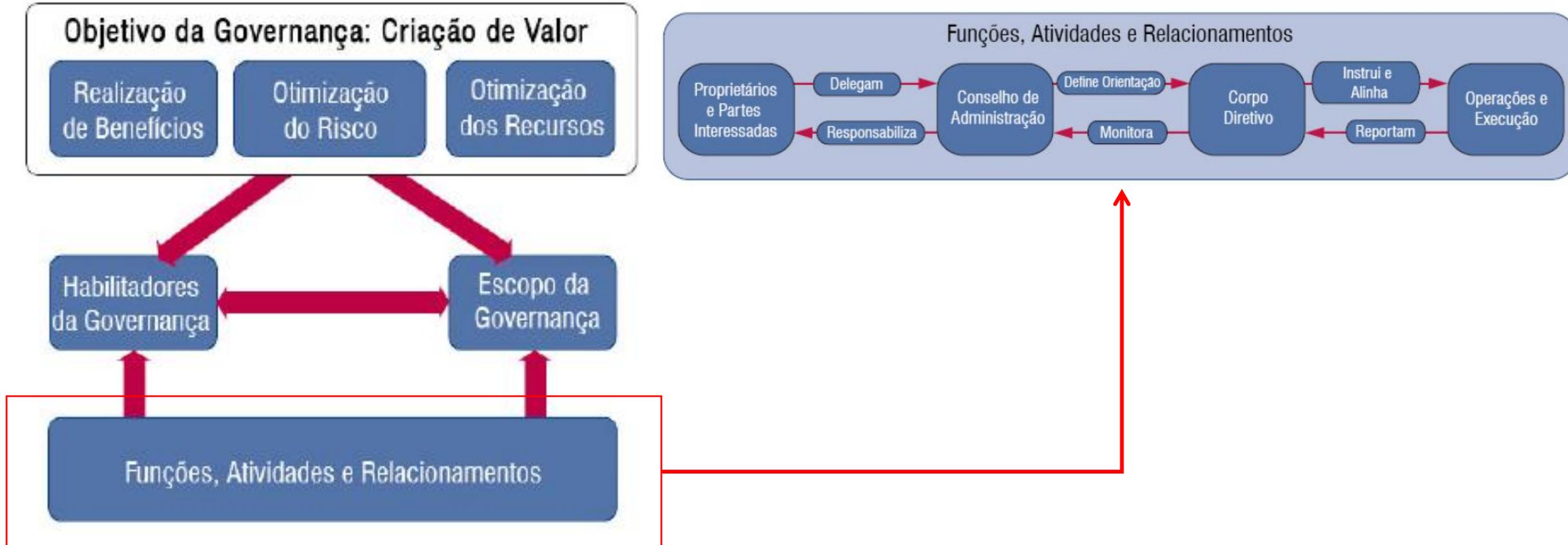


## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS



Os principais componentes de um **Sistema de Governança**

## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS

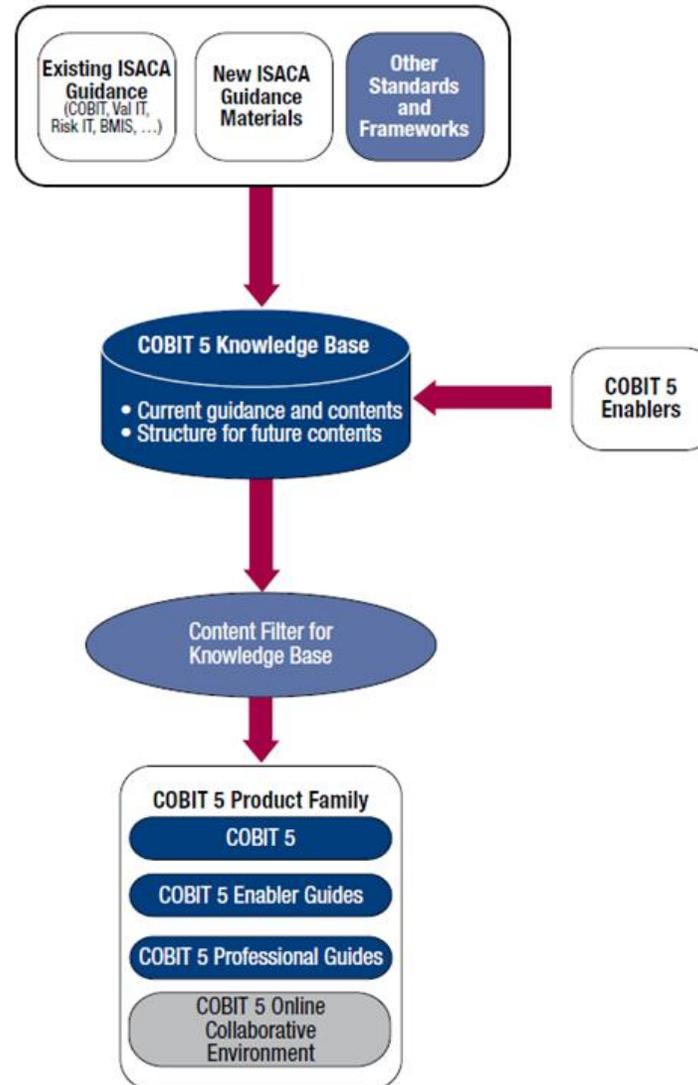


## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS



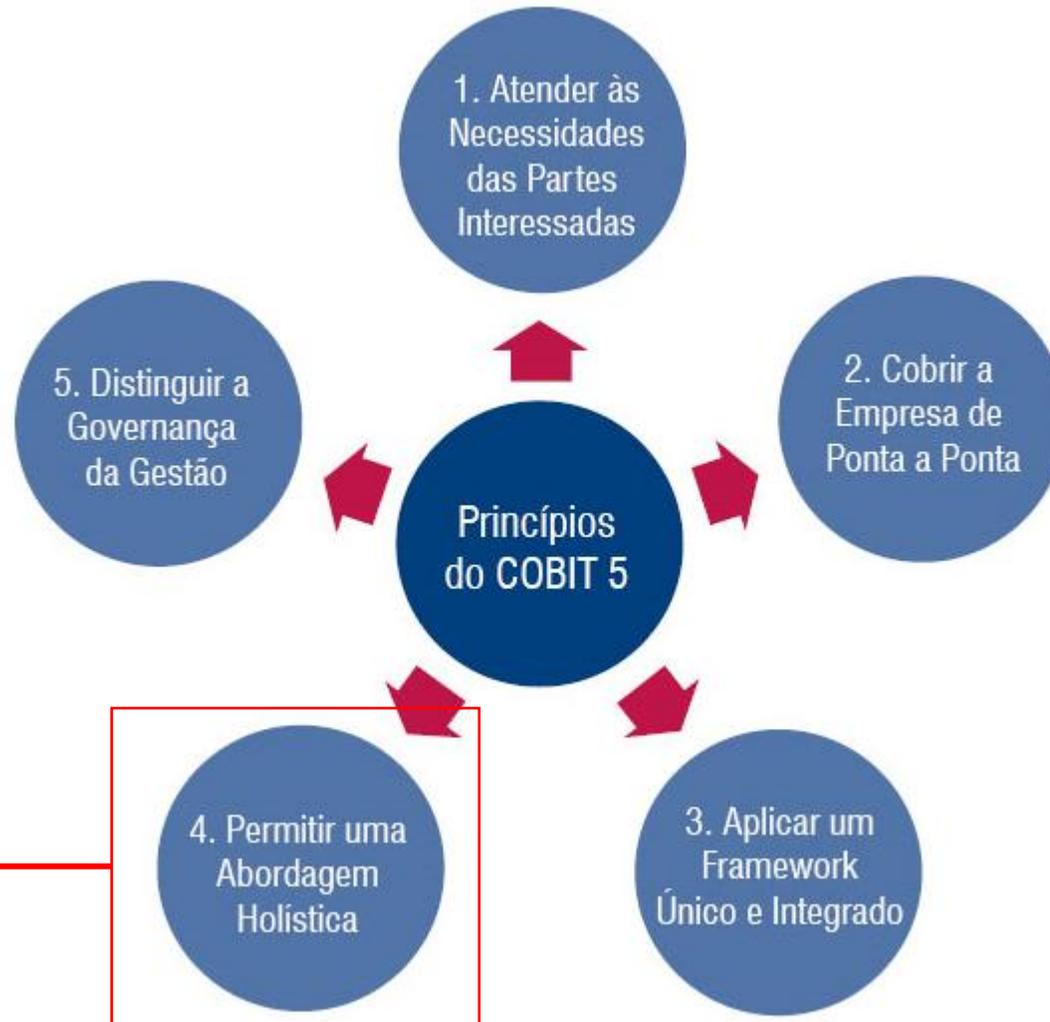
se alinha a outros padrões e modelos importantes em um alto nível e, portanto, pode servir como o um modelo unificado para a governança e gestão de TI

## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS

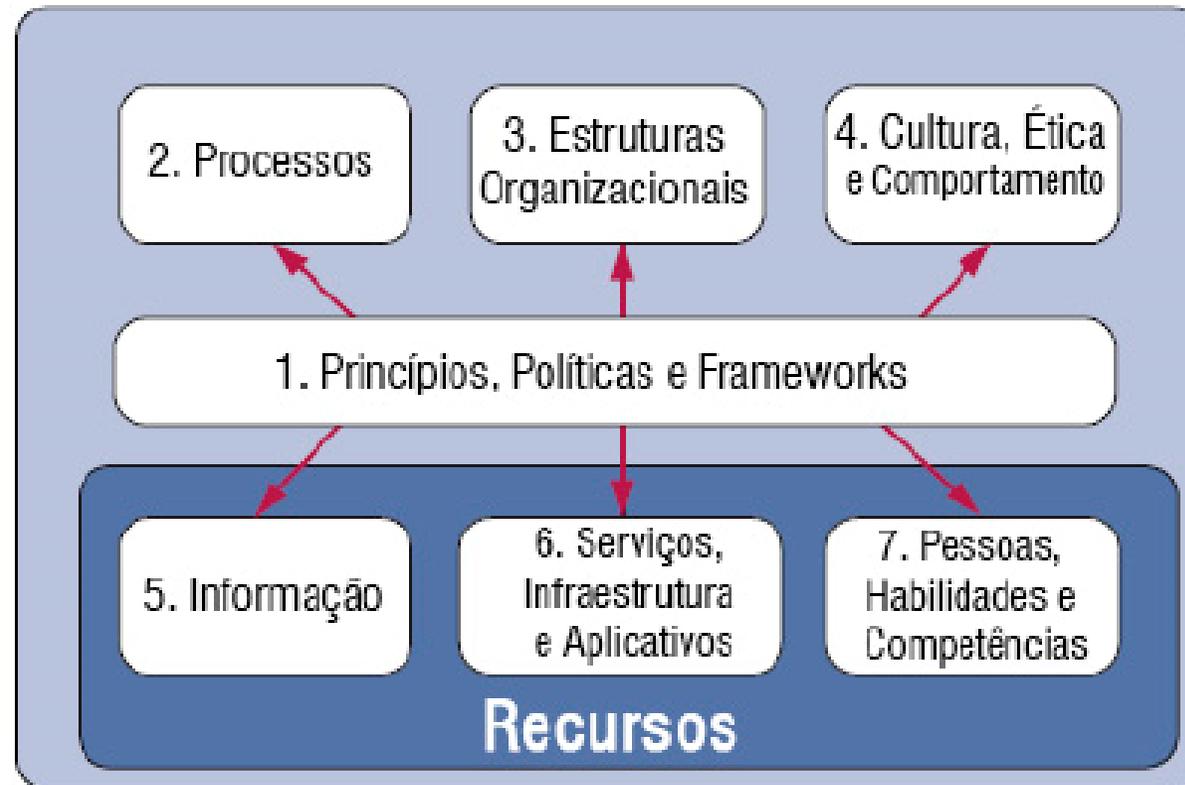


## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS

Governança e gestão eficiente e eficaz de TI da organização requer uma abordagem levando em conta seus diversos componentes interligados.

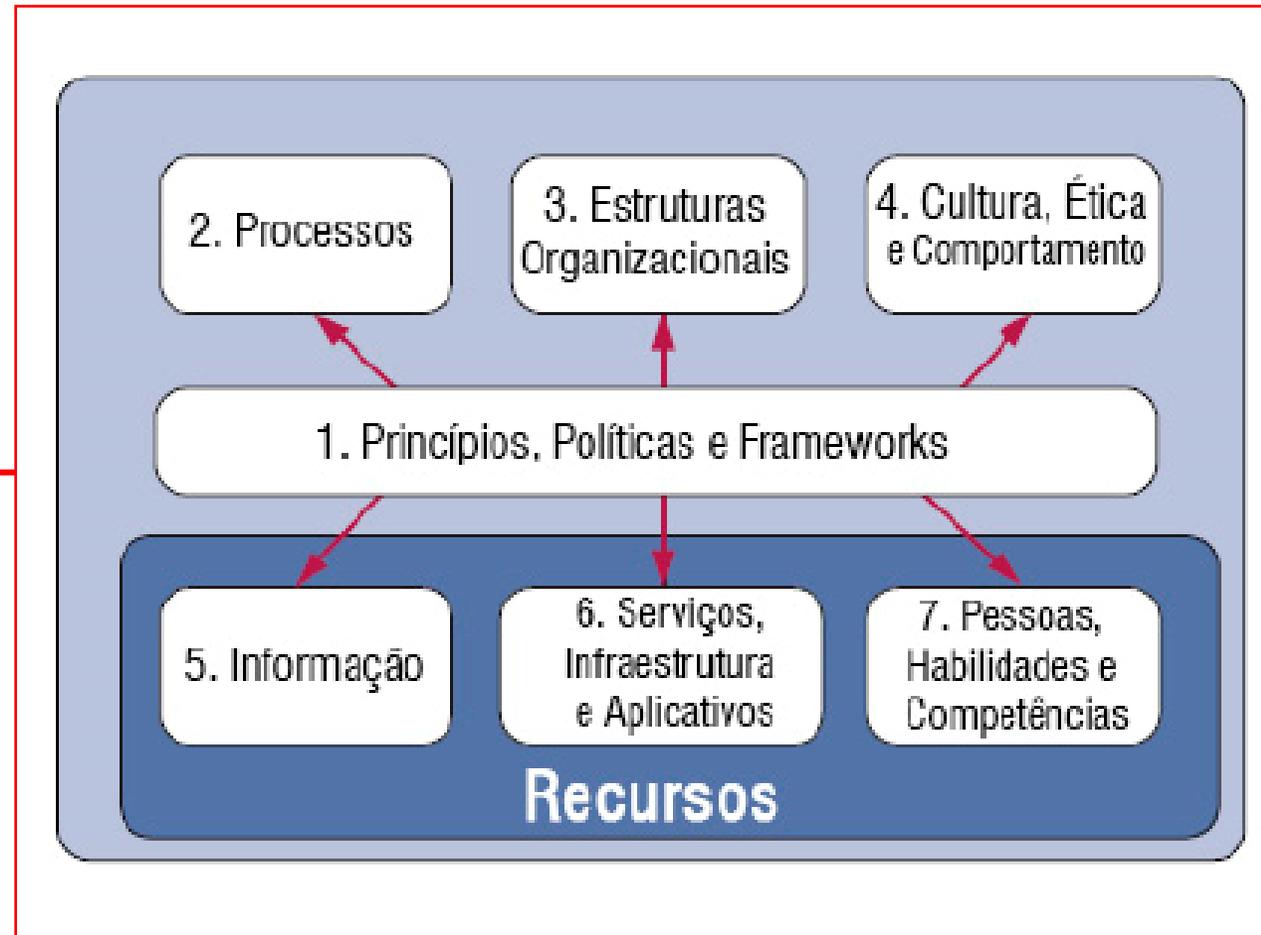


## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS



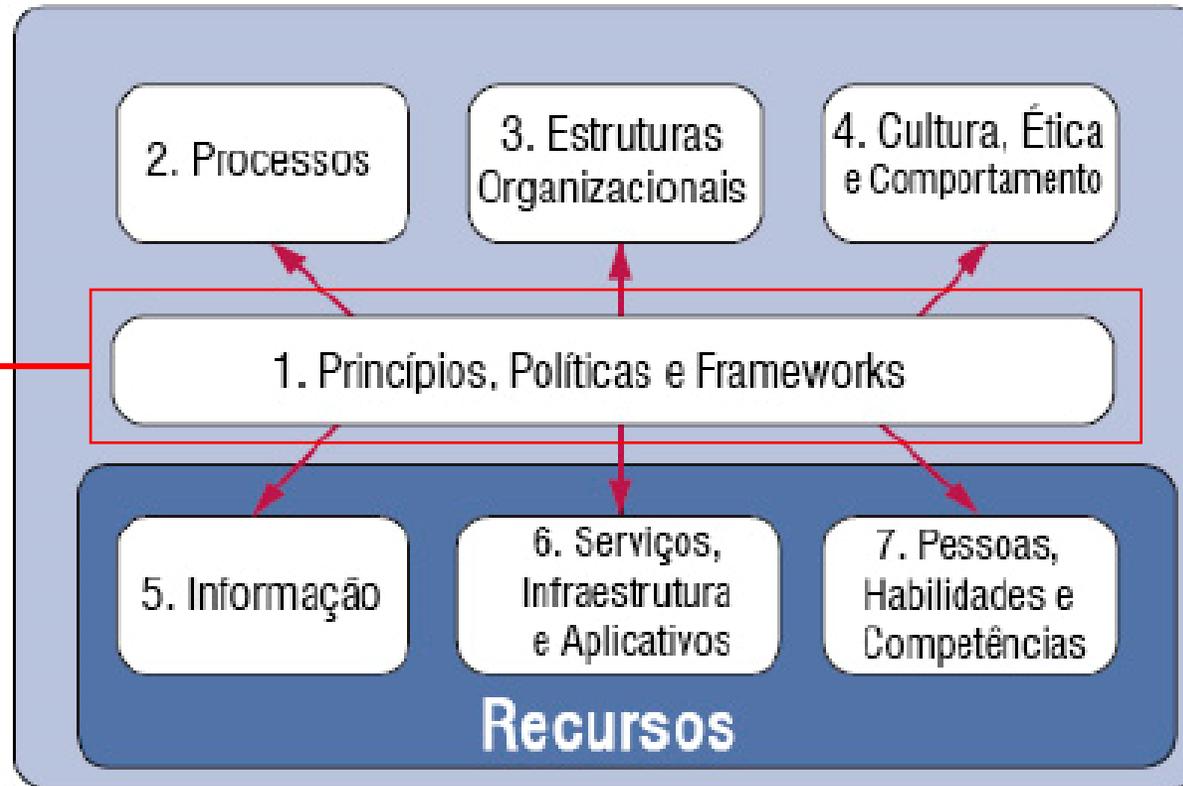
## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS

*“Habilitadores são fatores que, individualmente e em conjunto, influenciam se algo irá funcionar”*



## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS

*“são veículos para a tradução do comportamento desejado em orientações práticas para a gestão diária”*

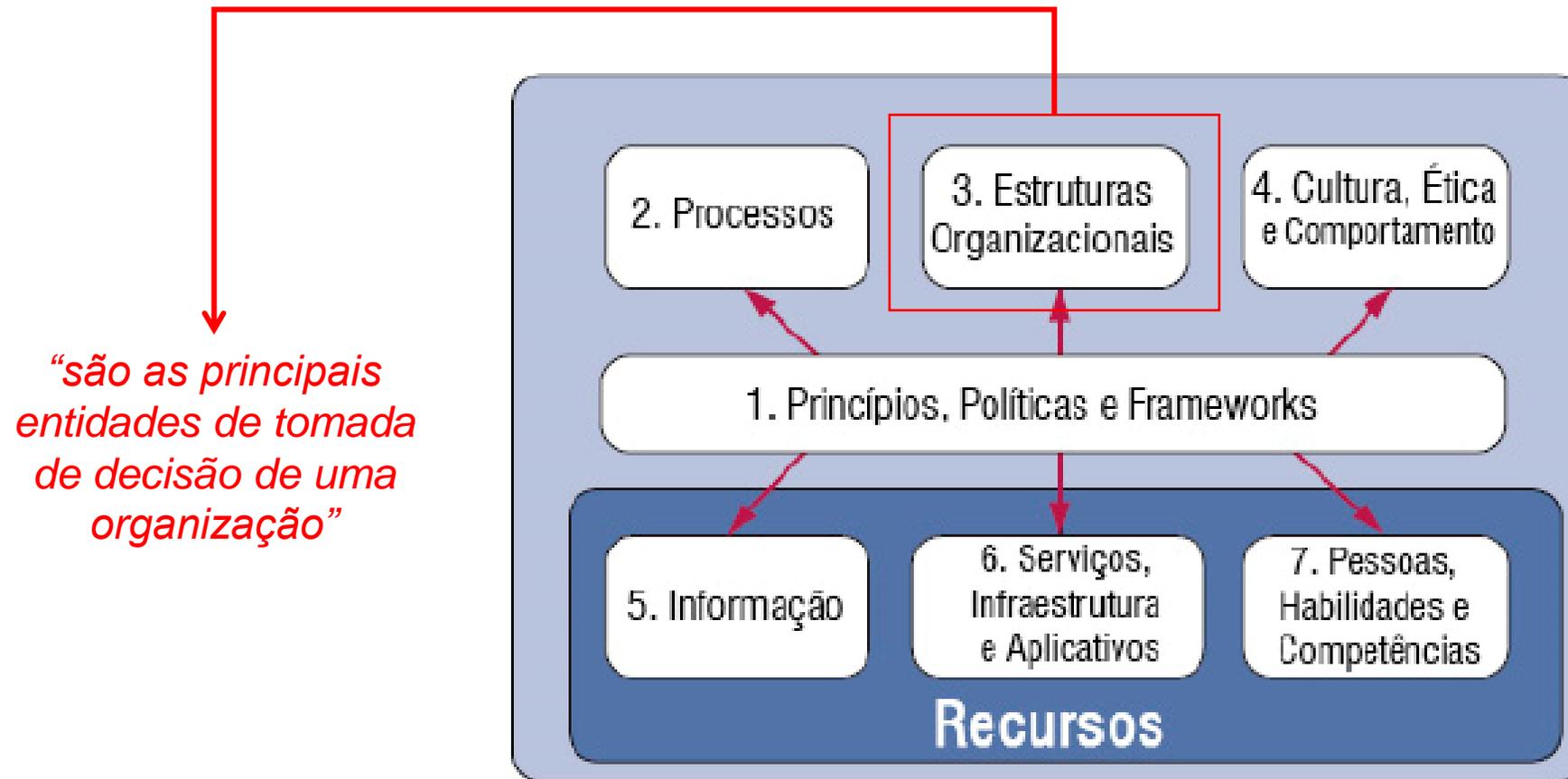


## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS

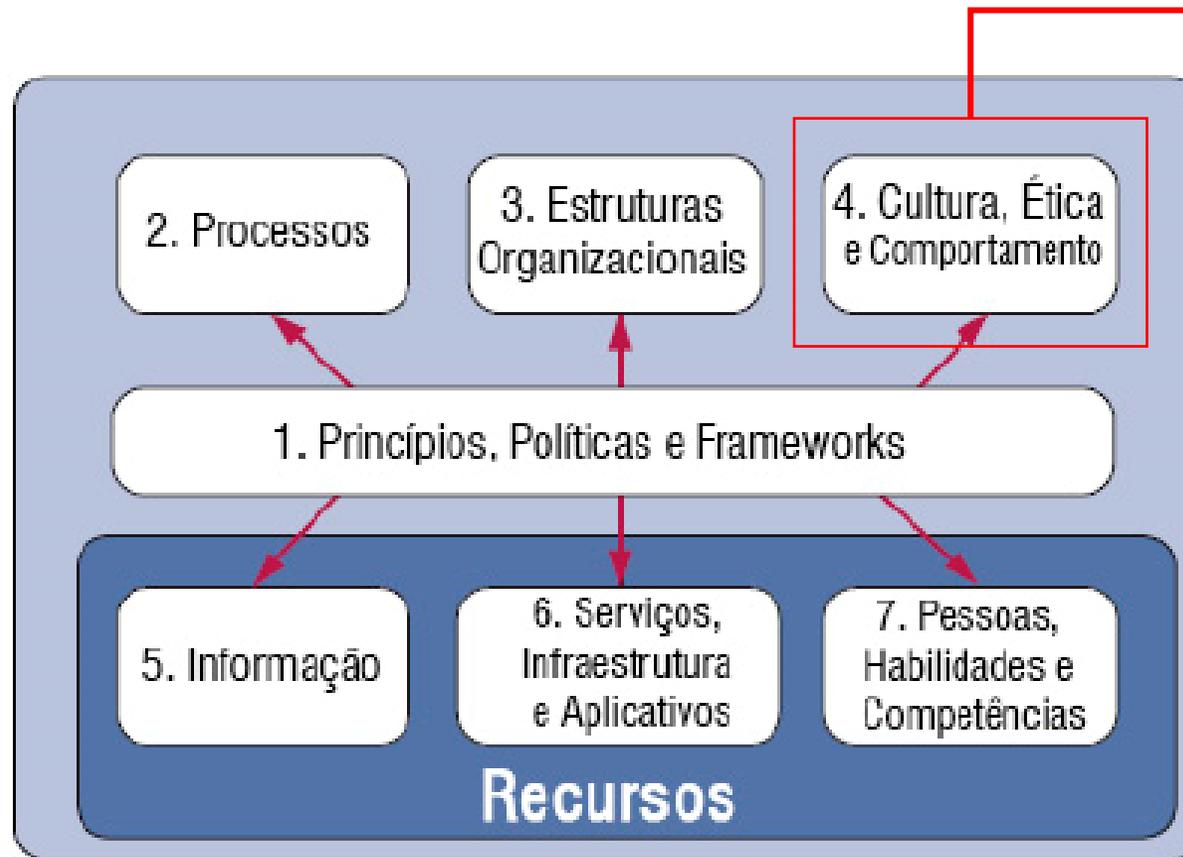


*“descrevem um conjunto organizado de práticas e atividades para o atingimento de determinados objetivos e produzem um conjunto de resultados”*

## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS



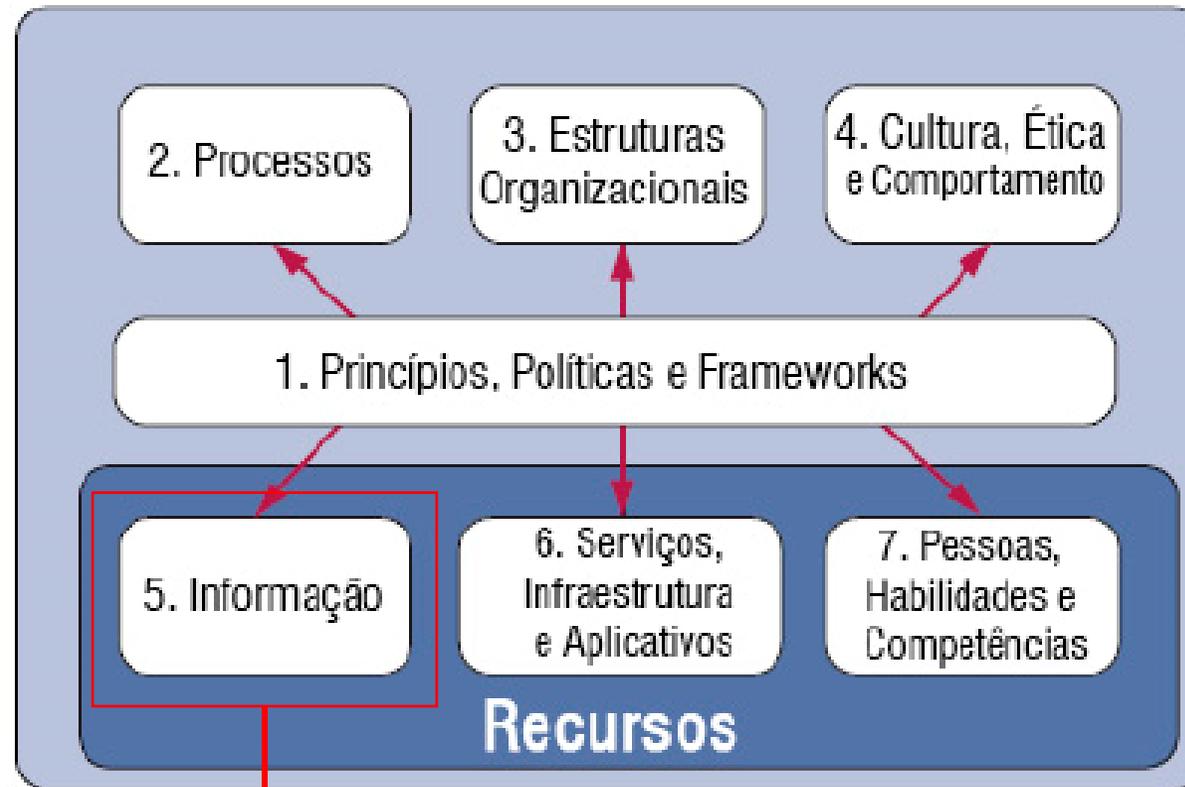
## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS



*“são muitas vezes subestimados como um fator de sucesso nas atividades de governança e gestão”*

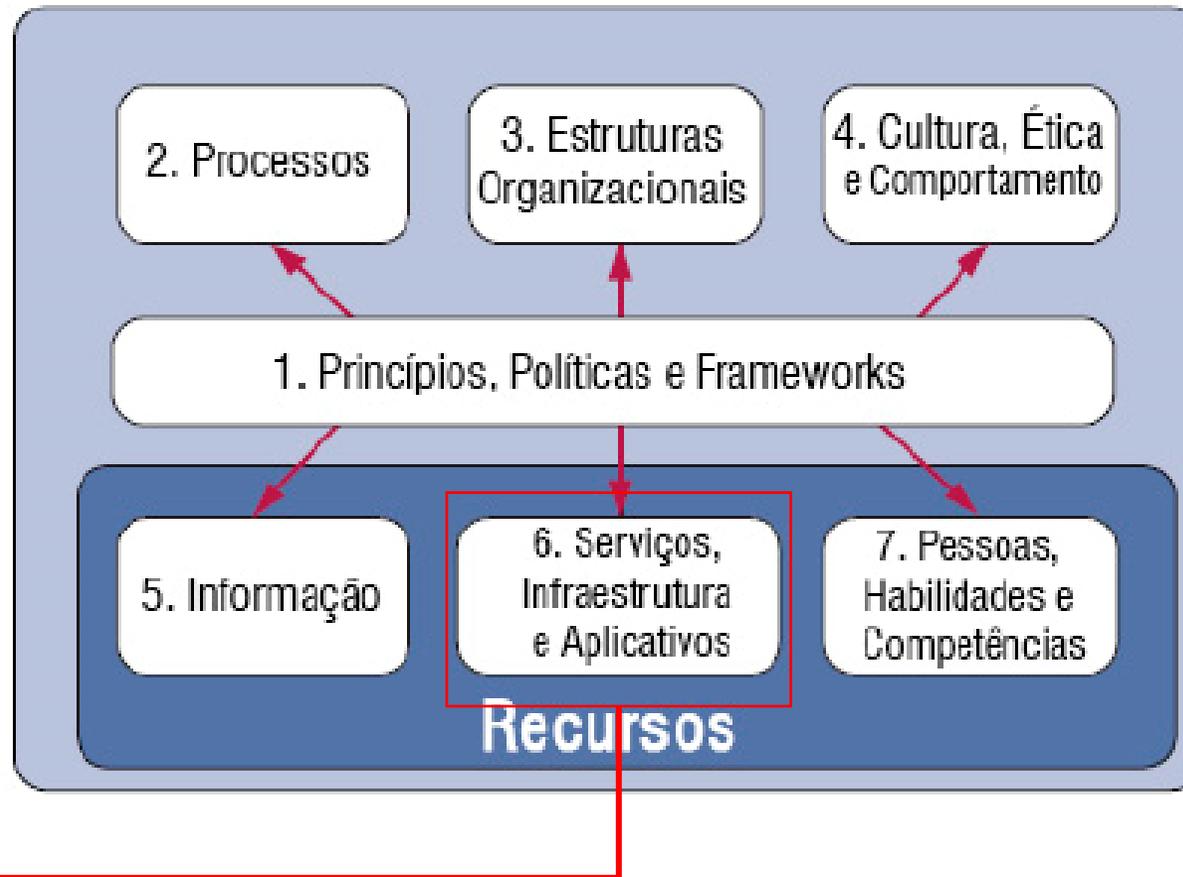
## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS

*"é necessária para manter a organização em funcionamento e bem governada. Por si só, é muitas vezes o principal produto da organização."*



## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS

*"incluem a infraestrutura, a tecnologia e os aplicativos que fornecem à organização o processamento e os serviços de tecnologia da informação"*



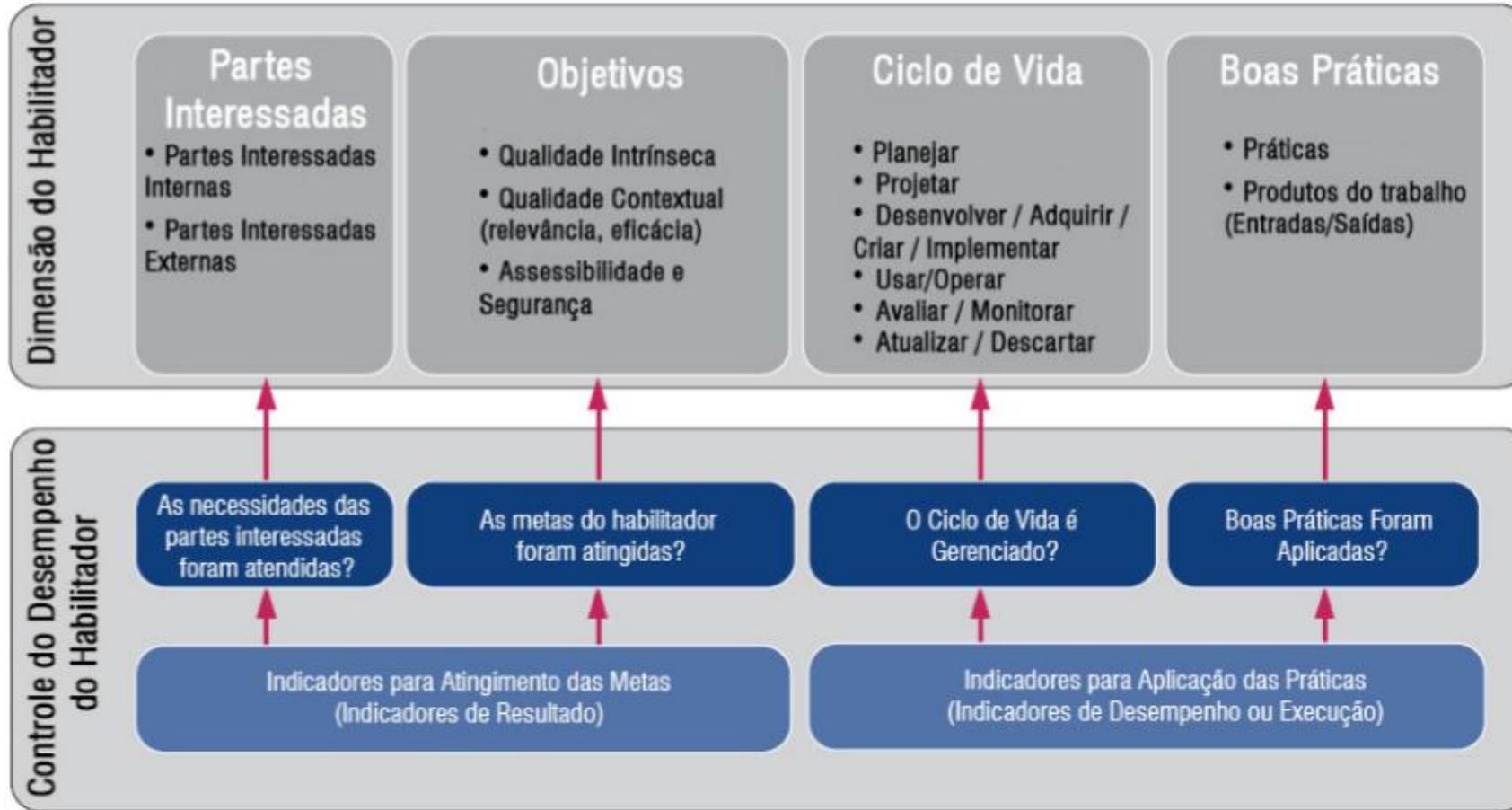
## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS



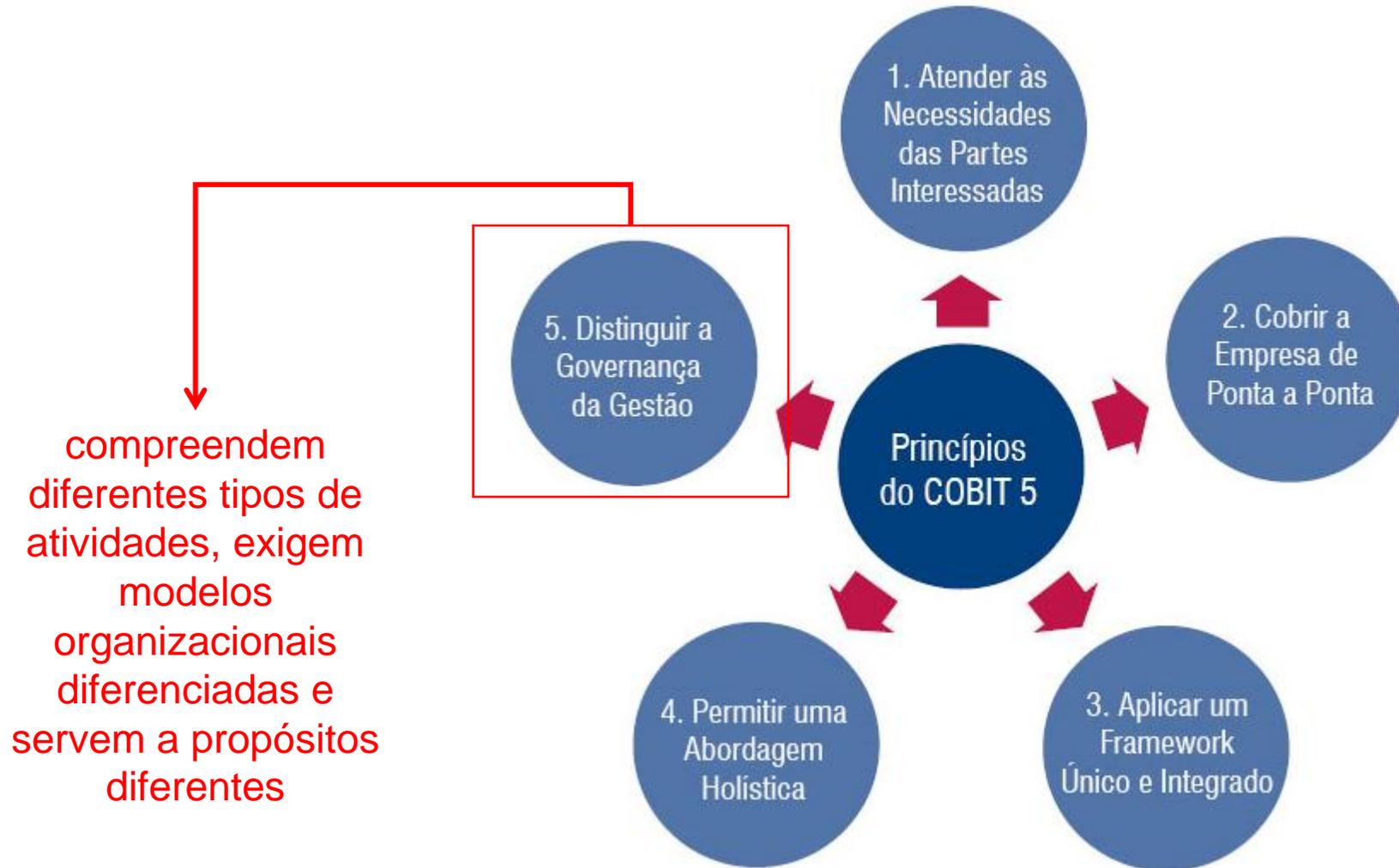
*" são necessárias para a conclusão bem-sucedida de todas as atividades bem como para a tomada de decisões"*

## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS

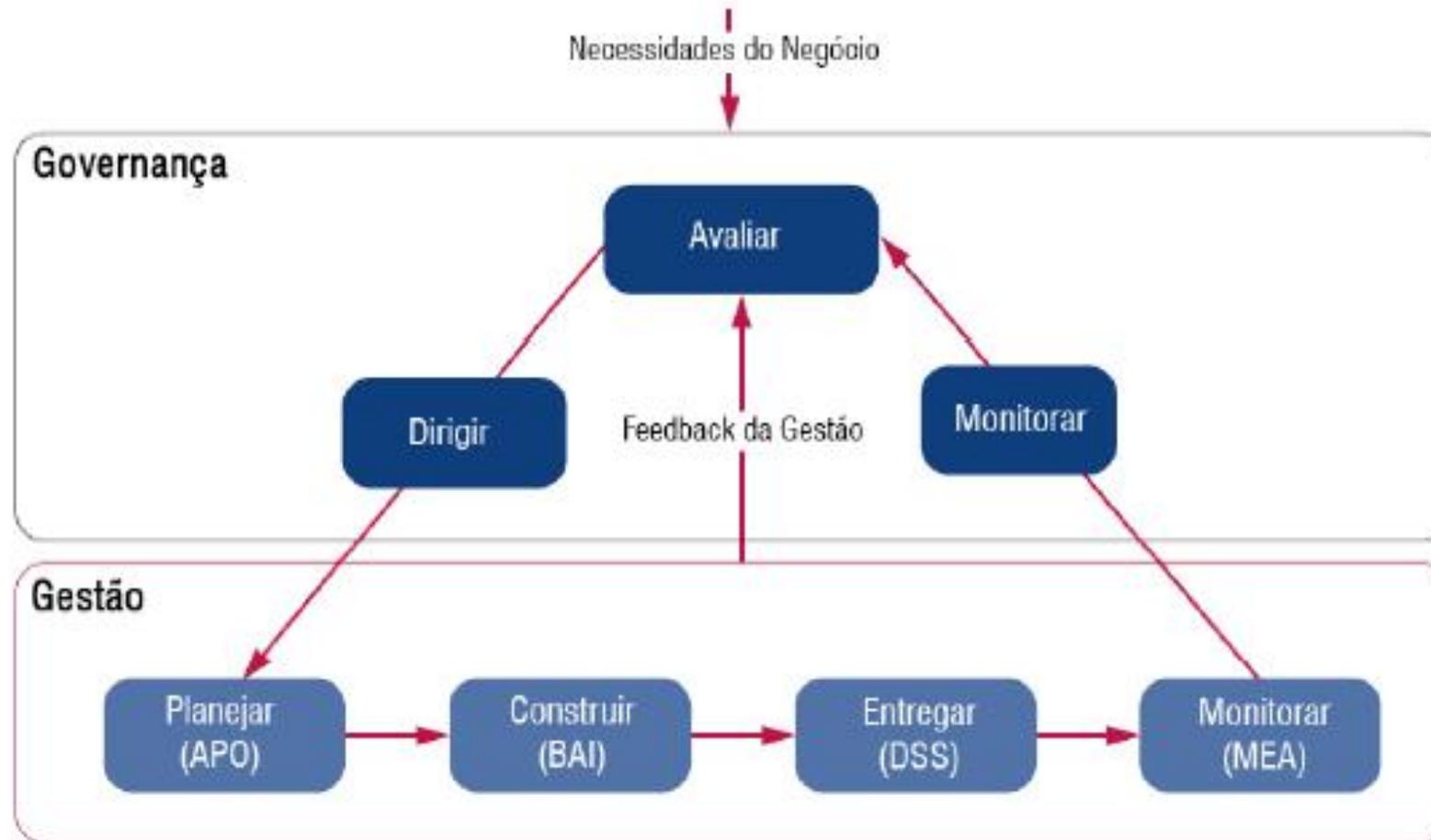
Figura - 27: Habilitadores do COBIT 5: Genéricos



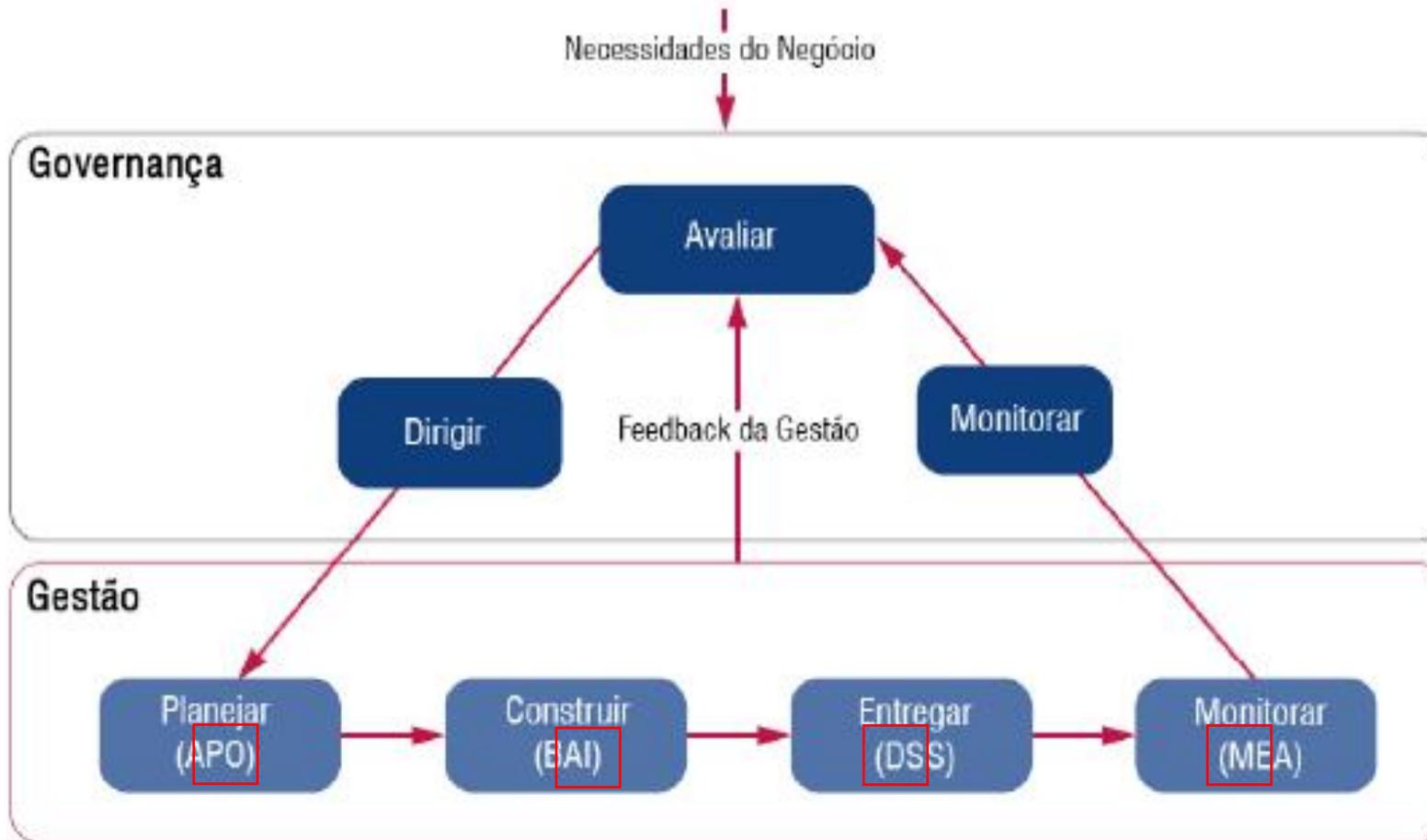
## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS



## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS



## 2. COBIT 5: PRINCÍPIOS



## 2. COBIT: OBJETIVOS

O principal objetivo é contribuir para o sucesso da **entrega de produtos e serviços de TI** a partir da perspectiva das necessidades do negócio, com um foco mais acentuado no **controle** que na **execução**.

## 2. COBIT: OBJETIVOS

O principal objetivo é contribuir para o sucesso da **entrega de produtos e serviços de TI** a partir da perspectiva das necessidades do negócio, com um foco mais acentuado no **controle** que na **execução**.

- ✓ Estabelece relacionamentos com os requisitos do negócio.
- ✓ Organiza as atividades de TI em um modelo de processos genérico.
- ✓ Identifica os principais recursos de TI, nos quais deve haver mais investimento.
- ✓ Define os objetivos de controle que devem ser considerados para a gestão

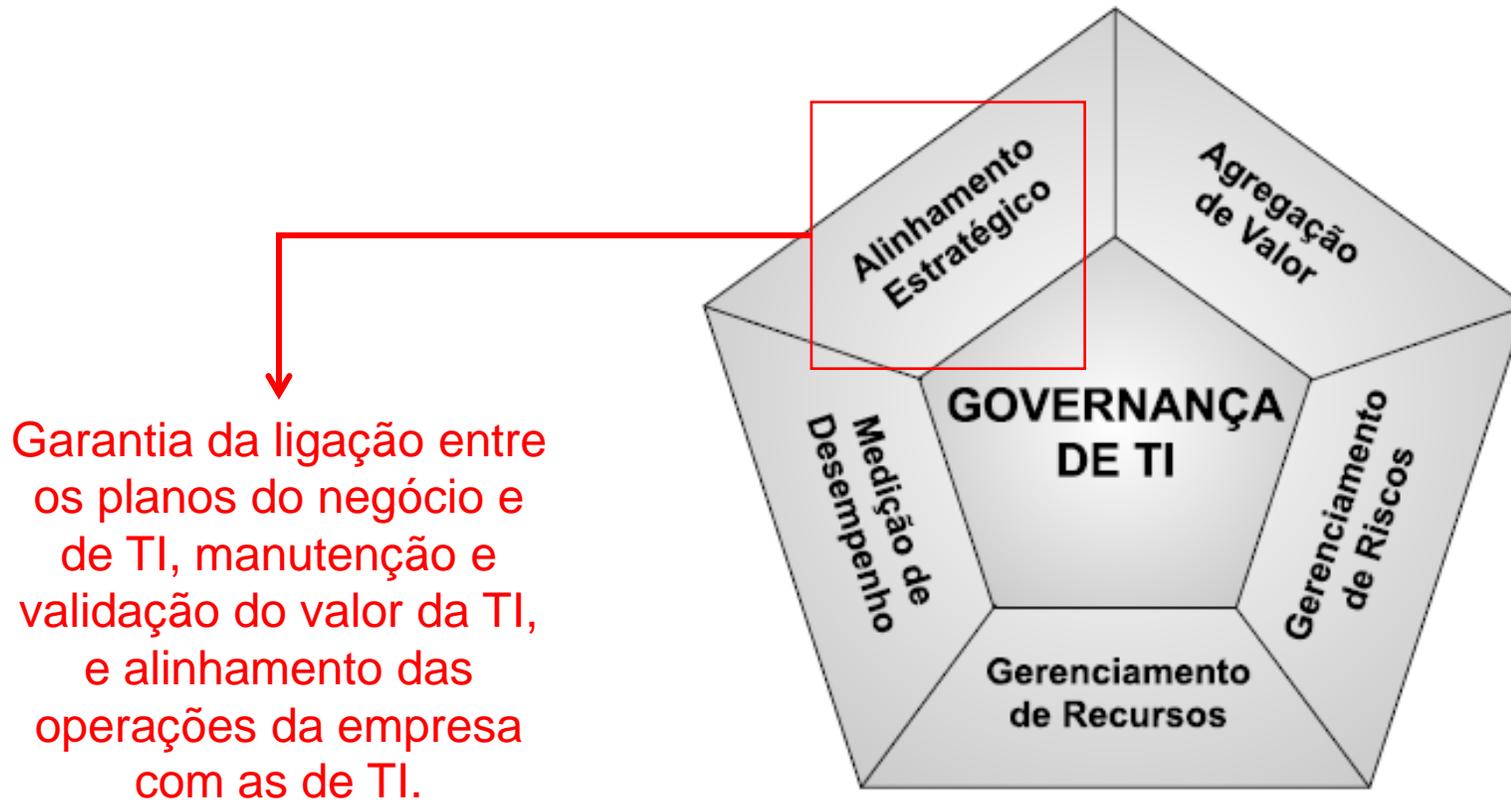
## 2. COBIT: OBJETIVOS

O modelo é genérico para representar todos os **processos** normalmente encontrados nas **funções da TI** e compreensível tanto para a **operação** como para os **gerentes** de negócios.

## 2. COBIT: PILARES DA GOVERNANÇA



## 2. COBIT: PILARES DA GOVERNANÇA



## 2. COBIT: PILARES DA GOVERNANÇA



Execução da proposição de valor através do tempo, assegurando que a TI entregue os benefícios prometidos de acordo com a estratégia, otimizando custos e em comprovando o valor intrínseco da TI.

## 2. COBIT: PILARES DA GOVERNANÇA



Conhecimento dos riscos pela alta direção, entendimento dos requisitos e das tendências da empresa para os riscos, transparência sobre os riscos e incorporação de responsabilidades para o gerenciamento dos riscos.

## 2. COBIT: PILARES DA GOVERNANÇA



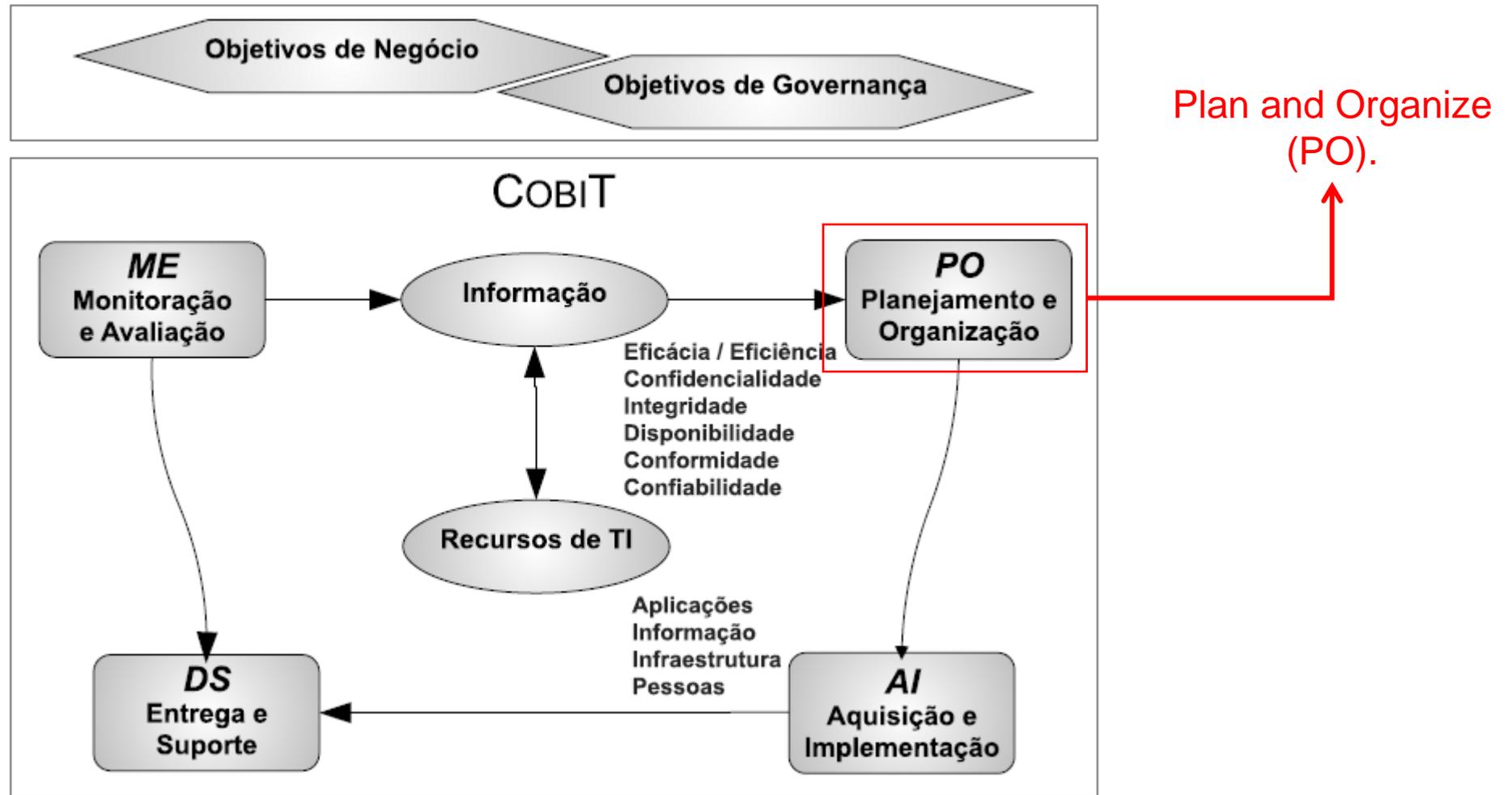
Otimização dos investimentos e da gestão adequada dos recursos de TI essenciais para fornecer os subsídios de que a empresa necessita para cumprir os seus objetivos.

## 2. COBIT: PILARES DA GOVERNANÇA

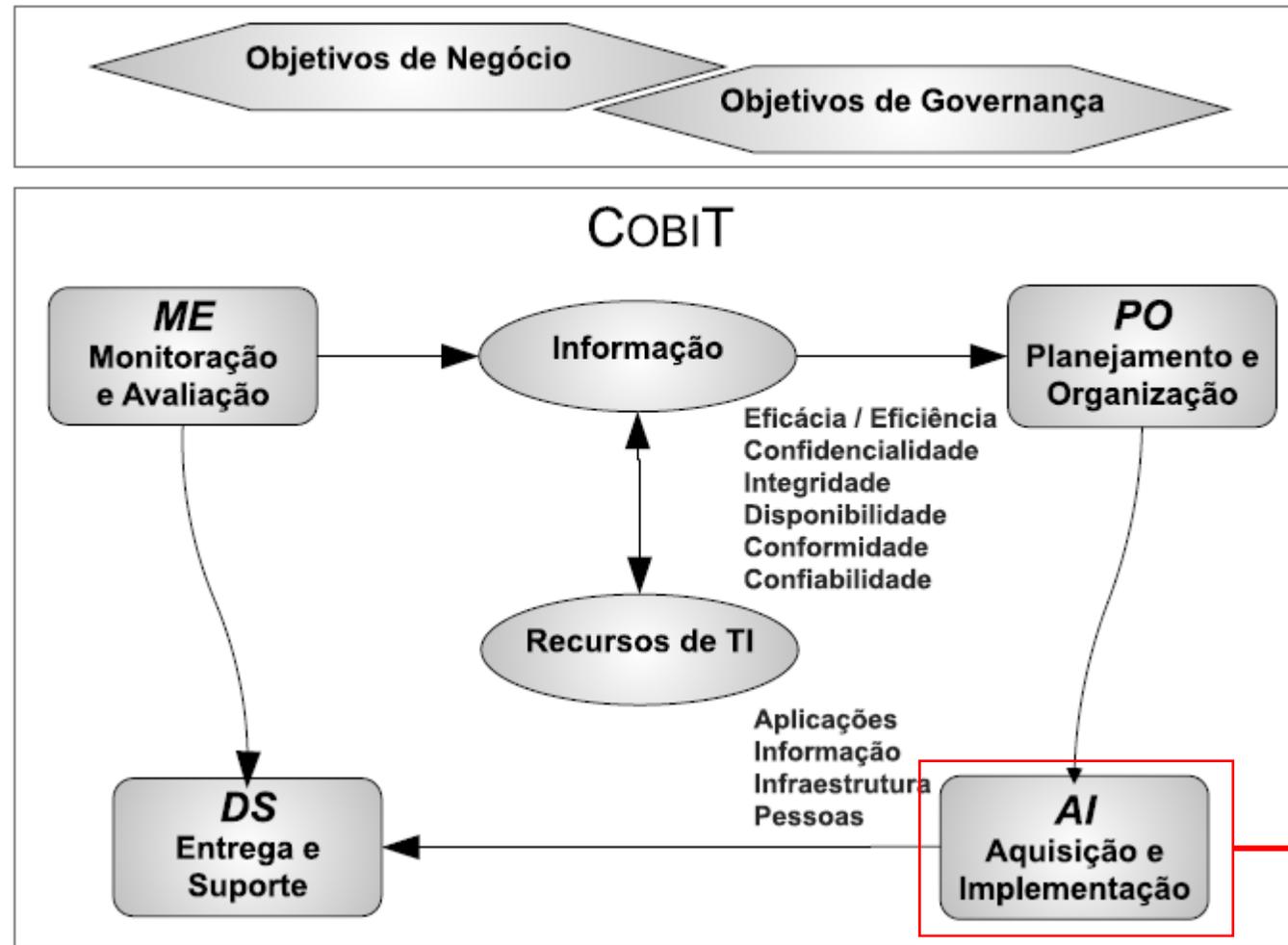
Acompanhamento e monitoração da implementação da estratégia, do andamento dos projetos, da utilização de recursos, do desempenho dos processos e da entrega dos serviços, utilizando indicadores de desempenho.



## 2. COBIT: DOMÍNIOS NA ESTRUTURA DO COBIT

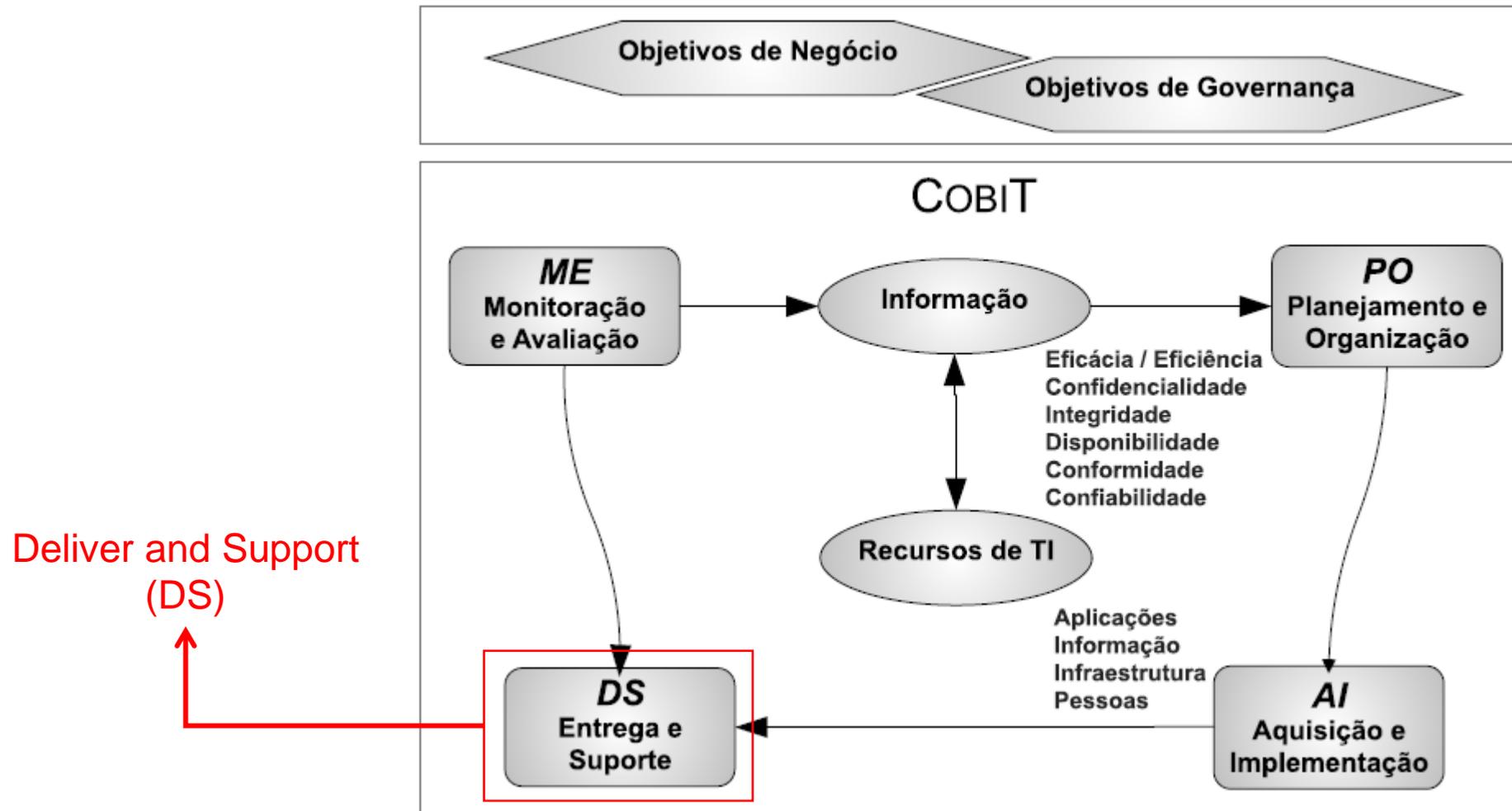


## 2. COBIT: DOMÍNIOS NA ESTRUTURA DO COBIT

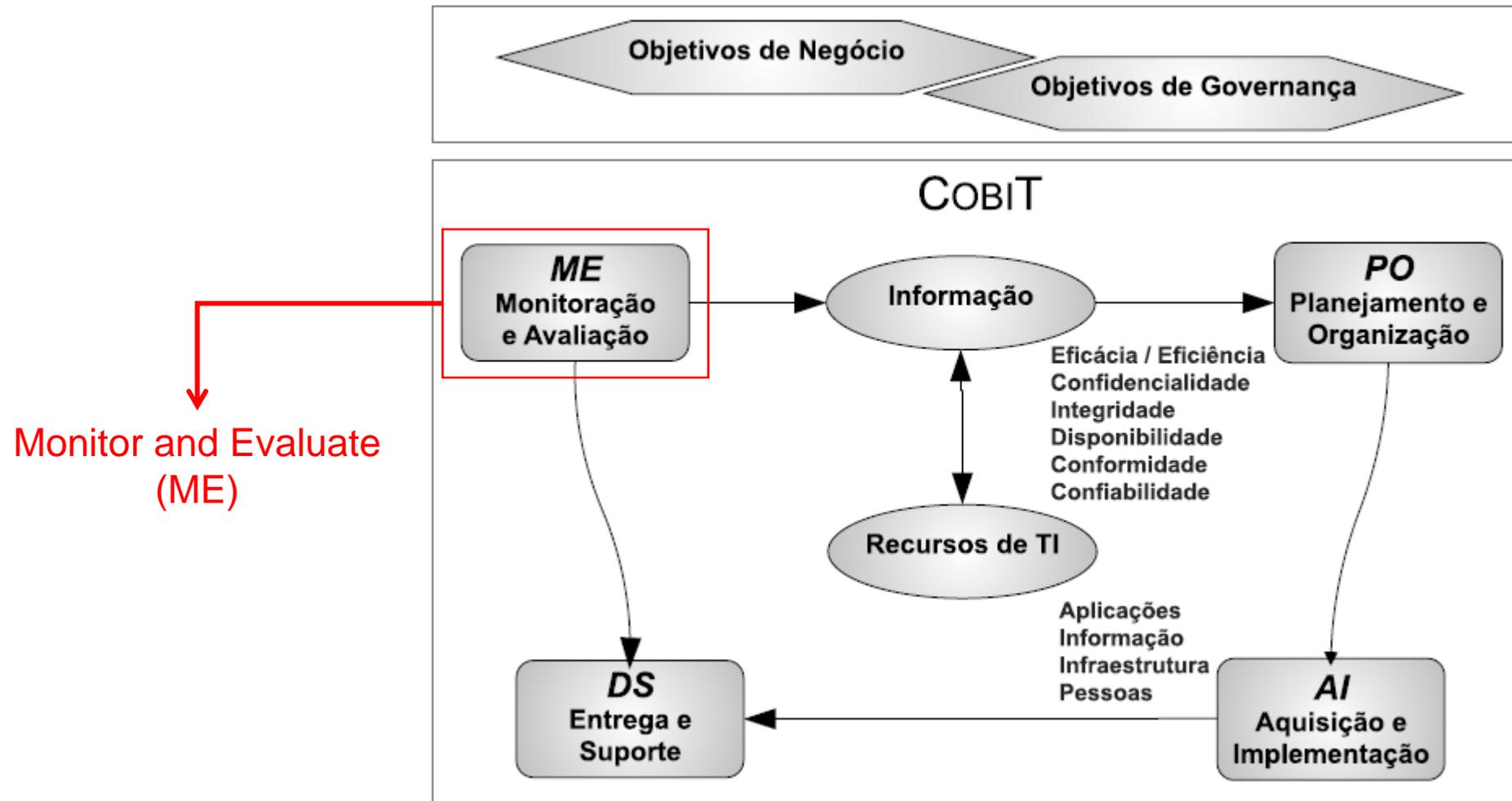


Acquire and  
Implement (AI).

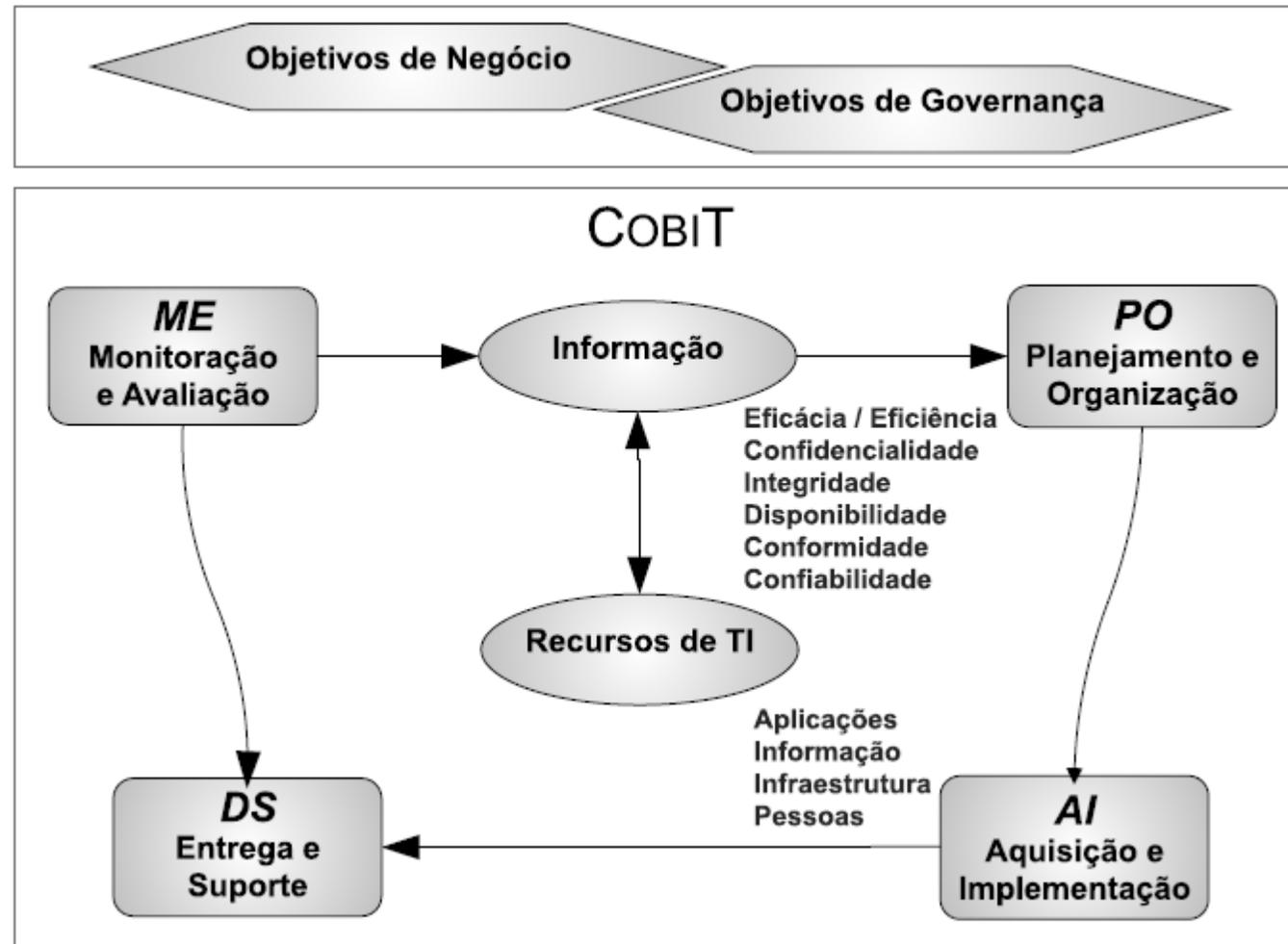
## 2. COBIT: DOMÍNIOS NA ESTRUTURA DO COBIT



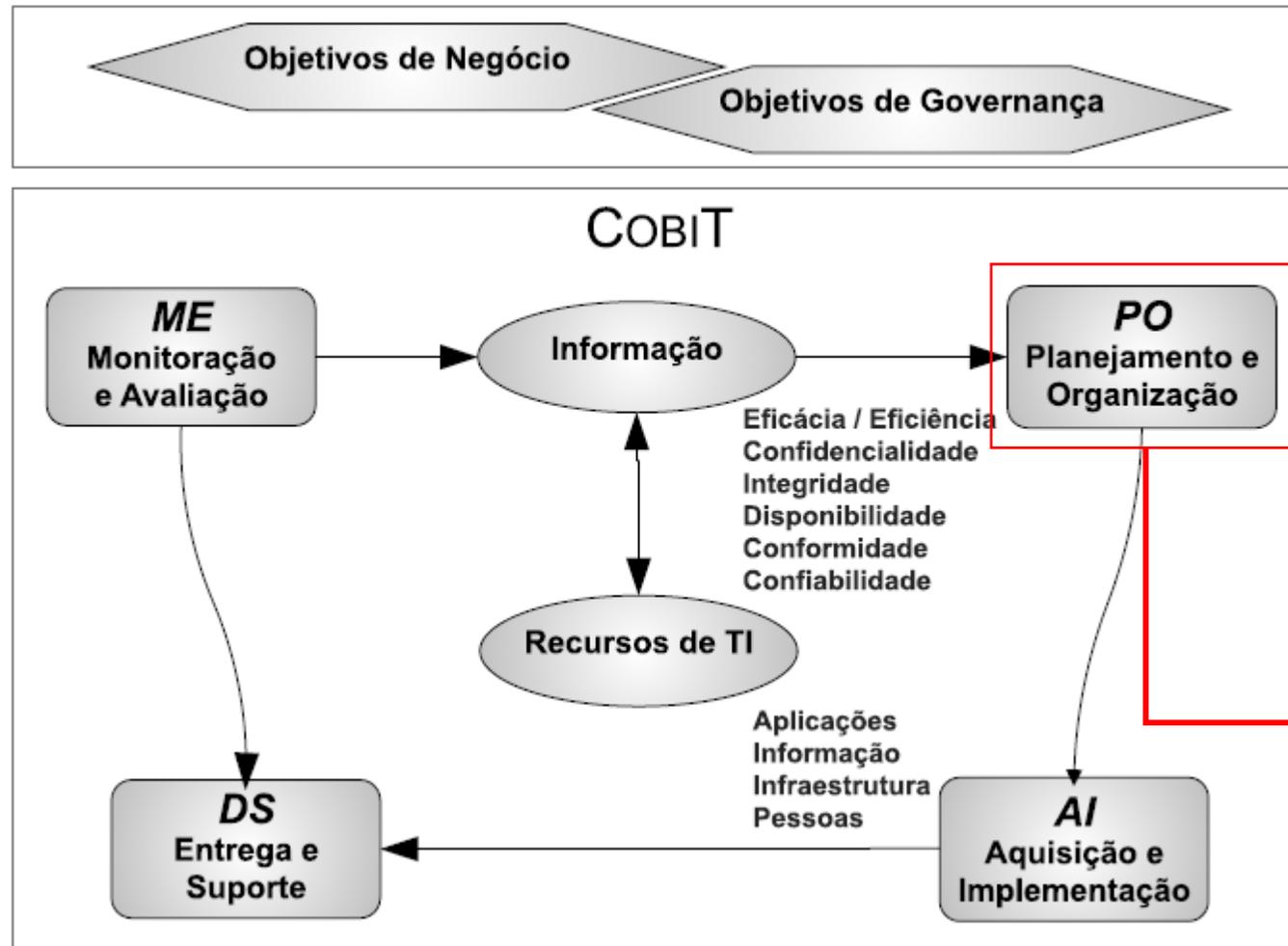
## 2. COBIT: DOMÍNIOS NA ESTRUTURA DO COBIT



## 2. COBIT: DOMÍNIOS NA ESTRUTURA DO COBIT

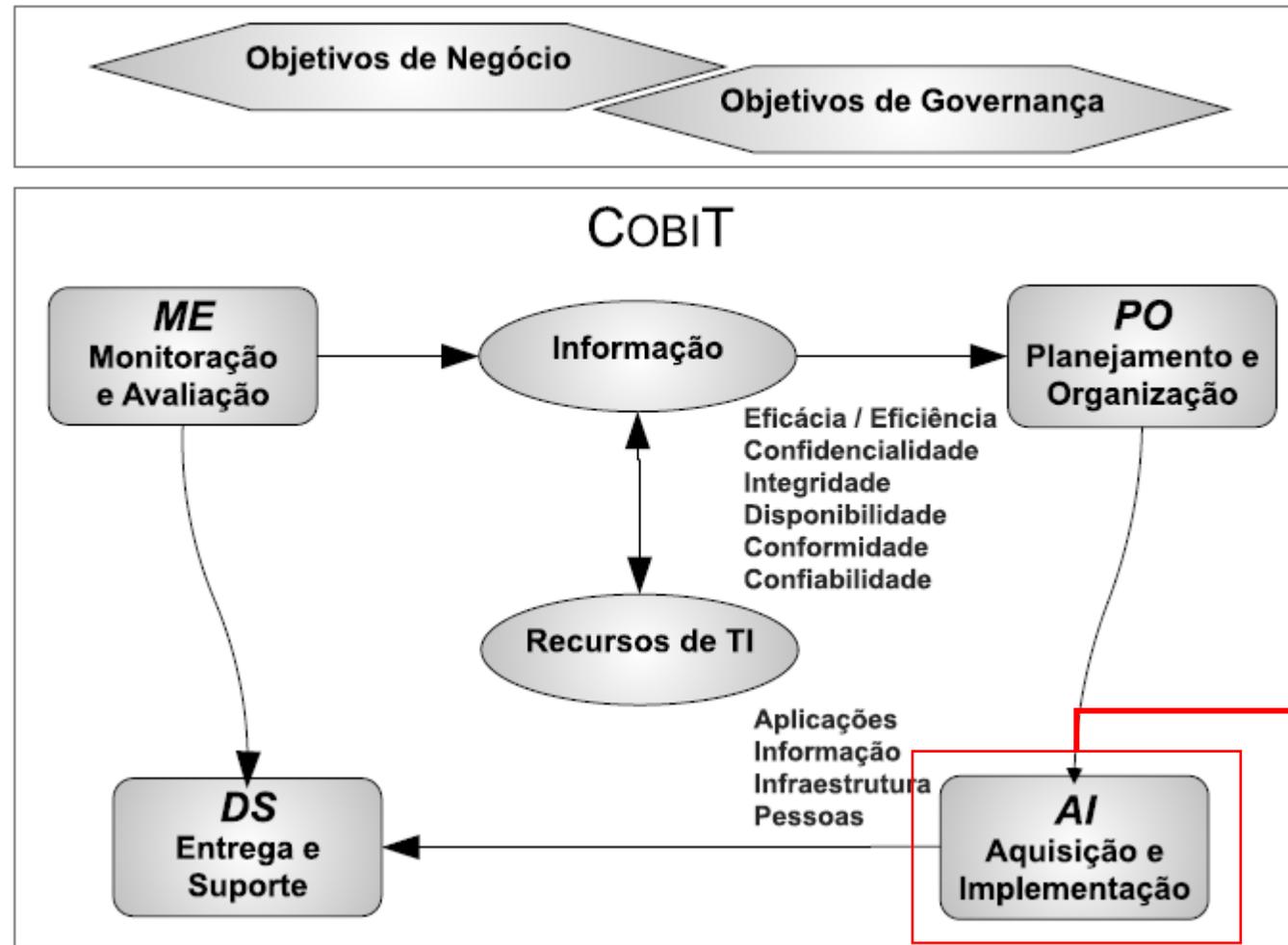


## 2. COBIT: DOMÍNIOS NA ESTRUTURA DO COBIT



este domínio tem abrangência estratégica e tática e identifica as formas através das quais a TI pode contribuir melhor para o atendimento dos objetivos de negócio, envolvendo planejamento, comunicação e gerenciamento em diversas perspectivas.

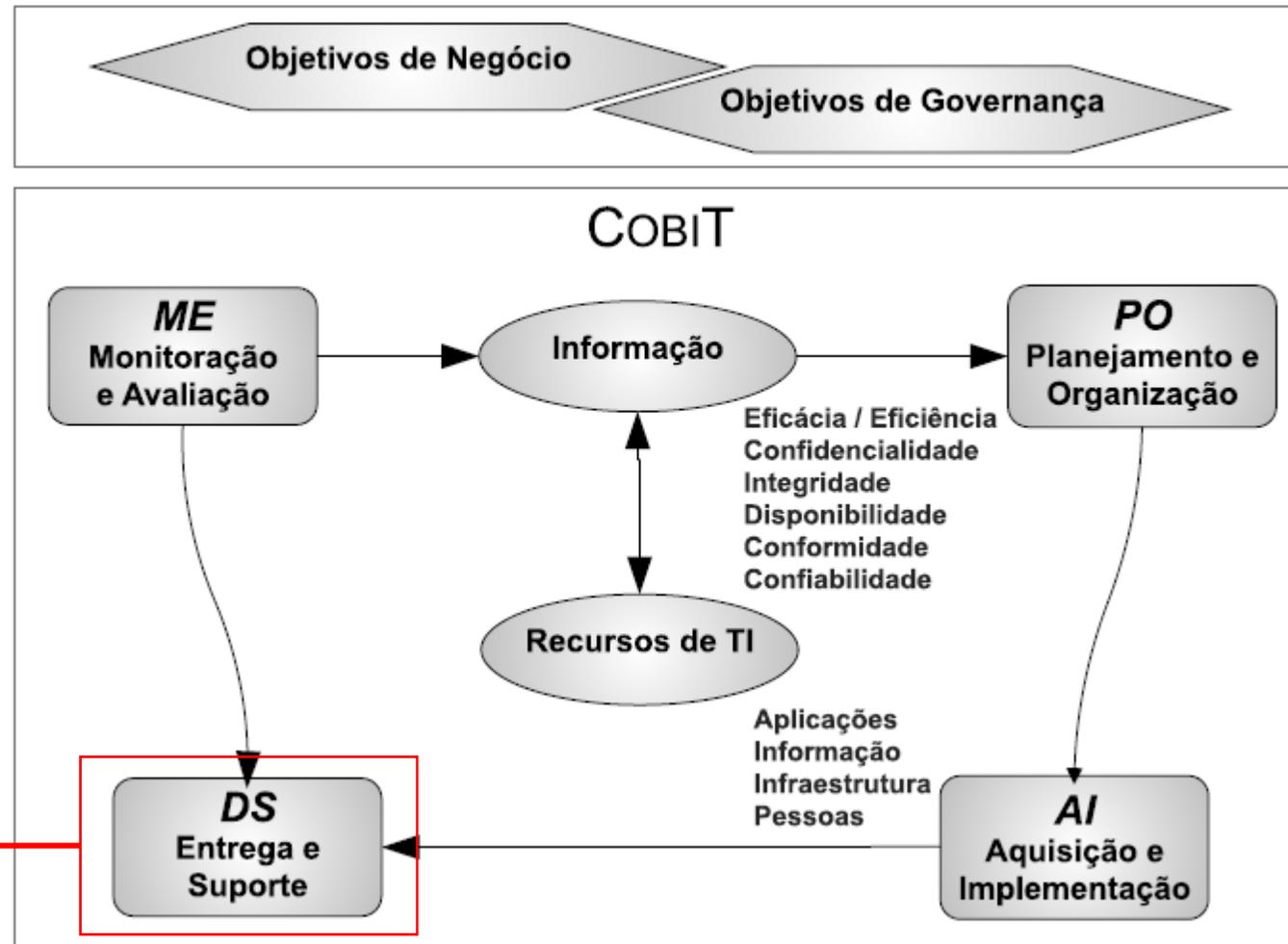
## 2. COBIT: DOMÍNIOS NA ESTRUTURA DO COBIT



este domínio cobre identificação, desenvolvimento e/ou aquisição de soluções de TI para executar a estratégia de TI estabelecida, assim como a sua implementação e integração junto aos processos de negócio. Mudanças e manutenções em sistemas existentes também estão previstas.

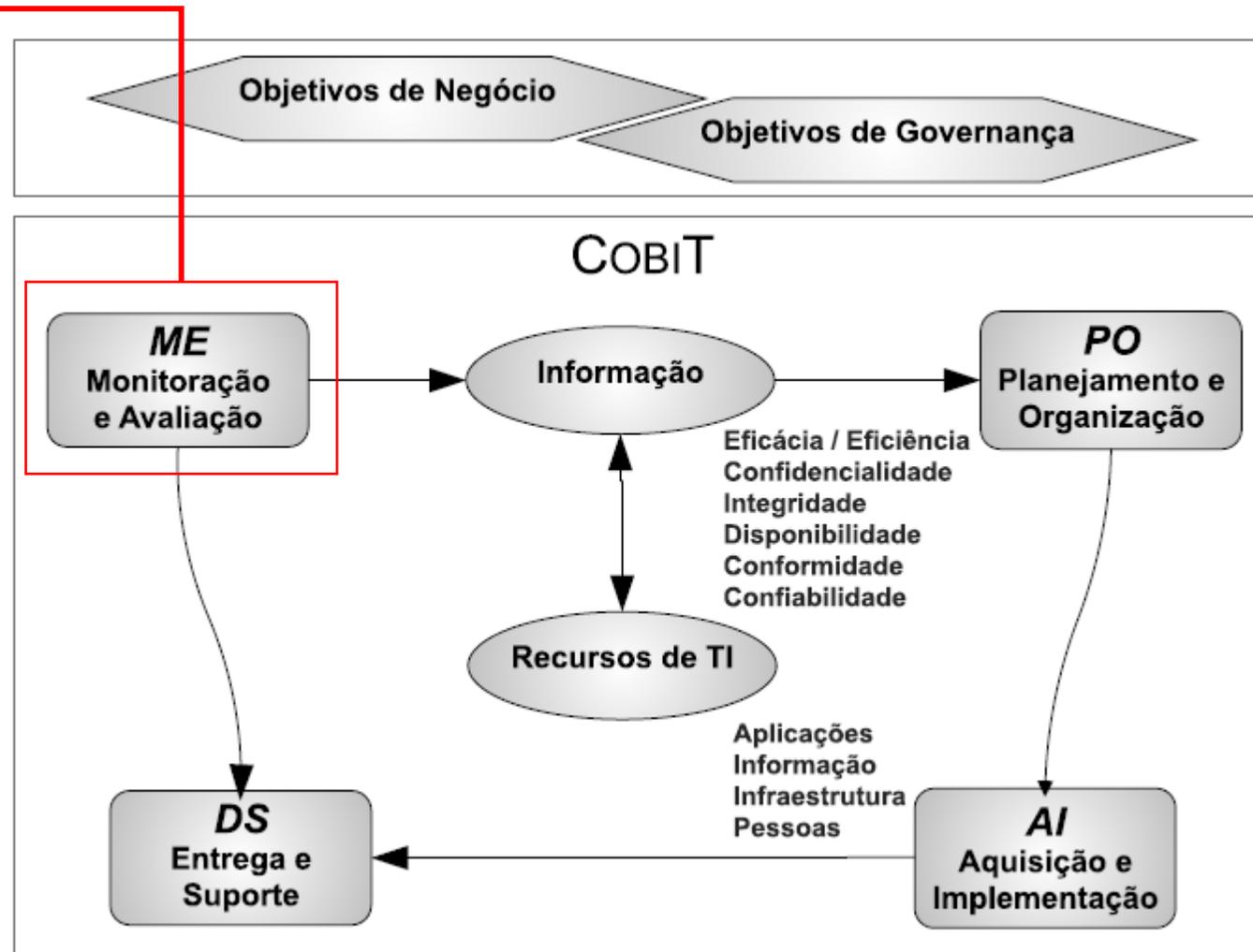
## 2. COBIT: DOMÍNIOS NA ESTRUTURA DO COBIT

este domínio cobre a **entrega propriamente dita dos serviços** requeridos, incluindo gerenciamento de segurança e continuidade, suporte aos serviços para os usuários, gestão dos dados e da infraestrutura operacional.



## 2. COBIT: DOMÍNIOS NA ESTRUTURA DO COBIT

este domínio visa assegurar a qualidade dos processos de TI, assim como a sua governança e conformidade com os objetivos de controle, através de mecanismos regulares de acompanhamento, monitoração de controles internos e de avaliações internas e externas.



## 2. COBIT: DOMÍNIOS NA ESTRUTURA DO COBIT 4.1

	Questões Gerenciais	Processos de TI
PO (Planejamento e Organização)	<p>A estratégia do negócio e a TI estão alinhadas?</p> <p>A empresa está otimizando a utilização dos seus recursos?</p> <p>Todos na organização compreendem as metas de TI?</p> <p>Os riscos relacionados à TI estão compreendidos e sendo gerenciados?</p> <p>A qualidade dos sistemas de TI está adequada às necessidades do negócio?</p>	<p>PO-1 → Definir um plano estratégico para TI</p> <p>PO-2 → Definir a arquitetura da informação</p> <p>PO-3 → Determinar a direção tecnológica</p> <p>PO-4 → Definir a organização de TI, os seus processos e relacionamentos</p> <p>PO-5 → Gerenciar o investimento em TI</p> <p>PO-6 → Comunicar objetivos e direcionamentos gerenciais</p> <p>PO-7 → Gerenciar os recursos humanos</p> <p>PO-8 → Gerenciar a qualidade</p> <p>PO-9 → Avaliar e gerenciar riscos de TI</p> <p>PO-10 → Gerenciar projetos</p>
AI (Aquisição e Implementação)	<p>Os novos projetos conseguem entregar soluções que atendem as necessidades do negócio?</p> <p>Os novos projetos conseguem ser entregues dentro do prazo e orçamento planejados?</p> <p>Os novos sistemas funcionam adequadamente depois de implementados?</p> <p>As mudanças são conduzidas com baixo impacto nas operações de negócio correntes?</p>	<p>AI-1 → Identificar soluções automatizadas</p> <p>AI-2 → Adquirir e manter software aplicativo</p> <p>AI-3 → Adquirir e manter infraestrutura tecnológica</p> <p>AI-4 → Viabilizar operação e utilização</p> <p>AI-5 → Adquirir recursos de TI</p> <p>AI-6 → Gerenciar mudanças</p> <p>AI-7 → Instalar e aprovar soluções e mudanças</p>

## 2. COBIT: DOMÍNIOS NA ESTRUTURA DO COBIT 4.1

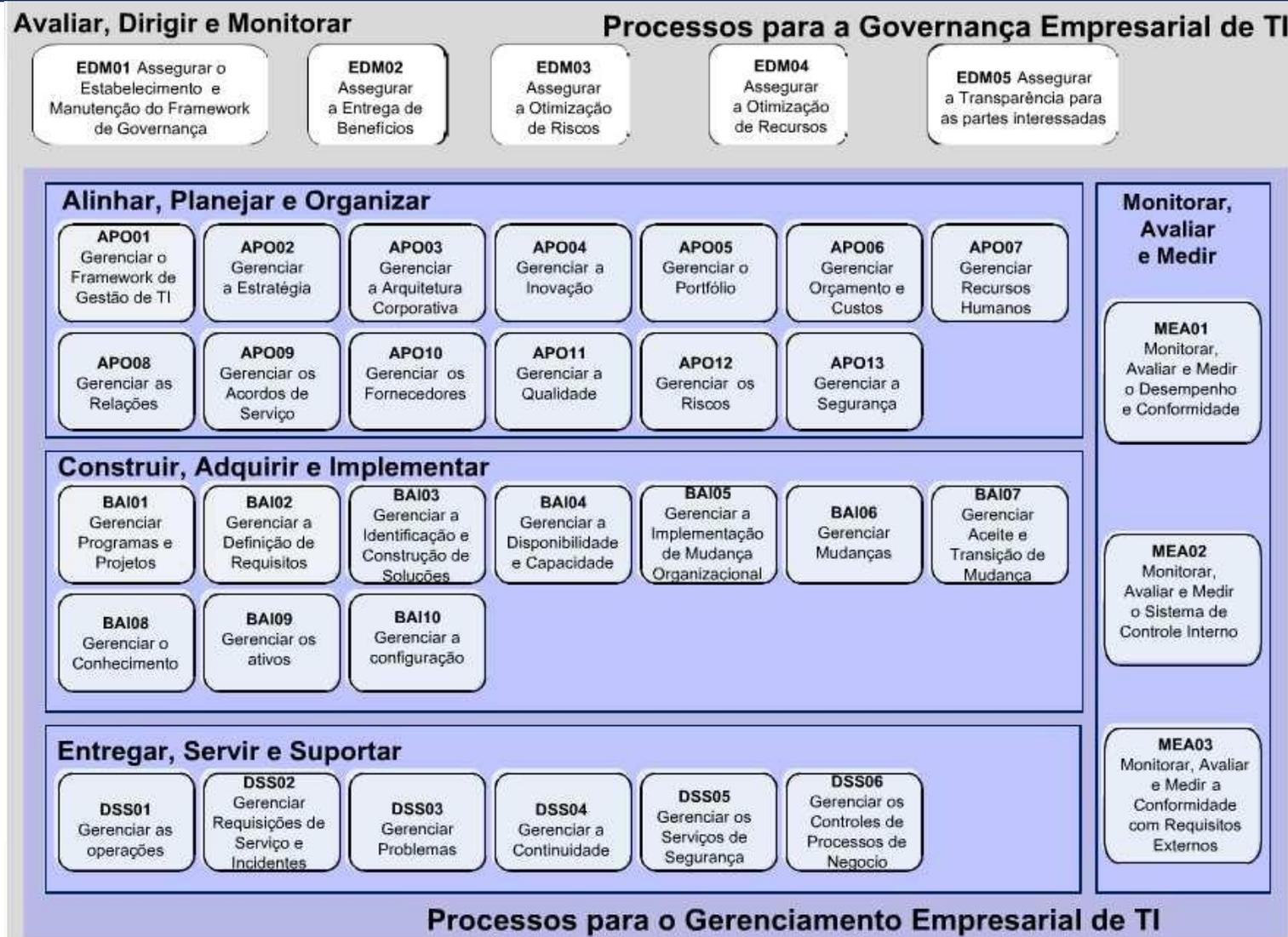
	Questões Gerenciais	Processos de TI
DS (Entrega e Suporte)	<p>Os serviços de TI estão sendo entregues com alinhamento às prioridades do negócio?</p> <p>Os custos de TI estão otimizados?</p> <p>As equipes de trabalho são capazes de utilizar os sistemas de TI com segurança e produtividade?</p> <p>Atributos como confidencialidade, integridade e disponibilidade estão implementados de forma adequada?</p>	<p>DS-1 → Definir e gerenciar níveis de serviço</p> <p>DS-2 → Gerenciar serviços terceirizados</p> <p>DS-3 → Gerenciar desempenho e capacidade</p> <p>DS-4 → Garantir a continuidade dos serviços</p> <p>DS-5 → Garantir a segurança dos sistemas</p> <p>DS-6 → Identificar e alocar custos</p> <p>DS-7 → Educar e treinar usuários</p> <p>DS-8 → Gerenciar central de serviços e incidentes</p> <p>DS-9 → Gerenciar a configuração</p> <p>DS-10 → Gerenciar problemas</p> <p>DS-11 → Gerenciar dados</p> <p>DS-12 → Gerenciar o ambiente físico</p> <p>DS-13 → Gerenciar operações</p>
ME (Monitoração e Avaliação)	<p>As medições de desempenho da TI detectam problemas antes que seja tarde demais?</p> <p>Há garantias de que os controles internos sejam eficientes e eficazes?</p> <p>É possível associar diretamente o desempenho de TI às metas de negócio estabelecidas anteriormente?</p> <p>Existem controles para confidencialidade, integridade e disponibilidade adequados para garantir a segurança da informação?</p>	<p>ME-1 → Monitorar e avaliar o desempenho da TI</p> <p>ME-2 → Monitorar e avaliar os controles internos</p> <p>ME-3 → Assegurar conformidade com requisitos externos</p> <p>ME-4 → Fornecer governança para a TI</p>

# 2. COBIT: DOMÍNIOS NA ESTRUTURA DO COBIT 4.1

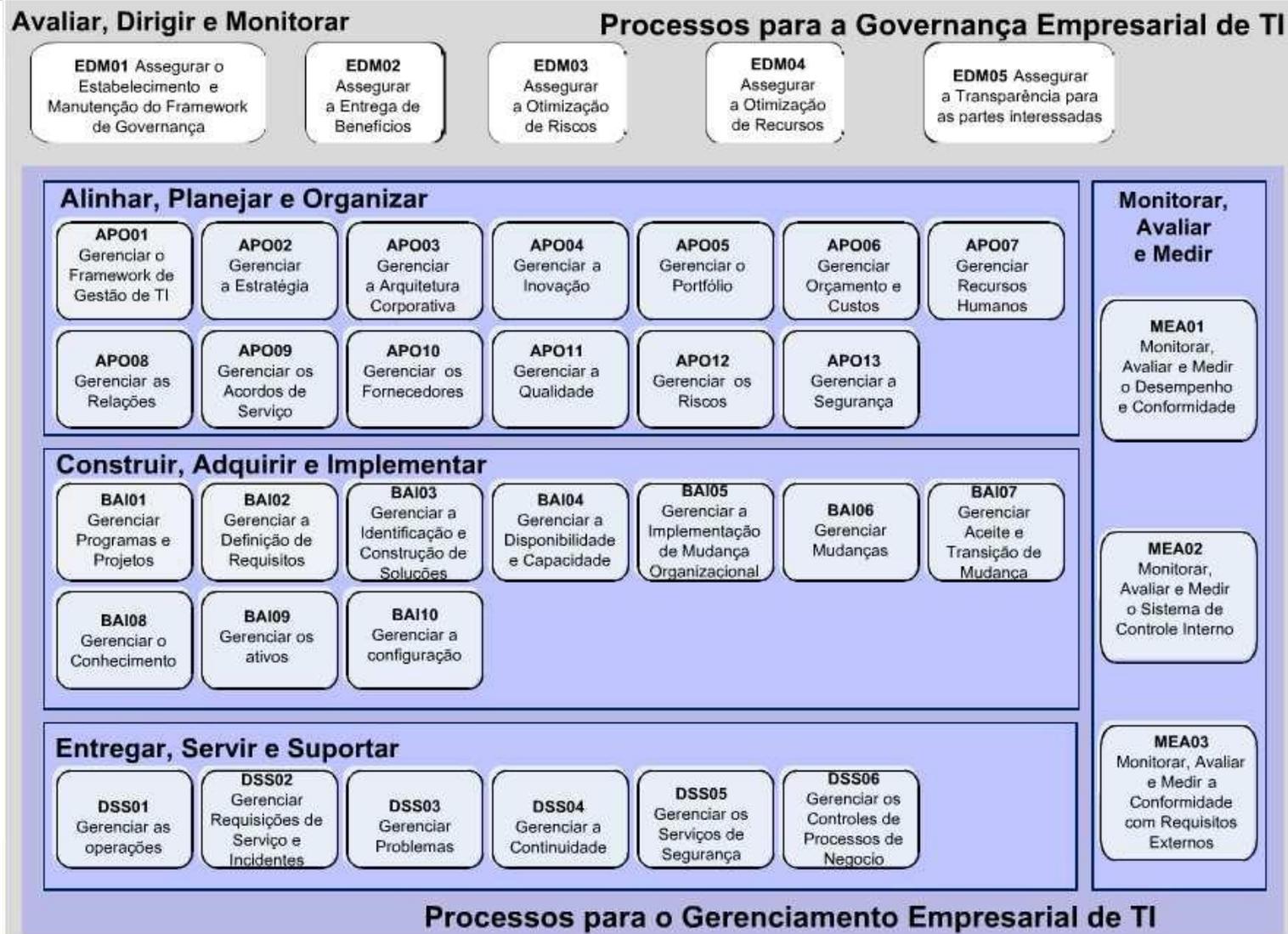
**Possui  
34  
Processos!!!**

	Questões Gerenciais	Processos de TI
DS (Entrega e Suporte)	<p>Os serviços de TI estão sendo entregues com alinhamento às prioridades do negócio?</p> <p>Os custos de TI estão otimizados?</p> <p>As equipes de trabalho são capazes de utilizar os sistemas de TI com segurança e produtividade?</p> <p>Atributos como confidencialidade, integridade e disponibilidade estão implementados de forma adequada?</p>	<p>DS-1 → Definir e gerenciar níveis de serviço</p> <p>DS-2 → Gerenciar serviços terceirizados</p> <p>DS-3 → Gerenciar desempenho e capacidade</p> <p>DS-4 → Garantir a continuidade dos serviços</p> <p>DS-5 → Garantir a segurança dos sistemas</p> <p>DS-6 → Identificar e alocar custos</p> <p>DS-7 → Educar e treinar usuários</p> <p>DS-8 → Gerenciar central de serviços e incidentes</p> <p>DS-9 → Gerenciar a configuração</p> <p>DS-10 → Gerenciar problemas</p> <p>DS-11 → Gerenciar dados</p> <p>DS-12 → Gerenciar o ambiente físico</p> <p>DS-13 → Gerenciar operações</p>
ME (Monitoração e Avaliação)	<p>As medições de desempenho da TI detectam problemas antes que seja tarde demais?</p> <p>Há garantias de que os controles internos sejam eficientes e eficazes?</p> <p>É possível associar diretamente o desempenho de TI às metas de negócio estabelecidas anteriormente?</p> <p>Existem controles para confidencialidade, integridade e disponibilidade adequados para garantir a segurança da informação?</p>	<p>ME-1 → Monitorar e avaliar o desempenho da TI</p> <p>ME-2 → Monitorar e avaliar os controles internos</p> <p>ME-3 → Assegurar conformidade com requisitos externos</p> <p>ME-4 → Fornecer governança para a TI</p>

# 2. COBIT: DOMÍNIOS NA ESTRUTURA DO COBIT 5



# 2. COBIT: DOMÍNIOS NA ESTRUTURA DO COBIT 5



Possui  
37  
Processos!!!

## 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES

Os níveis de maturidade tem como objetivo **medir a maturidade atual** ou o estado em que se encontra; **para definir o estado de maturidade**; e para **determinar a diferença** entre os processos de TI de uma organização e como melhorar de forma a atingir o nível de maturidade desejado.

## 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES

Os níveis de maturidade tem como objetivo **medir a maturidade atual** ou o estado em que se encontra; **para definir o estado de maturidade**; e para **determinar a diferença** entre os processos de TI de uma organização e como melhorar de forma a atingir o nível de maturidade desejado.

Ele proporcionará meios para **medir o desempenho** de processos de governança ou de gestão e permitirá a **identificação das áreas que precisam ser melhoradas**.

## 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES

Os níveis de maturidade tem como objetivo **medir a maturidade atual** ou o estado em que se encontra; **para definir o estado de maturidade**; e para **determinar a diferença** entre os processos de TI de uma organização e como melhorar de forma a atingir o nível de maturidade desejado.

Ele proporcionará meios para **medir o desempenho** de processos de governança ou de gestão e permitirá a **identificação das áreas que precisam ser melhoradas**.

- Permitir à administração avaliar o desempenho da capacidade do processo;
  - Proporcionar análises e informações para planejamento de melhorias a fim de apoiar as definições de projetos de melhorias justificáveis.

# 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES

## Níveis de Maturidade (derivados do CMMI)

- ✓ **Nível 0 (Inexistente)**: processos de gestão não são aplicados;
- ✓ **Nível 1 (Inicial/Ad Hoc)**: processos são esporádicos e desorganizados, com abordagens de gestão aplicadas caso a caso.
- ✓ **Nível 2 (Repetitivo mas Intuitivo)**: processos seguem um padrão de regularidade, com alta dependência do conhecimento dos indivíduos.
- ✓ **Nível 3 (Definido)**: processos são padronizados, documentados e comunicados.
- ✓ **Nível 4 (Gerenciado e Mensurável)**: processos são monitorados e medidos quanto à conformidade com os procedimentos, e ações são tomadas quando os resultados não são efetivos.
- ✓ **Nível 5 (Otimizado)**: boas práticas são seguidas e automatizadas com base em resultados de melhorias contínuas e de ações de modelagem de maturidade junto a outras empresas. a TI agrega valor

# 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES

## Níveis de Maturidade (derivados do CMMI)

- ✓ **Nível 0 (Inexistente): processos de gestão não são aplicados;**
- ✓ **Nível 1 (Inicial/Ad Hoc):** processos são esporádicos e desorganizados, com abordagens de gestão aplicadas caso a caso.
- ✓ **Nível 2 (Repetitivo mas Intuitivo):** processos seguem um padrão de regularidade, com alta dependência do conhecimento dos indivíduos.
- ✓ **Nível 3 (Definido):** processos são padronizados, documentados e comunicados.
- ✓ **Nível 4 (Gerenciado e Mensurável):** processos são monitorados e medidos quanto à conformidade com os procedimentos, e ações são tomadas quando os resultados não são efetivos.
- ✓ **Nível 5 (Otimizado):** boas práticas são seguidas e automatizadas com base em resultados de melhorias contínuas e de ações de modelagem de maturidade junto a outras empresas. a TI agrega valor

# 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES

## Níveis de Maturidade (derivados do CMMI)

- ✓ **Nível 0 (Inexistente)**: processos de gestão não são aplicados;
- ✓ **Nível 1 (Inicial/Ad Hoc)**: processos são esporádicos e desorganizados, com abordagens de gestão aplicadas caso a caso.
- ✓ **Nível 2 (Repetitivo mas Intuitivo)**: processos seguem um padrão de regularidade, com alta dependência do conhecimento dos indivíduos.
- ✓ **Nível 3 (Definido)**: processos são padronizados, documentados e comunicados.
- ✓ **Nível 4 (Gerenciado e Mensurável)**: processos são monitorados e medidos quanto à conformidade com os procedimentos, e ações são tomadas quando os resultados não são efetivos.
- ✓ **Nível 5 (Otimizado)**: boas práticas são seguidas e automatizadas com base em resultados de melhorias contínuas e de ações de modelagem de maturidade junto a outras empresas. a TI agrega valor

# 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES

## Níveis de Maturidade (derivados do CMMI)

- ✓ **Nível 0 (Inexistente)**: processos de gestão não são aplicados;
- ✓ **Nível 1 (Inicial/Ad Hoc)**: processos são esporádicos e desorganizados, com abordagens de gestão aplicadas caso a caso.
- ✓ **Nível 2 (Repetitivo mas Intuitivo)**: processos seguem um padrão de regularidade, com alta dependência do conhecimento dos indivíduos.
- ✓ **Nível 3 (Definido)**: processos são padronizados, documentados e comunicados.
- ✓ **Nível 4 (Gerenciado e Mensurável)**: processos são monitorados e medidos quanto à conformidade com os procedimentos, e ações são tomadas quando os resultados não são efetivos.
- ✓ **Nível 5 (Otimizado)**: boas práticas são seguidas e automatizadas com base em resultados de melhorias contínuas e de ações de modelagem de maturidade junto a outras empresas. a TI agrega valor

# 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES

## Níveis de Maturidade (derivados do CMMI)

- ✓ **Nível 0 (Inexistente)**: processos de gestão não são aplicados;
- ✓ **Nível 1 (Inicial/Ad Hoc)**: processos são esporádicos e desorganizados, com abordagens de gestão aplicadas caso a caso.
- ✓ **Nível 2 (Repetitivo mas Intuitivo)**: processos seguem um padrão de regularidade, com alta dependência do conhecimento dos indivíduos.
- ✓ **Nível 3 (Definido): processos são padronizados, documentados e comunicados.**
- ✓ **Nível 4 (Gerenciado e Mensurável)**: processos são monitorados e medidos quanto à conformidade com os procedimentos, e ações são tomadas quando os resultados não são efetivos.
- ✓ **Nível 5 (Otimizado)**: boas práticas são seguidas e automatizadas com base em resultados de melhorias contínuas e de ações de modelagem de maturidade junto a outras empresas. a TI agrega valor

# 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES

## Níveis de Maturidade (derivados do CMMI)

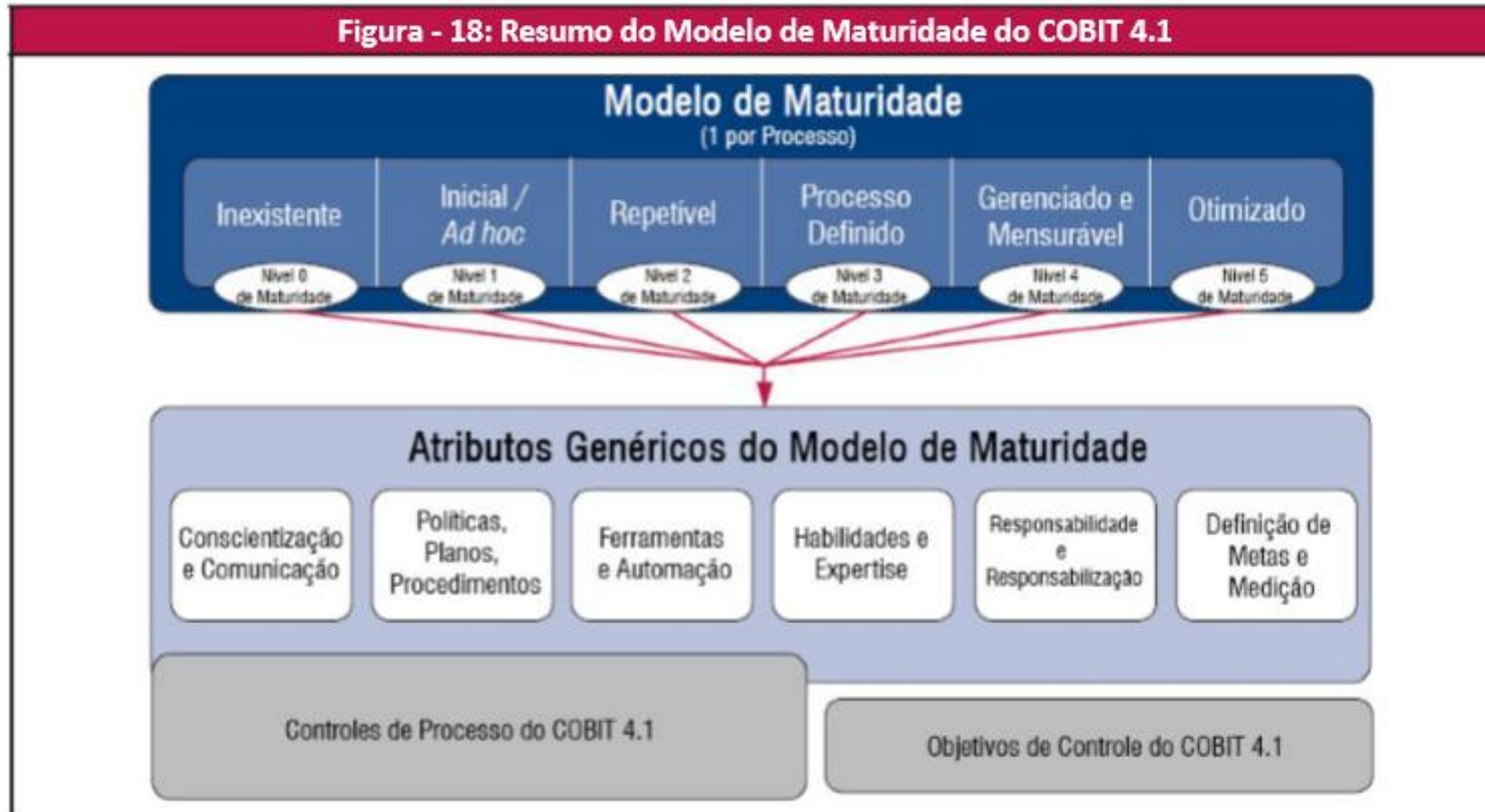
- ✓ **Nível 0 (Inexistente)**: processos de gestão não são aplicados;
- ✓ **Nível 1 (Inicial/Ad Hoc)**: processos são esporádicos e desorganizados, com abordagens de gestão aplicadas caso a caso.
- ✓ **Nível 2 (Repetitivo mas Intuitivo)**: processos seguem um padrão de regularidade, com alta dependência do conhecimento dos indivíduos.
- ✓ **Nível 3 (Definido)**: processos são padronizados, documentados e comunicados.
- ✓ **Nível 4 (Gerenciado e Mensurável)**: processos são monitorados e medidos quanto à conformidade com os procedimentos, e ações são tomadas quando os resultados não são efetivos.
- ✓ **Nível 5 (Otimizado)**: boas práticas são seguidas e automatizadas com base em resultados de melhorias contínuas e de ações de modelagem de maturidade junto a outras empresas. a TI agrega valor

# 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES

## Níveis de Maturidade (derivados do CMMI)

- ✓ **Nível 0 (Inexistente)**: processos de gestão não são aplicados;
- ✓ **Nível 1 (Inicial/Ad Hoc)**: processos são esporádicos e desorganizados, com abordagens de gestão aplicadas caso a caso.
- ✓ **Nível 2 (Repetitivo mas Intuitivo)**: processos seguem um padrão de regularidade, com alta dependência do conhecimento dos indivíduos.
- ✓ **Nível 3 (Definido)**: processos são padronizados, documentados e comunicados.
- ✓ **Nível 4 (Gerenciado e Mensurável)**: processos são monitorados e medidos quanto à conformidade com os procedimentos, e ações são tomadas quando os resultados não são efetivos.
- ✓ **Nível 5 (Otimizado)**: boas práticas são seguidas e automatizadas com base em resultados de melhorias contínuas e de ações de modelagem de maturidade junto a outras empresas. a TI agrega valor

# 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES



# 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES

## Níveis de Maturidade (COBIT 5)

- ✓ **Nível 0 (Inexistente)**: O processo não foi implementado ou não atingiu seu objetivo. Neste nível, há pouca ou nenhuma evidência de qualquer atingimento sistemático do objetivo do processo;
- ✓ **Nível 1 (Executado)**: O processo implementado atinge seu objetivo;
- ✓ **Nível 2 (Gerenciado)**: O processo realizado descrito acima agora é implementado de forma administrativa (planejado, monitorado e ajustado) e seus produtos do trabalho são adequadamente estabelecidos, controlados e mantidos;
- ✓ **Nível 3 (Estabelecido)**: O processo controlado descrito acima agora é implementado utilizando um processo definido capaz de atingir seus resultados;
- ✓ **Nível 4 (Previsível)**: O processo criado descrito acima opera agora dentro dos limites definidos para produzir seus resultados;
- ✓ **Nível 5 (Otimizado)**: O processo previsível descrito acima é continuamente melhorado visando o atingimento dos objetivos corporativos pertinentes, atuais ou previstos.

# 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES

## Níveis de Maturidade (COBIT 5)

- ✓ **Nível 0 (Inexistente):** O processo não foi implementado ou não atingiu seu objetivo. Neste nível, há pouca ou nenhuma evidência de qualquer atingimento sistemático do objetivo do processo;
- ✓ **Nível 1 (Executado):** O processo implementado atinge seu objetivo;
- ✓ **Nível 2 (Gerenciado):** O processo realizado descrito acima agora é implementado de forma administrativa (planejado, monitorado e ajustado) e seus produtos do trabalho são adequadamente estabelecidos, controlados e mantidos;
- ✓ **Nível 3 (Estabelecido):** O processo controlado descrito acima agora é implementado utilizando um processo definido capaz de atingir seus resultados;
- ✓ **Nível 4 (Previsível):** O processo criado descrito acima opera agora dentro dos limites definidos para produzir seus resultados;
- ✓ **Nível 5 (Otimizado):** O processo previsível descrito acima é continuamente melhorado visando o atingimento dos objetivos corporativos pertinentes, atuais ou previstos.

# 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES

## Níveis de Maturidade (COBIT 5)

- ✓ **Nível 0 (Inexistente)**: O processo não foi implementado ou não atingiu seu objetivo. Neste nível, há pouca ou nenhuma evidência de qualquer atingimento sistemático do objetivo do processo;
- ✓ **Nível 1 (Executado)**: **O processo implementado atinge seu objetivo;**
- ✓ **Nível 2 (Gerenciado)**: O processo realizado descrito acima agora é implementado de forma administrativa (planejado, monitorado e ajustado) e seus produtos do trabalho são adequadamente estabelecidos, controlados e mantidos;
- ✓ **Nível 3 (Estabelecido)**: O processo controlado descrito acima agora é implementado utilizando um processo definido capaz de atingir seus resultados;
- ✓ **Nível 4 (Previsível)**: O processo criado descrito acima opera agora dentro dos limites definidos para produzir seus resultados;
- ✓ **Nível 5 (Otimizado)**: O processo previsível descrito acima é continuamente melhorado visando o atingimento dos objetivos corporativos pertinentes, atuais ou previstos.

# 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES

## Níveis de Maturidade (COBIT 5)

- ✓ **Nível 0 (Inexistente)**: O processo não foi implementado ou não atingiu seu objetivo. Neste nível, há pouca ou nenhuma evidência de qualquer atingimento sistemático do objetivo do processo;
- ✓ **Nível 1 (Executado)**: O processo implementado atinge seu objetivo;
- ✓ **Nível 2 (Gerenciado)**: **O processo realizado descrito acima agora é implementado de forma administrativa (planejado, monitorado e ajustado) e seus produtos do trabalho são adequadamente estabelecidos, controlados e mantidos;**
- ✓ **Nível 3 (Estabelecido)**: O processo controlado descrito acima agora é implementado utilizando um processo definido capaz de atingir seus resultados;
- ✓ **Nível 4 (Previsível)**: O processo criado descrito acima opera agora dentro dos limites definidos para produzir seus resultados;
- ✓ **Nível 5 (Otimizado)**: O processo previsível descrito acima é continuamente melhorado visando o atingimento dos objetivos corporativos pertinentes, atuais ou previstos.

# 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES

## Níveis de Maturidade (COBIT 5)

- ✓ **Nível 0 (Inexistente)**: O processo não foi implementado ou não atingiu seu objetivo. Neste nível, há pouca ou nenhuma evidência de qualquer atingimento sistemático do objetivo do processo;
- ✓ **Nível 1 (Executado)**: O processo implementado atinge seu objetivo;
- ✓ **Nível 2 (Gerenciado)**: O processo realizado descrito acima agora é implementado de forma administrativa (planejado, monitorado e ajustado) e seus produtos do trabalho são adequadamente estabelecidos, controlados e mantidos;
- ✓ **Nível 3 (Estabelecido)**: **O processo controlado descrito acima agora é implementado utilizando um processo definido capaz de atingir seus resultados;**
- ✓ **Nível 4 (Previsível)**: O processo criado descrito acima opera agora dentro dos limites definidos para produzir seus resultados;
- ✓ **Nível 5 (Otimizado)**: O processo previsível descrito acima é continuamente melhorado visando o atingimento dos objetivos corporativos pertinentes, atuais ou previstos.

# 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES

## Níveis de Maturidade (COBIT 5)

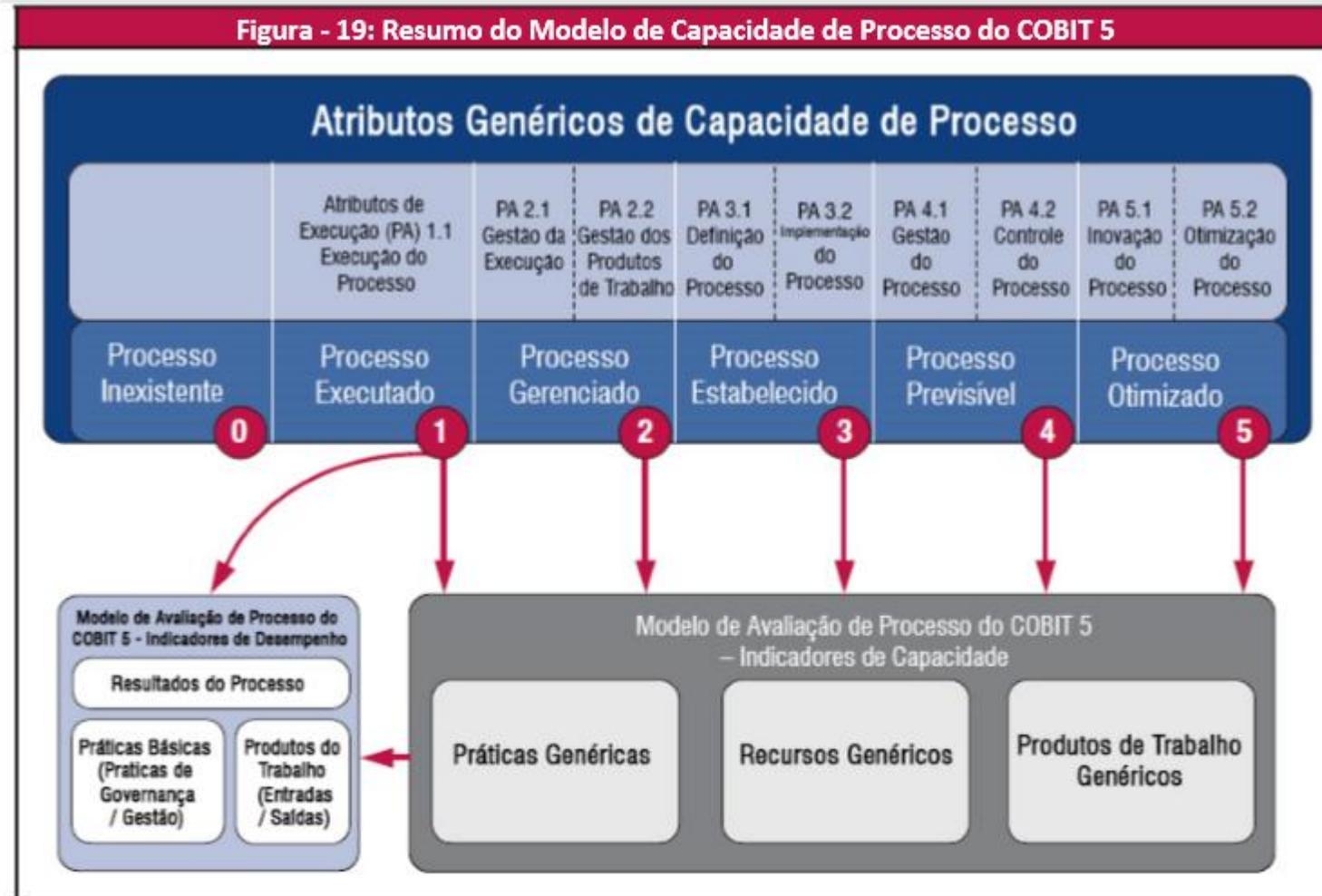
- ✓ **Nível 0 (Inexistente)**: O processo não foi implementado ou não atingiu seu objetivo. Neste nível, há pouca ou nenhuma evidência de qualquer atingimento sistemático do objetivo do processo;
- ✓ **Nível 1 (Executado)**: O processo implementado atinge seu objetivo;
- ✓ **Nível 2 (Gerenciado)**: O processo realizado descrito acima agora é implementado de forma administrativa (planejado, monitorado e ajustado) e seus produtos do trabalho são adequadamente estabelecidos, controlados e mantidos;
- ✓ **Nível 3 (Estabelecido)**: O processo controlado descrito acima agora é implementado utilizando um processo definido capaz de atingir seus resultados;
- ✓ **Nível 4 (Previsível)**: **O processo criado descrito acima opera agora dentro dos limites definidos para produzir seus resultados;**
- ✓ **Nível 5 (Otimizado)**: O processo previsível descrito acima é continuamente melhorado visando o atingimento dos objetivos corporativos pertinentes, atuais ou previstos.

# 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES

## Níveis de Maturidade (COBIT 5)

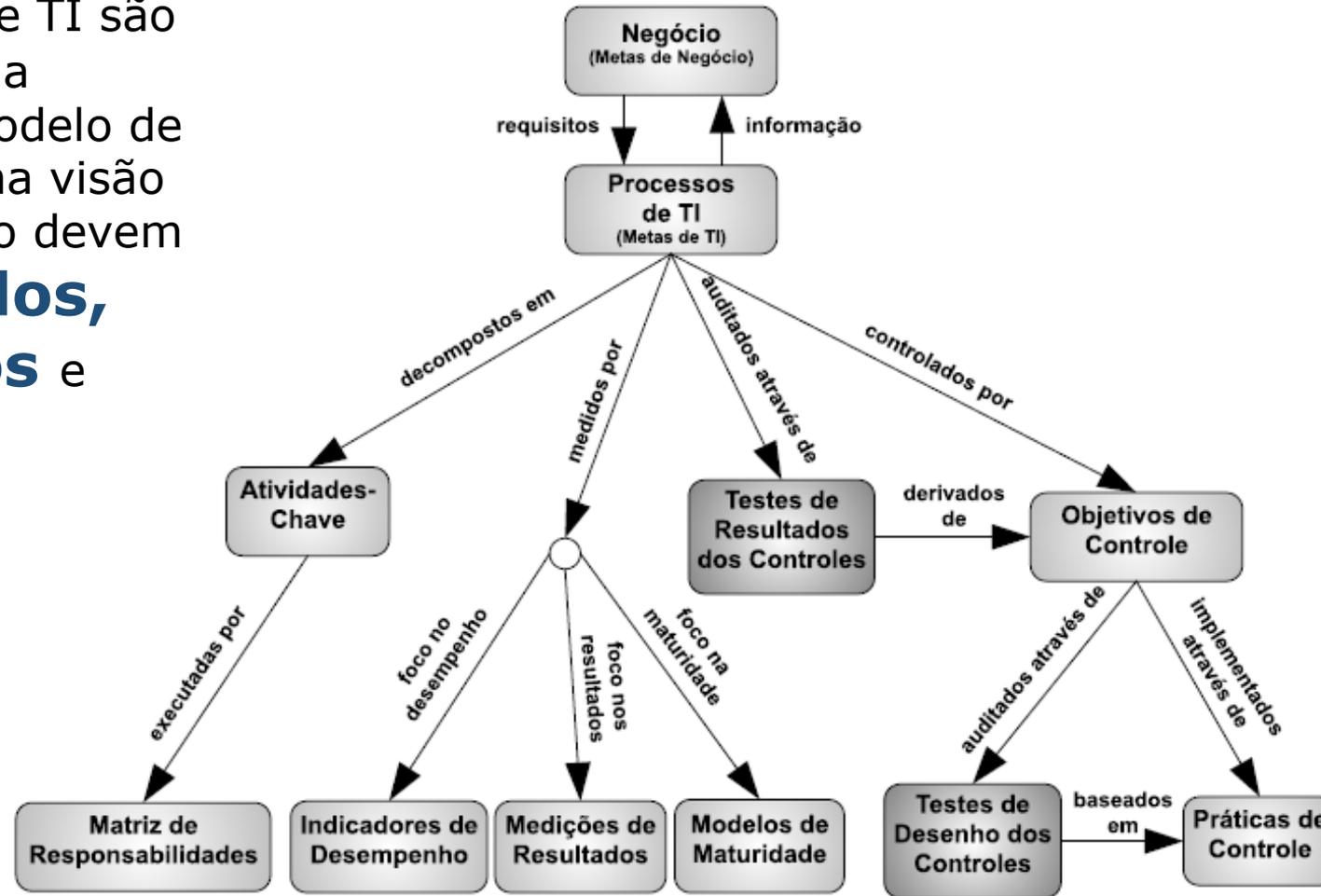
- ✓ **Nível 0 (Inexistente)**: O processo não foi implementado ou não atingiu seu objetivo. Neste nível, há pouca ou nenhuma evidência de qualquer atingimento sistemático do objetivo do processo;
- ✓ **Nível 1 (Executado)**: O processo implementado atinge seu objetivo;
- ✓ **Nível 2 (Gerenciado)**: O processo realizado descrito acima agora é implementado de forma administrativa (planejado, monitorado e ajustado) e seus produtos do trabalho são adequadamente estabelecidos, controlados e mantidos;
- ✓ **Nível 3 (Estabelecido)**: O processo controlado descrito acima agora é implementado utilizando um processo definido capaz de atingir seus resultados;
- ✓ **Nível 4 (Previsível)**: O processo criado descrito acima opera agora dentro dos limites definidos para produzir seus resultados;
- ✓ **Nível 5 (Otimizado)**: O processo previsível descrito acima é continuamente melhorado visando o atingimento dos objetivos corporativos pertinentes, atuais ou previstos.

# 2. COBIT: DIRECIONAMENTO PARA MEDIÇÕES



# 2. COBIT: INTER-RELACIONAMENTO

Os **processos** de TI são organizados na documentação do modelo de forma a mostrar uma visão completa sobre como devem ser **controlados, gerenciados e medidos**



## 2. COBIT: BENEFÍCIOS DO MODELO

## 2. COBIT: BENEFÍCIOS DO MODELO

- Responsabilidades e protocolos de comunicação bastante claros, tornando a circulação de informações mais direta e precisa entre os grupos interessados;

## 2. COBIT: BENEFÍCIOS DO MODELO

- Responsabilidades e protocolos de comunicação bastante claros, tornando a circulação de informações mais direta e precisa entre os grupos interessados;
- Visão clara acerca da situação atual dos processos de TI e de seus pontos de vulnerabilidade;

## 2. COBIT: BENEFÍCIOS DO MODELO

- Responsabilidades e protocolos de comunicação bastante claros, tornando a circulação de informações mais direta e precisa entre os grupos interessados;
- Visão clara acerca da situação atual dos processos de TI e de seus pontos de vulnerabilidade;
- Redução da exposição a riscos;

## 2. COBIT: BENEFÍCIOS DO MODELO

- Responsabilidades e protocolos de comunicação bastante claros, tornando a circulação de informações mais direta e precisa entre os grupos interessados;
- Visão clara acerca da situação atual dos processos de TI e de seus pontos de vulnerabilidade;
- Redução da exposição a riscos;
- Maior solidez no planejamento encadeado das ações de melhoria;

## 2. COBIT: BENEFÍCIOS DO MODELO

- Responsabilidades e protocolos de comunicação bastante claros, tornando a circulação de informações mais direta e precisa entre os grupos interessados;
- Visão clara acerca da situação atual dos processos de TI e de seus pontos de vulnerabilidade;
- Redução da exposição a riscos;
- Maior solidez no planejamento encadeado das ações de melhoria;
- Alta visibilidade, por parte de todos os níveis da organização, acerca do impacto dos esforços de melhoria nos processos de TI e dos seus reflexos nos processos de negócio;

## 2. COBIT: BENEFÍCIOS DO MODELO

- Responsabilidades e protocolos de comunicação bastante claros, tornando a circulação de informações mais direta e precisa entre os grupos interessados;
- Visão clara acerca da situação atual dos processos de TI e de seus pontos de vulnerabilidade;
- Redução da exposição a riscos;
- Maior solidez no planejamento encadeado das ações de melhoria;
- Alta visibilidade, por parte de todos os níveis da organização, acerca do impacto dos esforços de melhoria nos processos de TI e dos seus reflexos nos processos de negócio;
- Redução dos custos operacionais e de propriedade do acervo de TI.

## 2. COBIT: BENEFÍCIOS DO MODELO

- Responsabilidades e protocolos de comunicação bastante claros, tornando a circulação de informações mais direta e precisa entre os grupos interessados;
- Visão clara acerca da situação atual dos processos de TI e de seus pontos de vulnerabilidade;
- Redução da exposição a riscos;
- Maior solidez no planejamento encadeado das ações de melhoria;
- Alta visibilidade, por parte de todos os níveis da organização, acerca do impacto dos esforços de melhoria nos processos de TI e dos seus reflexos nos processos de negócio;
- Redução dos custos operacionais e de propriedade do acervo de TI.
- Melhoria da imagem perante os clientes, através do aumento do grau de satisfação e da confiabilidade em relação aos serviços de TI.

# OUTLINE

1. Conceitos de Governança de TI

2. COBIT

3. ITIL

Referências Bibliográficas

O **Information Technology Infrastructure Library (ITIL)** é um agrupamento das **melhores práticas** utilizadas para o gerenciamento de **serviços de tecnologia de informação** de alta qualidade, obtidas em consenso após décadas de observação prática, pesquisa e trabalho de profissionais de TI e processamento de dados em todo o mundo.

a ITIL tem se firmado continuamente como um padrão mundial de fato para as melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI

# 3. ITIL: HISTÓRICO

## a) Final dos anos 80

- i. criado pela *Central Computer and Telecommunications Agency* (CCTA);
- ii. encomenda do governo britânico;
- iii. solicitado o desenvolvimento de uma abordagem de melhores práticas para gerenciar a utilização eficiente e responsável dos recursos de TI;
- iv. independentemente de fornecedores e aplicável a organizações com necessidades distintas

## b) 2001

- i. CCTA foi incorporado ao *Office of Government Commerce* (OGC).

## c) 2007

- i. Versão 3 ou V3;
- ii. organiza os processos de gerenciamento de serviços em uma estrutura de ciclo de vida de serviço;
- iii. maturidade do gerenciamento de serviços de TI como integração ao negócio, portfólios dinâmicos de serviços e mensuração do valor do negócio;
- iv. convergência com outros padrões e modelos como ISO/IEC 20000, CobiT, CMMI, PMBOK.

## d) 2011

- i. Atualização da V3;
- ii. corrigir erros e inconsistências identificados (no texto, nas figuras e nos relacionamentos entre os cinco livros);
- iii. Incorporar sugestões de melhoria e soluções de problemas apresentadas pela comunidade.

## 3. ITIL: OBJETIVOS

O principal objetivo da ITIL é prover um conjunto de **práticas de gerenciamento de serviços de TI** testadas e comprovadas no mercado, que podem servir como **balizadoras**, tanto para organizações que já possuem operações de TI em andamento quanto para a criação de novas operações.

## 3. ITIL: OBJETIVOS

O principal objetivo da ITIL é prover um conjunto de **práticas de gerenciamento de serviços de TI** testadas e comprovadas no mercado, que podem servir como **balizadoras**, tanto para organizações que já possuem operações de TI em andamento quanto para a criação de novas operações.

A adoção das práticas da ITIL pretende levar uma organização a um grau de maturidade e qualidade que permita o uso eficaz e eficiente dos seus ativos estratégicos de TI.

✓ foco na integração com as necessidades dos clientes e usuários.

## 3. ITIL: OBJETIVOS

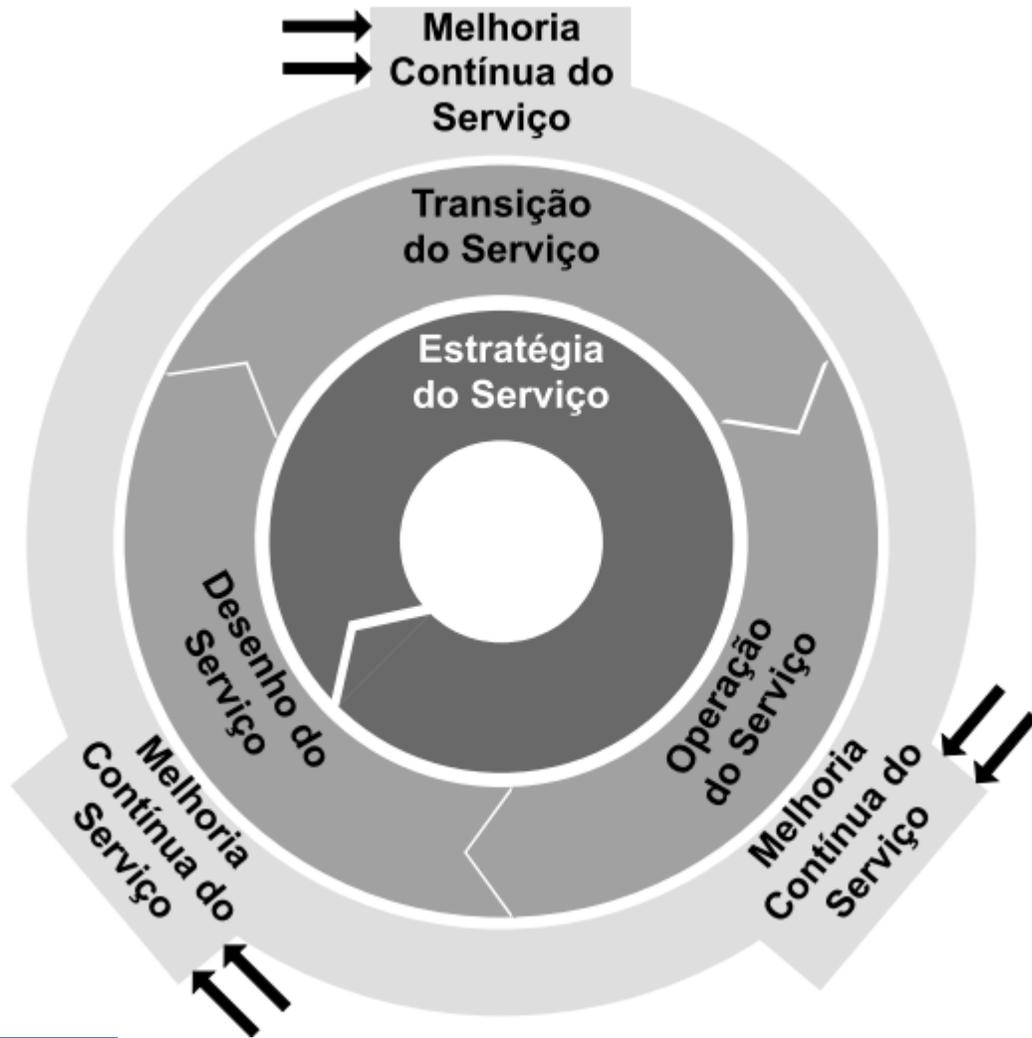
O principal objetivo da ITIL é prover um conjunto de **práticas de gerenciamento de serviços de TI** testadas e comprovadas no mercado, que podem servir como **balizadoras**, tanto para organizações que já possuem operações de TI em andamento quanto para a criação de novas operações.

A adoção das práticas da ITIL pretende levar uma organização a um grau de maturidade e qualidade que permita o uso eficaz e eficiente dos seus ativos estratégicos de TI.

✓ foco na integração com as necessidades dos clientes e usuários.

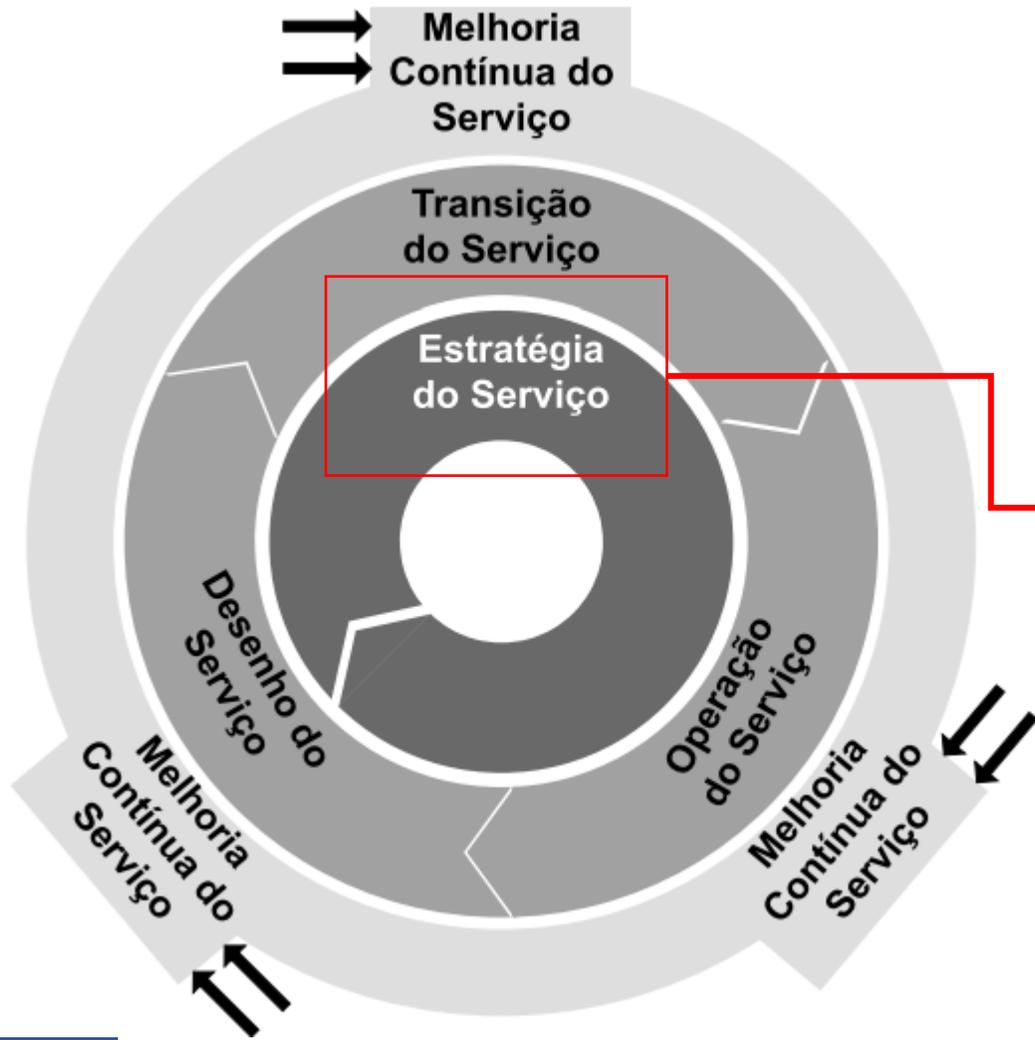
permite que se tenha uma visão do gerenciamento de serviços pela perspectiva do próprio serviço, em vez de focar em cada processo ou prática por vez. Realça a importância de mensurar e gerenciar o valor que os serviços de TI efetivamente adicionam ao negócio.

# 3. ITIL: VISÃO GERAL DO MODELO



O Núcleo da ITIL é composto por **cinco publicações** relacionada a um estágio do ciclo de vida do serviço, contendo orientações para uma abordagem integrada de **gerenciamento de serviços**.

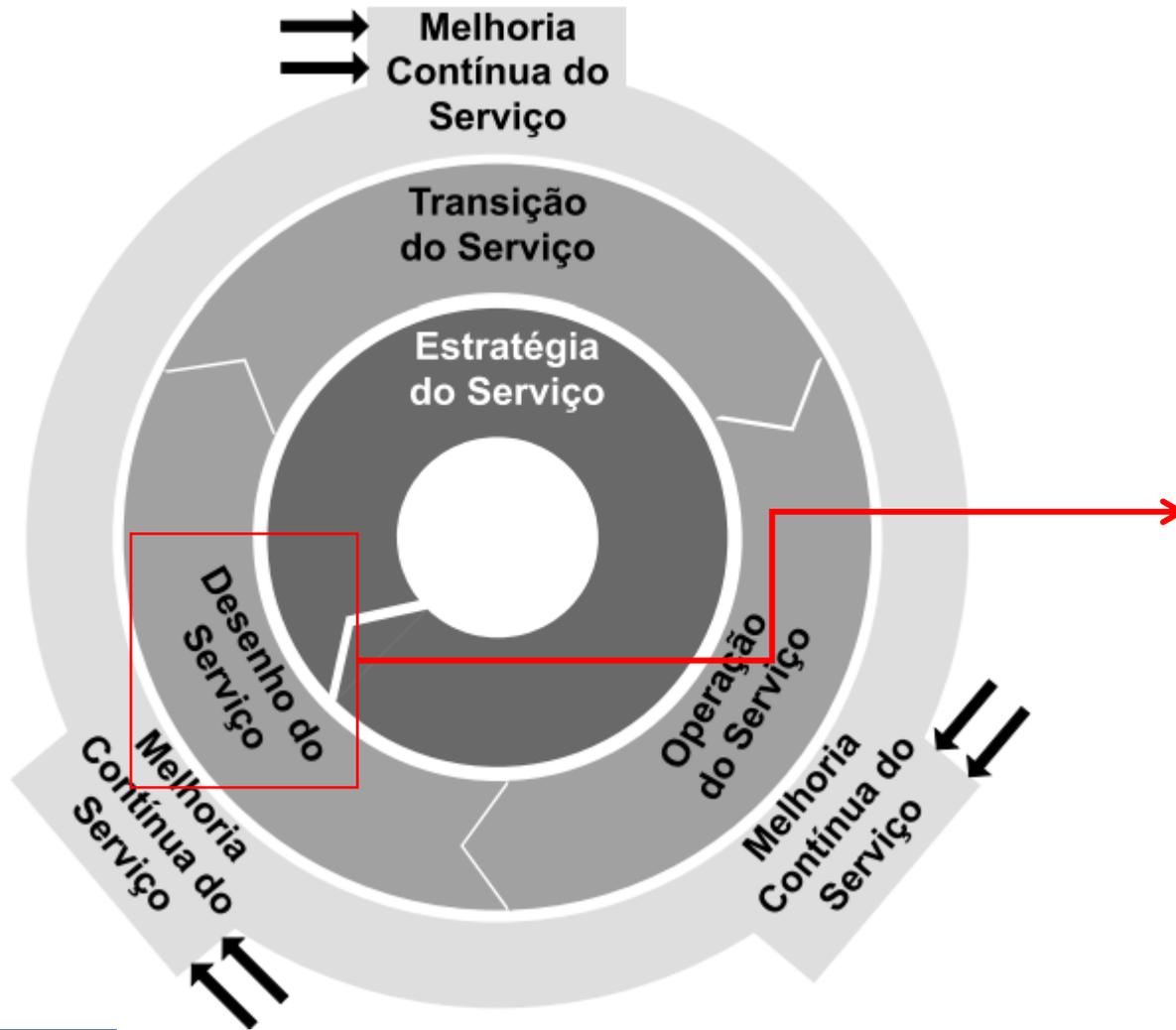
# 3. ITIL: VISÃO GERAL DO MODELO



**orienta** sobre como as políticas e **processos de gerenciamento de serviço** podem ser desenhadas, desenvolvidas e implementada como ativos estratégicos **ao longo do ciclo de vida de serviço**. São abordados:

- ✓ os ativos de serviço;
- ✓ o catálogo de serviços;
- ✓ gerenciamento financeiro;
- ✓ gerenciamento do portfólio de serviços;
- ✓ desenvolvimento organizacional;
- ✓ riscos estratégicos.

# 3. ITIL: VISÃO GERAL DO MODELO

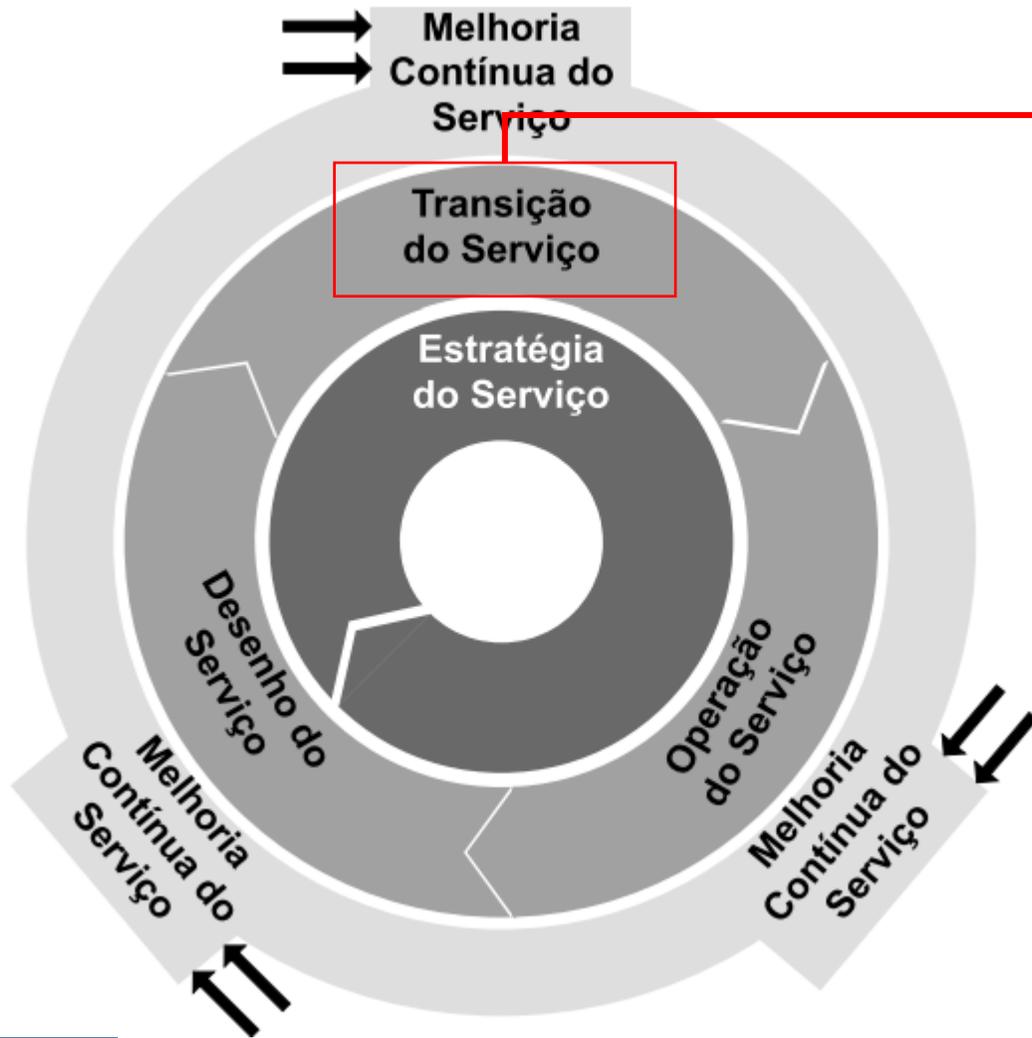


fornece **orientação para o desenho e desenvolvimento dos serviços e dos processos de gerenciamento de serviços**, detalhando aspectos do gerenciamento:

- ✓ do catálogo de serviços;
- ✓ do nível de serviço;
- ✓ da capacidade;
- ✓ da disponibilidade;
- ✓ da continuidade;
- ✓ da segurança da informação e dos fornecedores.

além de **mudanças e melhorias** necessárias para **manter ou agregar valor aos clientes** ao longo do ciclo de vida de serviço.

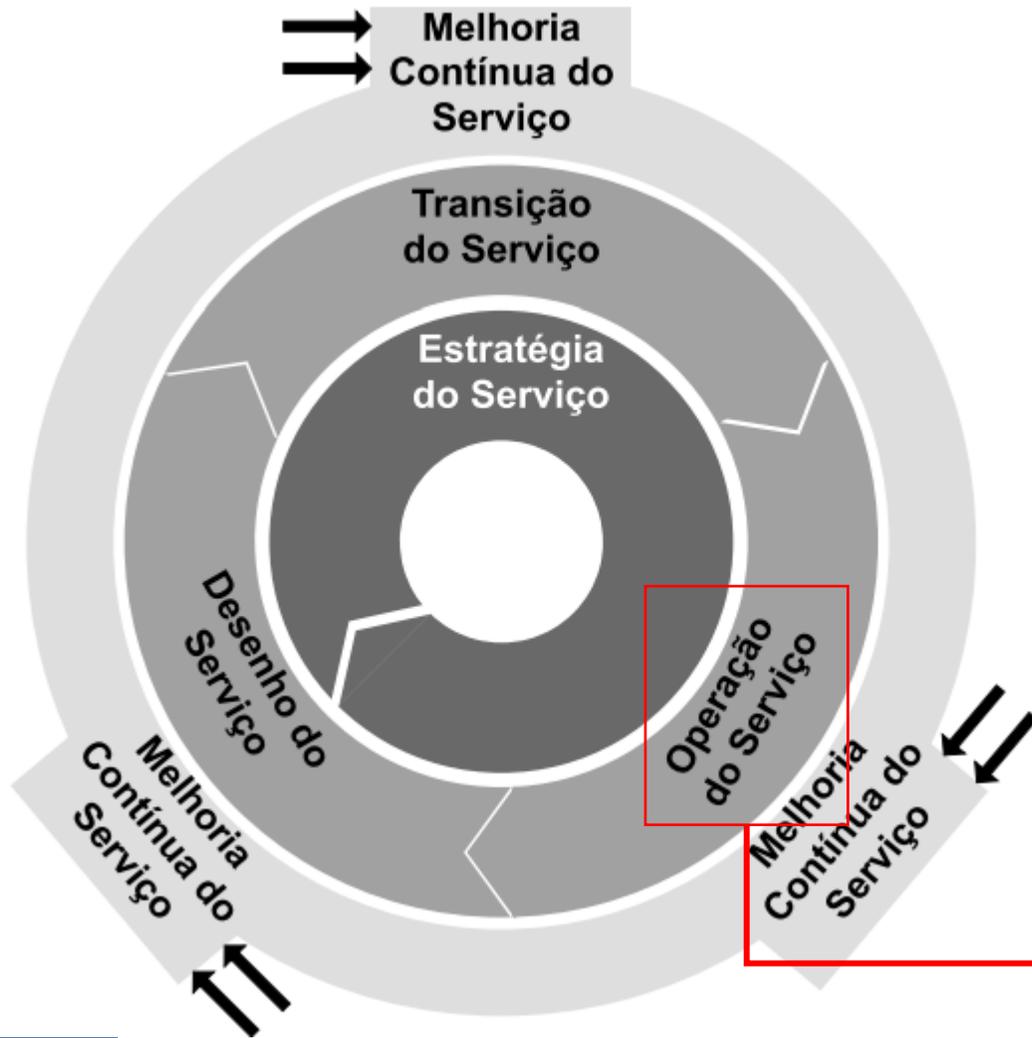
# 3. ITIL: VISÃO GERAL DO MODELO



orienta sobre **como efetivar a transição de serviços novos e modificados para operações implementadas**, detalhando:

- ✓ os processos de planejamento e suporte à transição;
  - ✓ gerenciamento de mudanças;
- ✓ gerenciamento da configuração e dos ativos de serviço,
  - ✓ gerenciamento da liberação e da distribuição;
  - ✓ teste e validação de serviço;
- ✓ avaliação e gerenciamento do conhecimento.

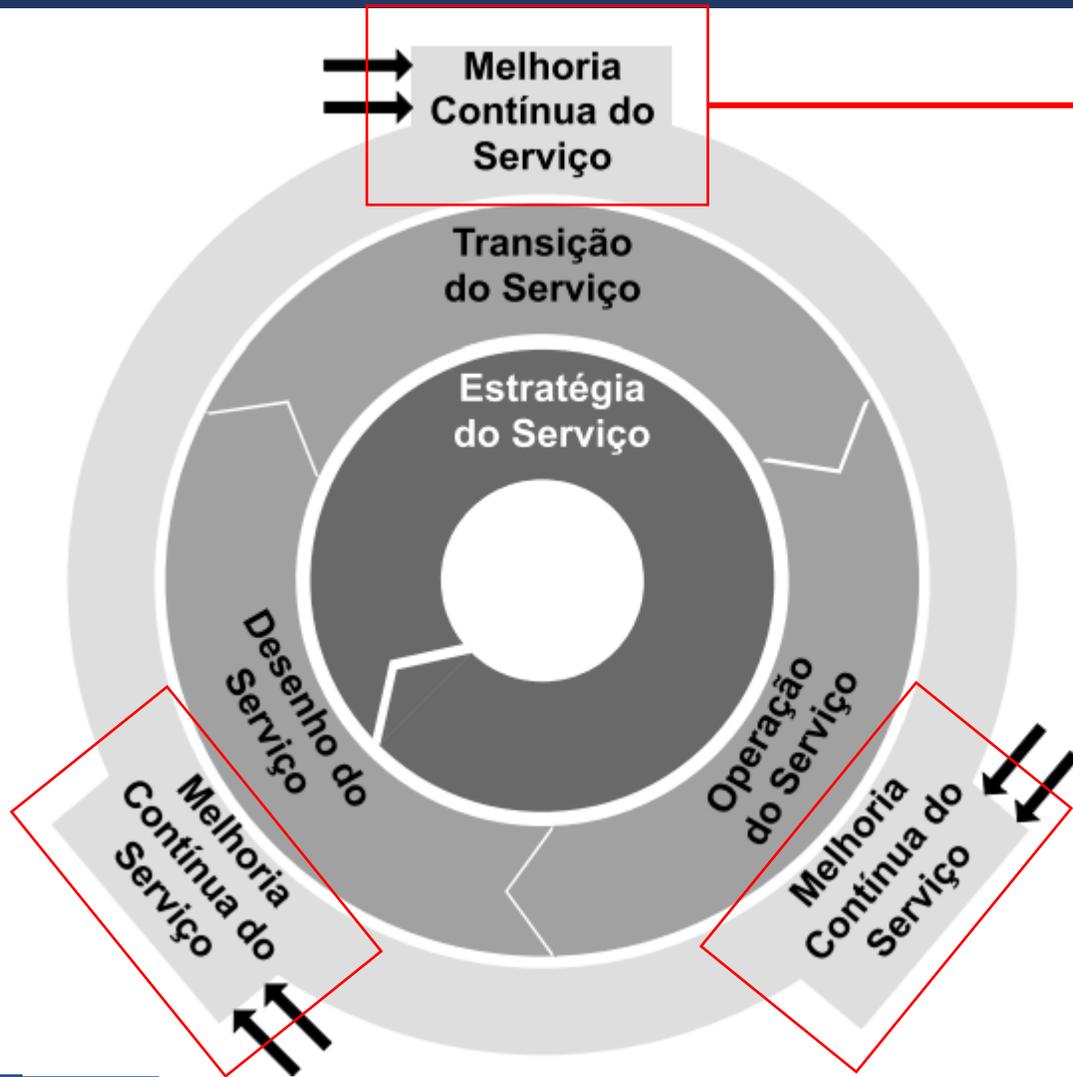
# 3. ITIL: VISÃO GERAL DO MODELO



é responsável pelas **atividades do dia a dia**, orientando sobre como **garantir a entrega e o suporte a serviços** de forma eficiente e eficaz e detalhando:

- ✓ os processos de gerenciamento de eventos;
  - ✓ incidentes;
  - ✓ problemas;
- ✓ acesso e de execução de requisições.

# 3. ITIL: VISÃO GERAL DO MODELO



orienta, através de princípios, práticas e métodos de gerenciamento da qualidade, sobre como fazer sistematicamente melhorias incrementais e de larga escala na qualidade do serviço, nas metas de eficiência operacional e na continuidade do serviço. Atua com base no modelo PDCA preconizado pela ISO/IEC 20000.

# 3. ITIL: PROCESSOS

Publicações	Processos	Funções
Estratégia do serviço	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gerenciamento Financeiro de TI.</li><li>- Gerenciamento do Portfólio de Serviços.</li><li>- Gerenciamento da Demanda.</li></ul>	
Desenho do Serviço	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gerenciamento do Catálogo de Serviços.</li><li>- Gerenciamento do Nível de Serviço.</li><li>- Gerenciamento da Capacidade.</li><li>- Gerenciamento da Disponibilidade.</li><li>- Gerenciamento da Continuidade do Serviço.</li><li>- Gerenciamento da Segurança da Informação.</li><li>- Gerenciamento de Fornecedores.</li></ul>	
Transição do Serviço	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gerenciamento de Mudanças.</li><li>- Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração.</li><li>- Gerenciamento da Liberação e Distribuição.</li><li>- Validação e Teste do Serviço.</li><li>- Avaliação.</li><li>- Gerenciamento do Conhecimento.</li></ul>	
Operação do Serviço	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gerenciamento de Eventos.</li><li>- Gerenciamento de Incidentes.</li><li>- Execução de Requisições.</li><li>- Gerenciamento de Problemas.</li><li>- Gerenciamento do Acesso.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Central de Serviços.</li><li>- Gerenciamento Técnico.</li><li>- Gerenciamento das Operações de TI.</li><li>- Gerenciamento de Aplicações.</li></ul>
Melhoria Contínua do Serviço	<ul style="list-style-type: none"><li>- Relato do Serviço.</li><li>- Medição do Serviço.</li></ul>	

# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

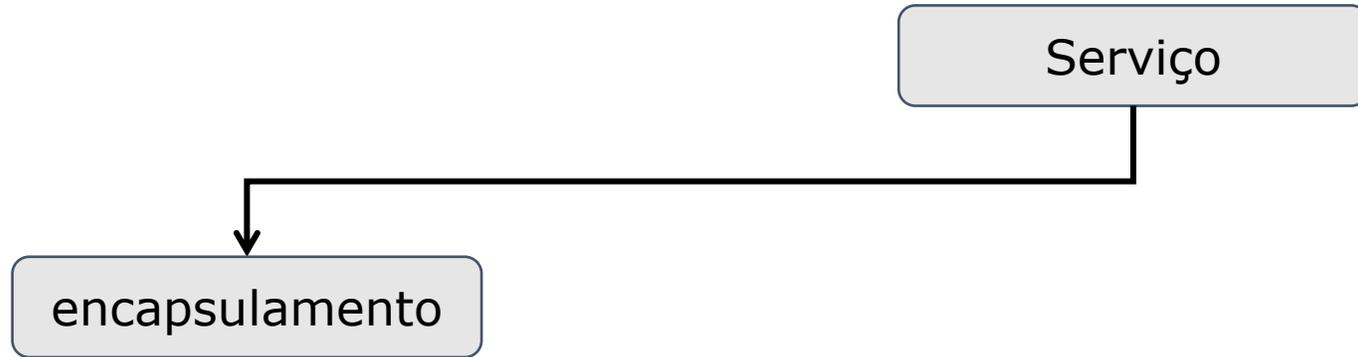
## Como implementar o gerenciamento de serviços (questões)

- ✓ **Quais serviços oferecer e para quem?**
- ✓ **Como se diferenciar dos competidores?**
- ✓ **Como criar o conceito de valor de serviço (efetivamente entre os grupos interessados e os clientes)?**
- ✓ **Como gerenciar os aspectos financeiros?**
- ✓ **Como definir a qualidade do serviço e como melhorá-la?**
- ✓ **Como alocar recursos de forma eficiente e como resolver conflitos de demanda?**

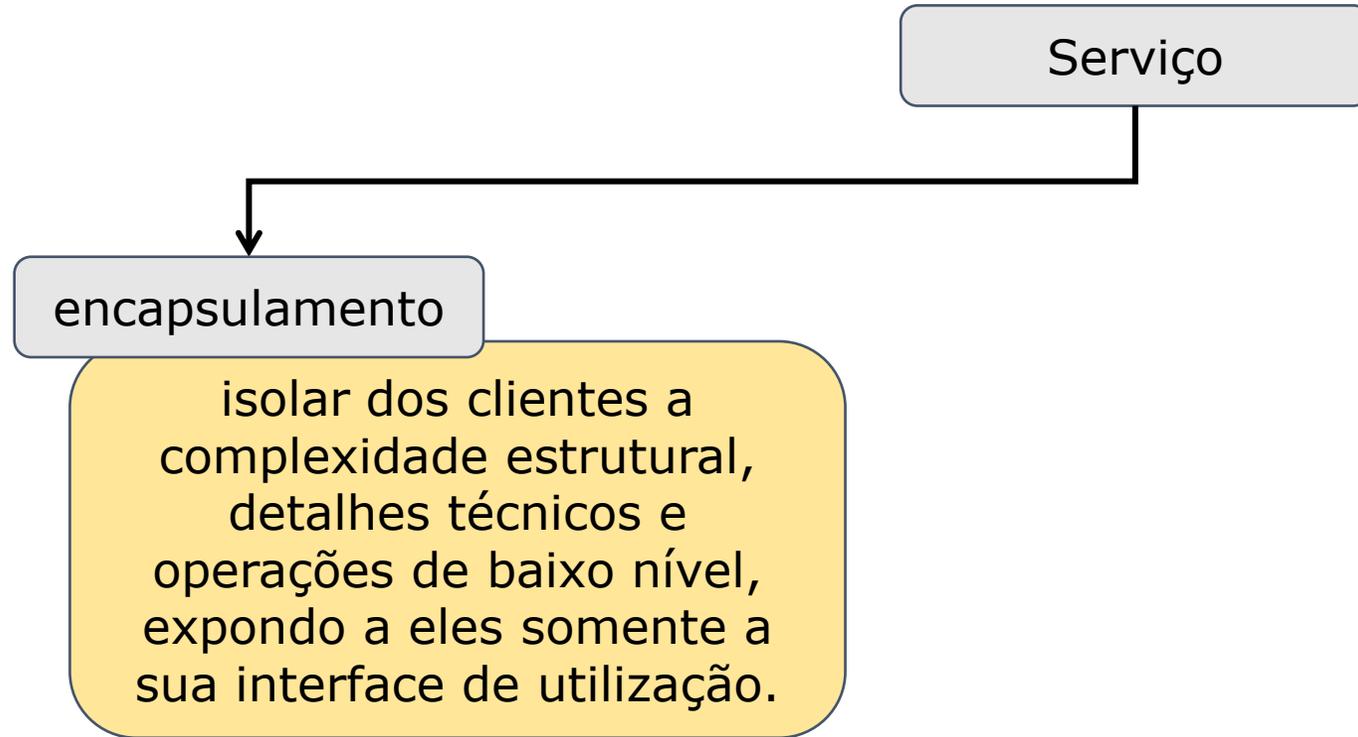
# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

Serviço

# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



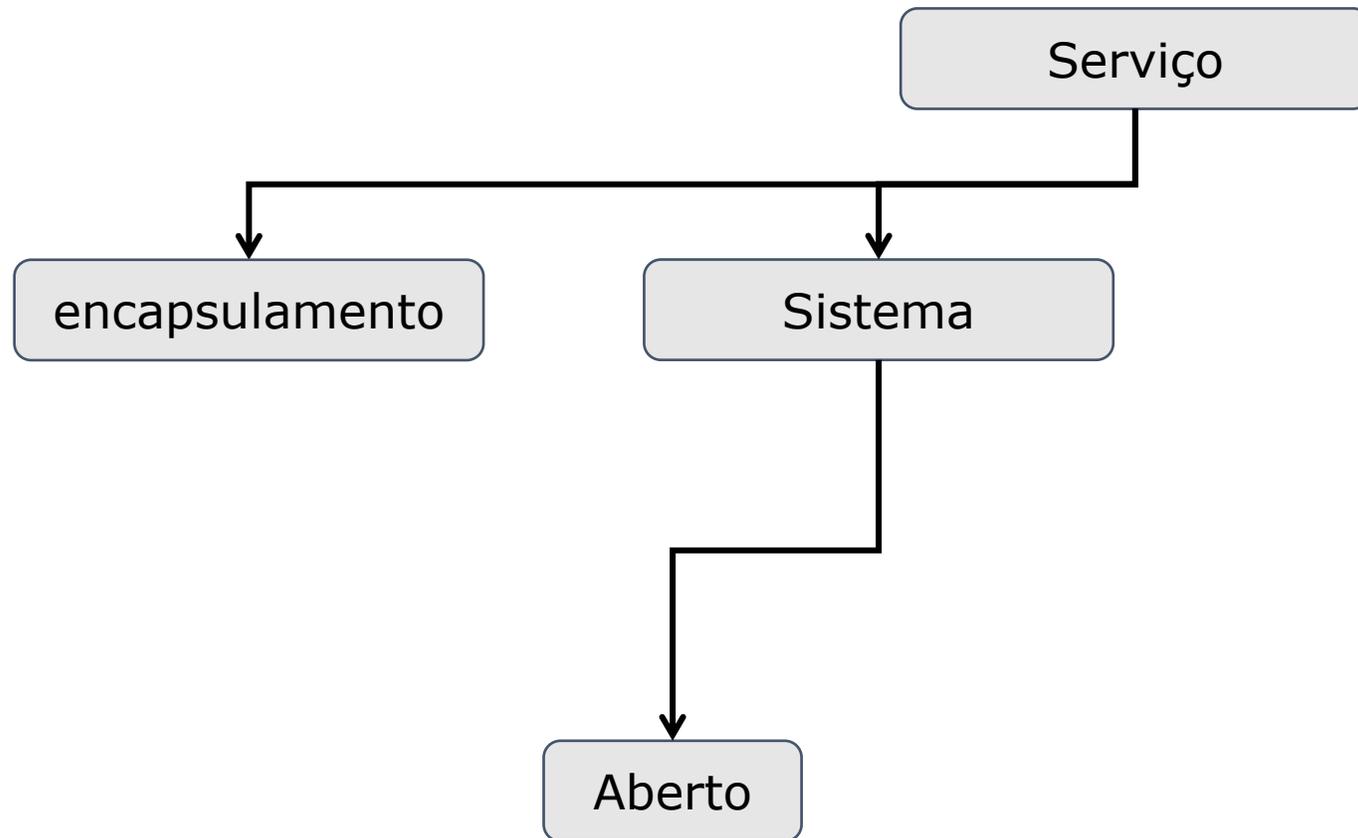
# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



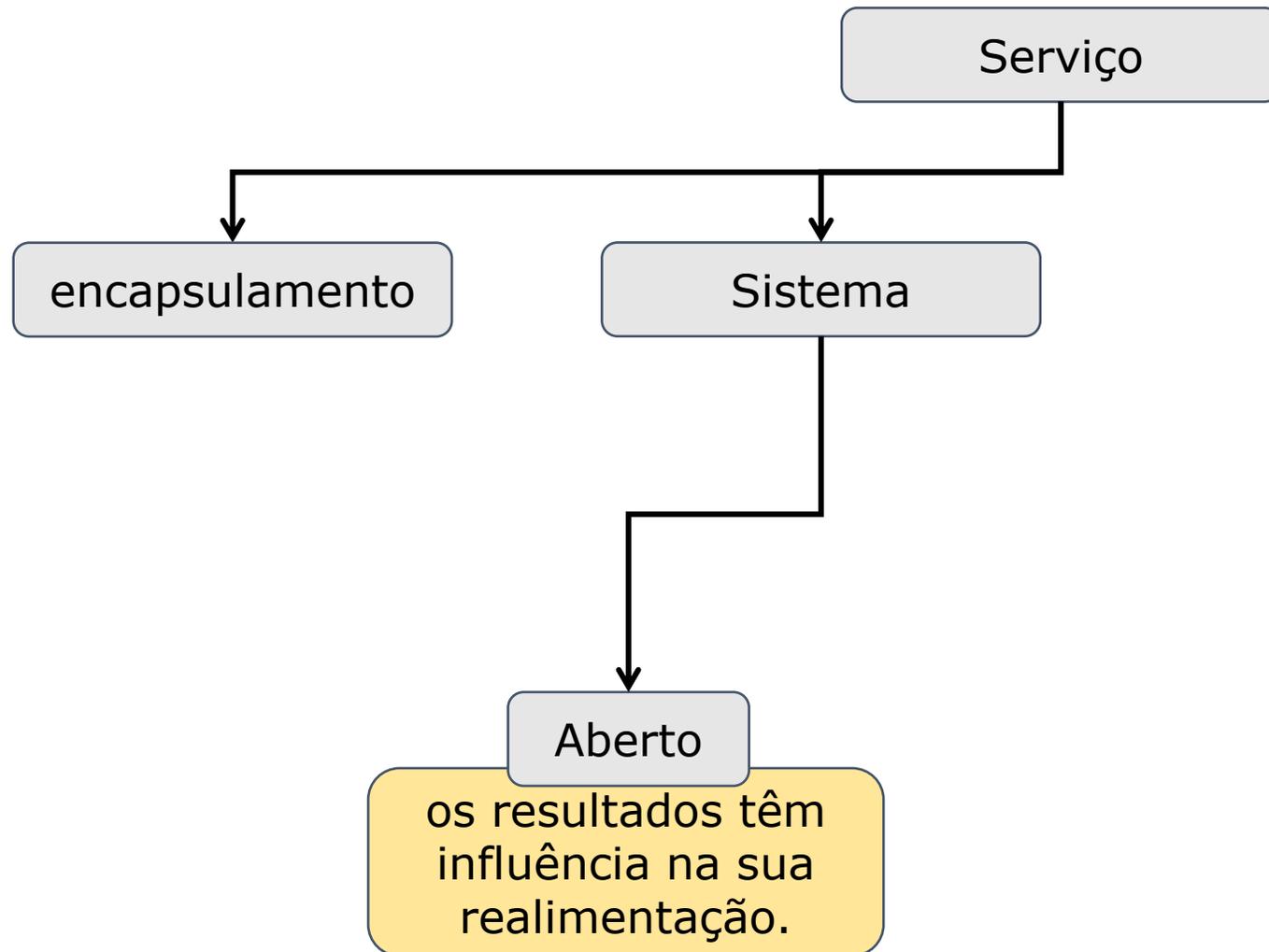
# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



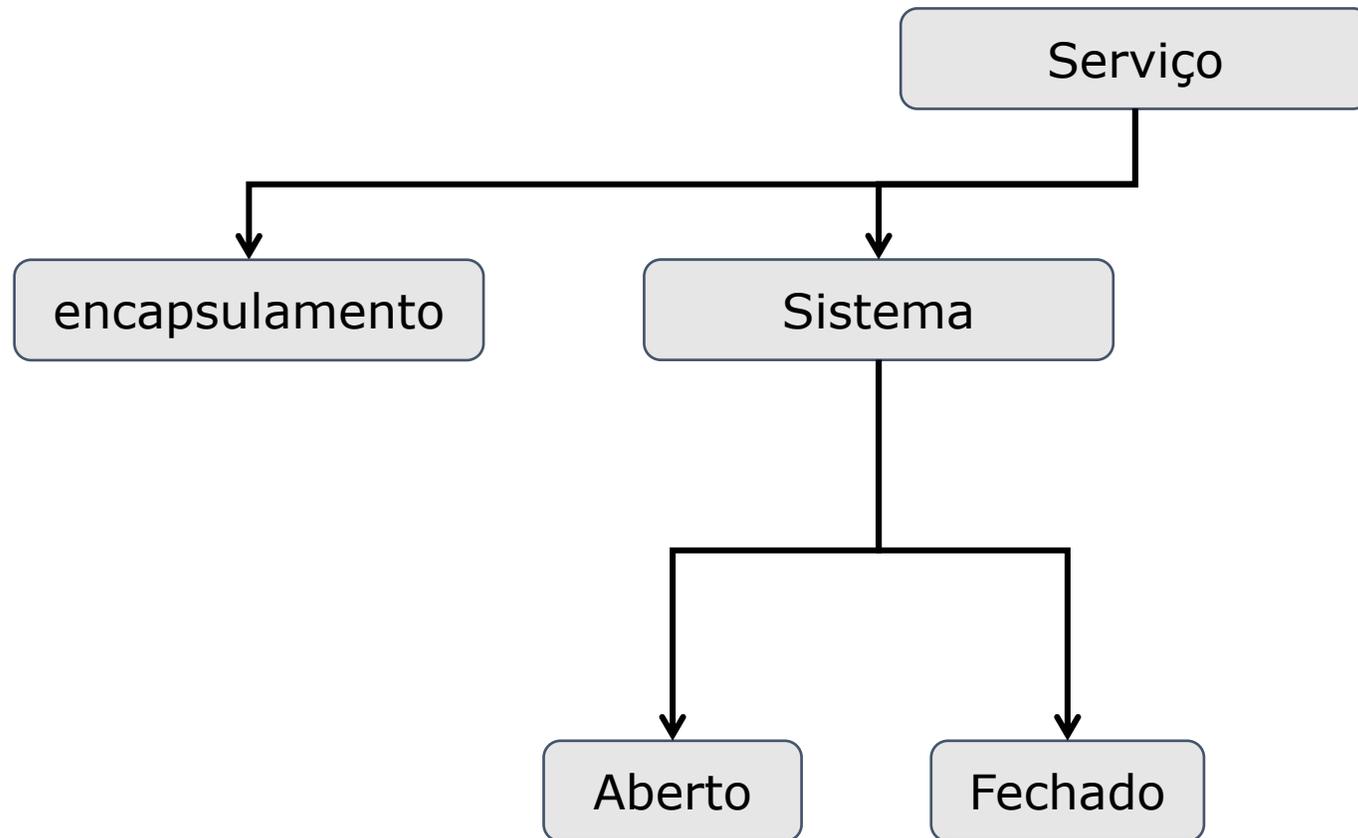
# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



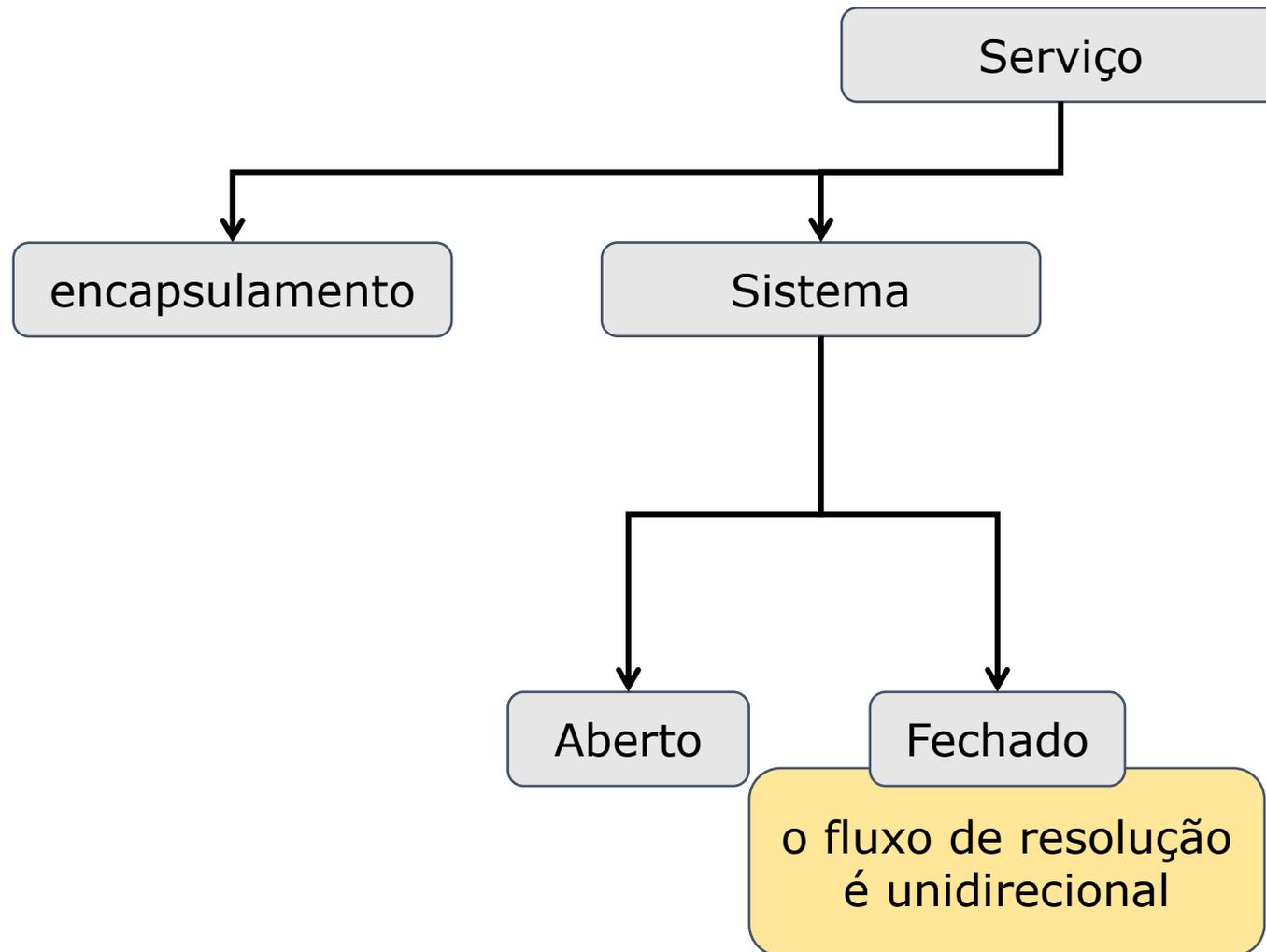
# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



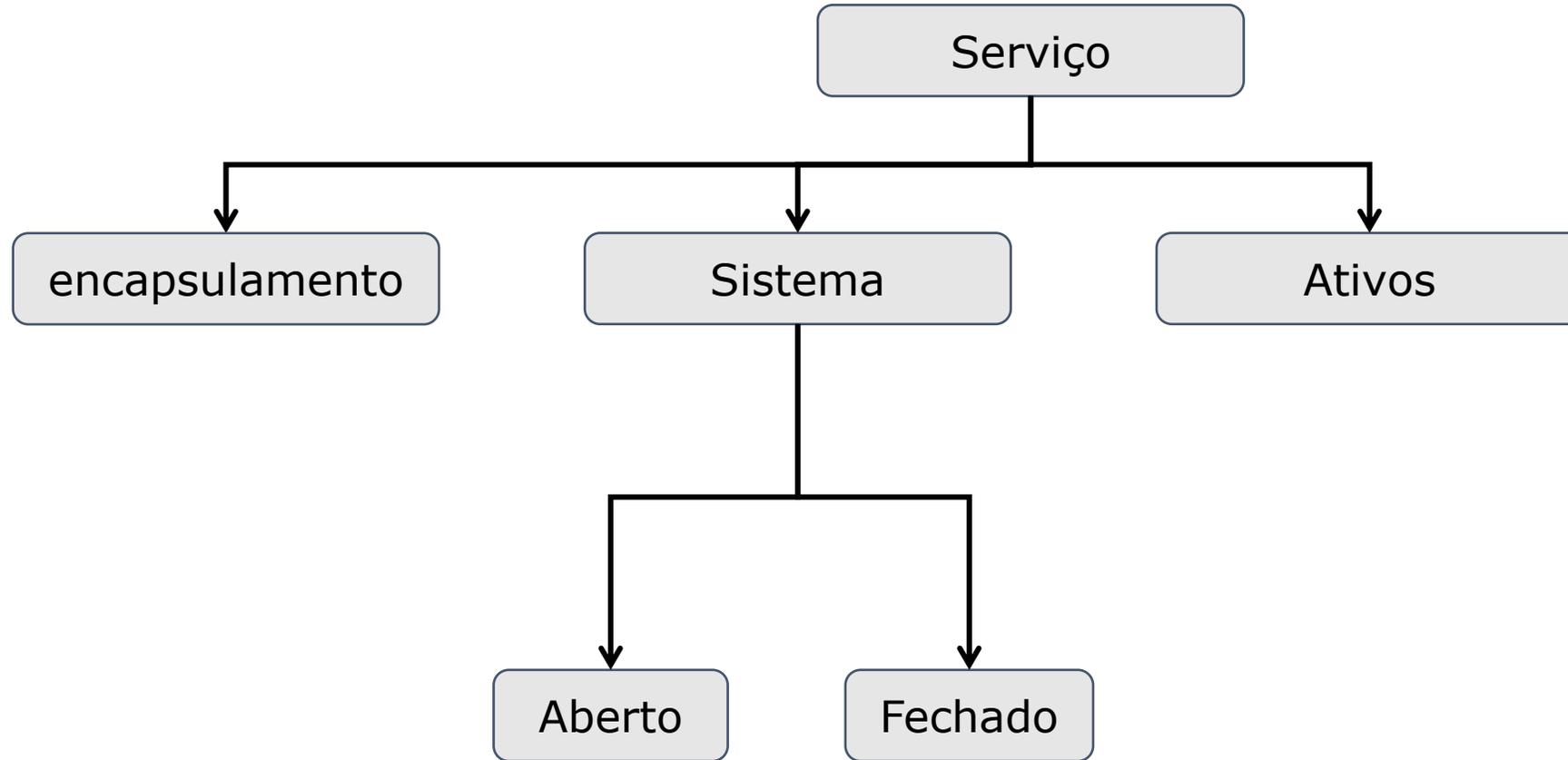
# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



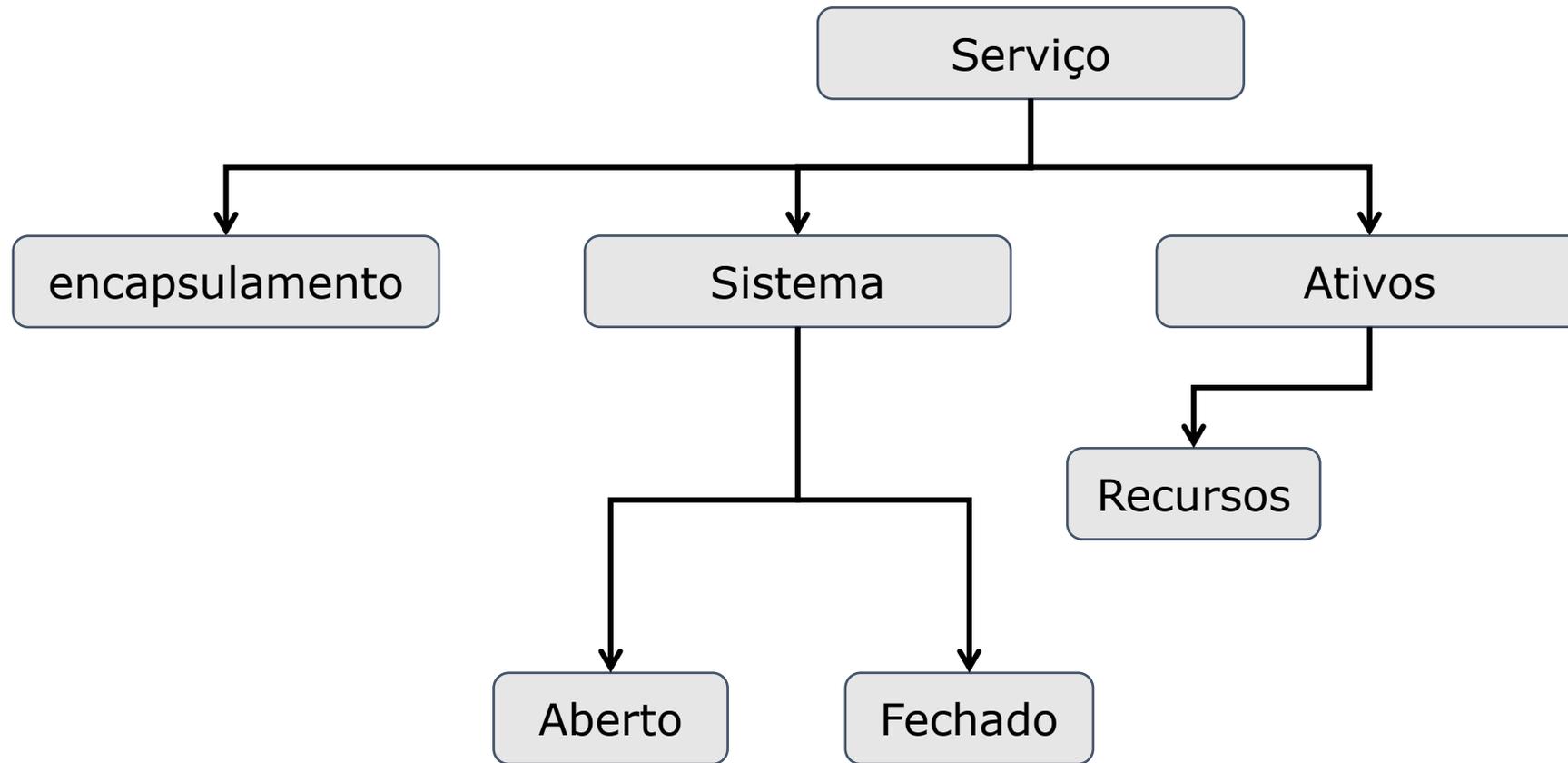
# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



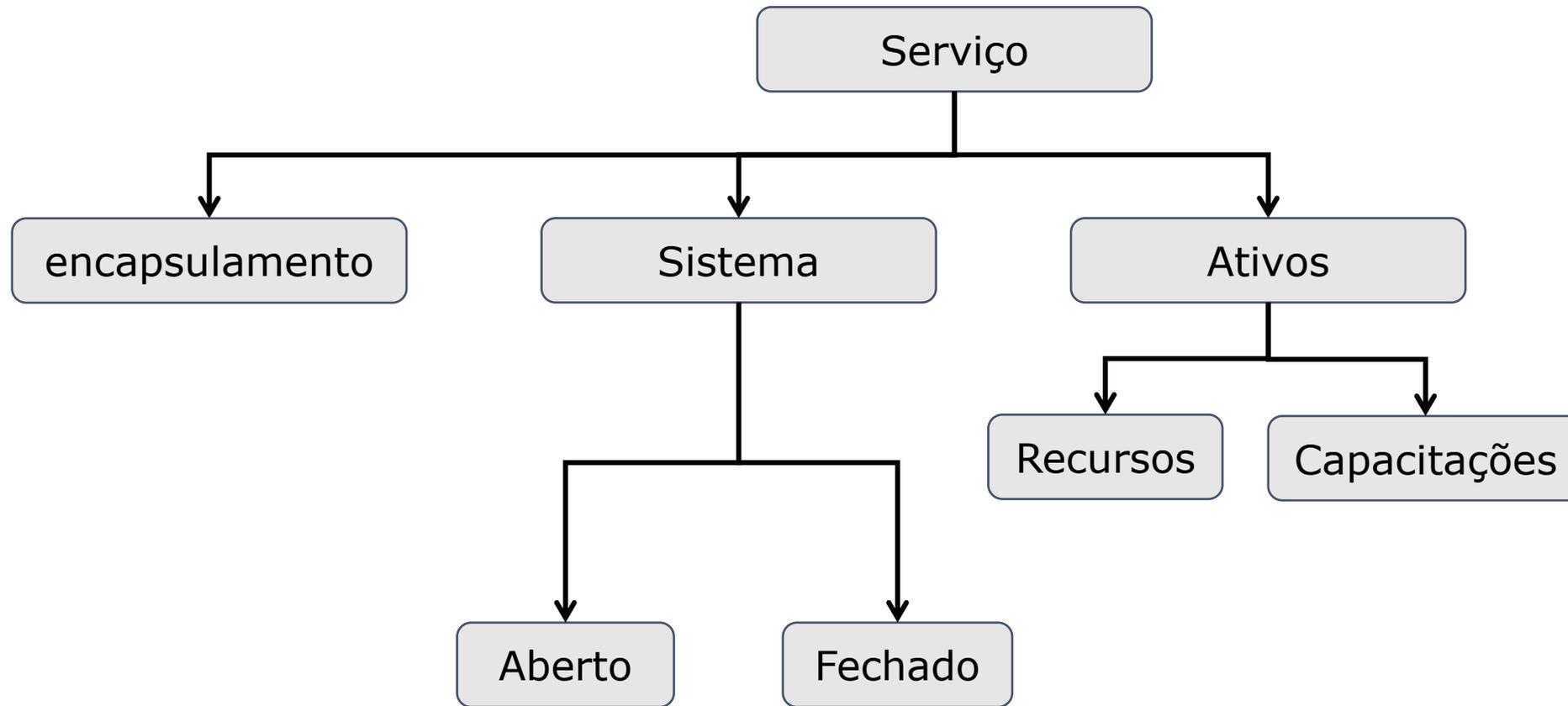
# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



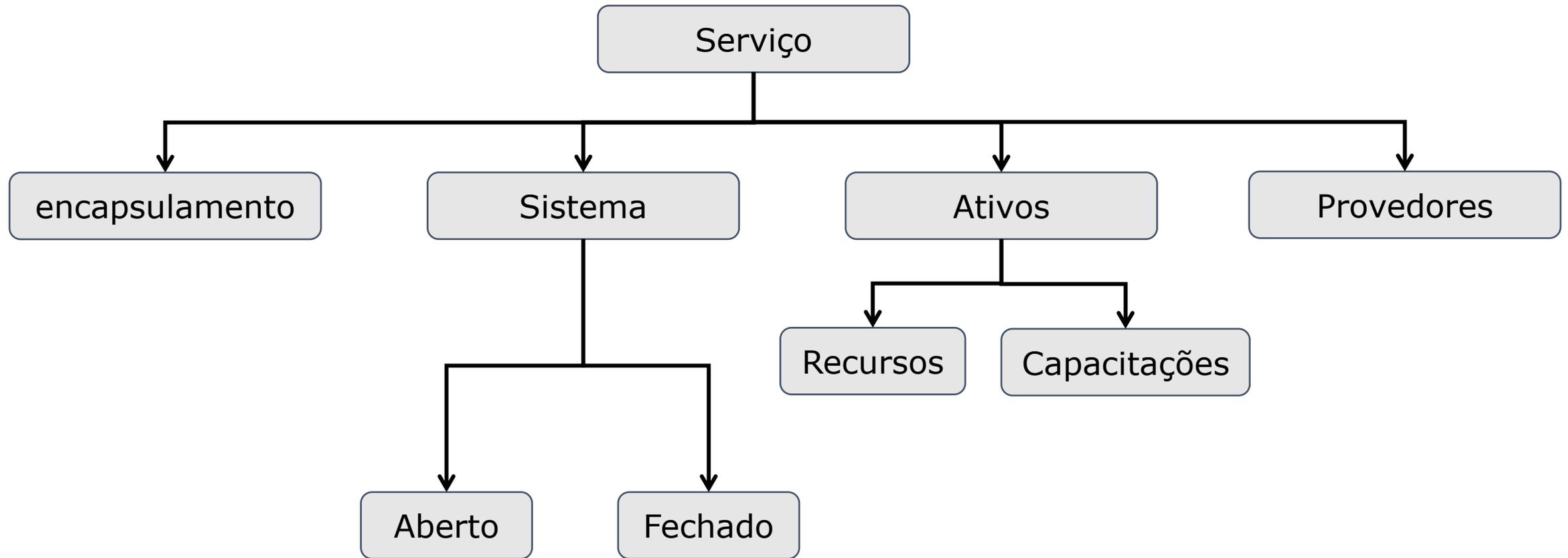
# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



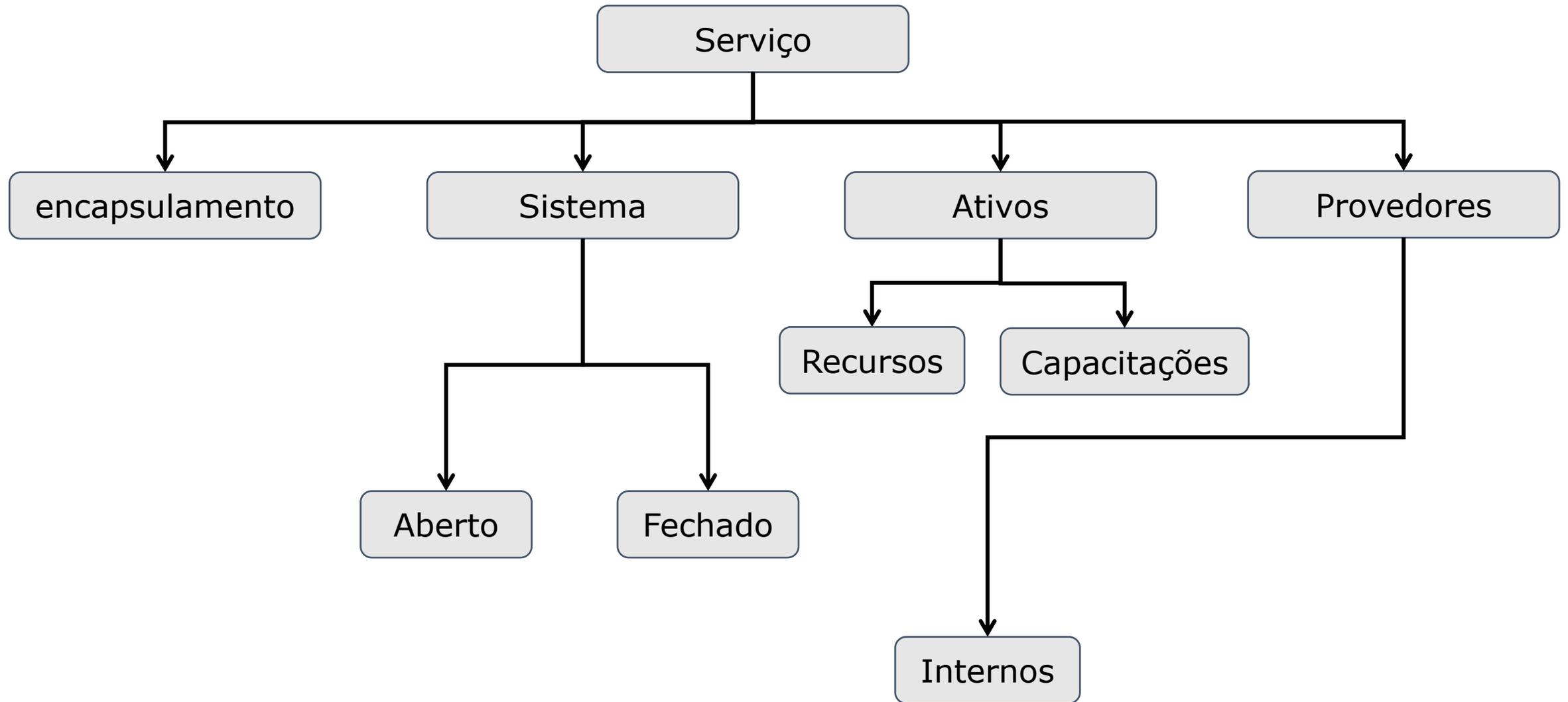
# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



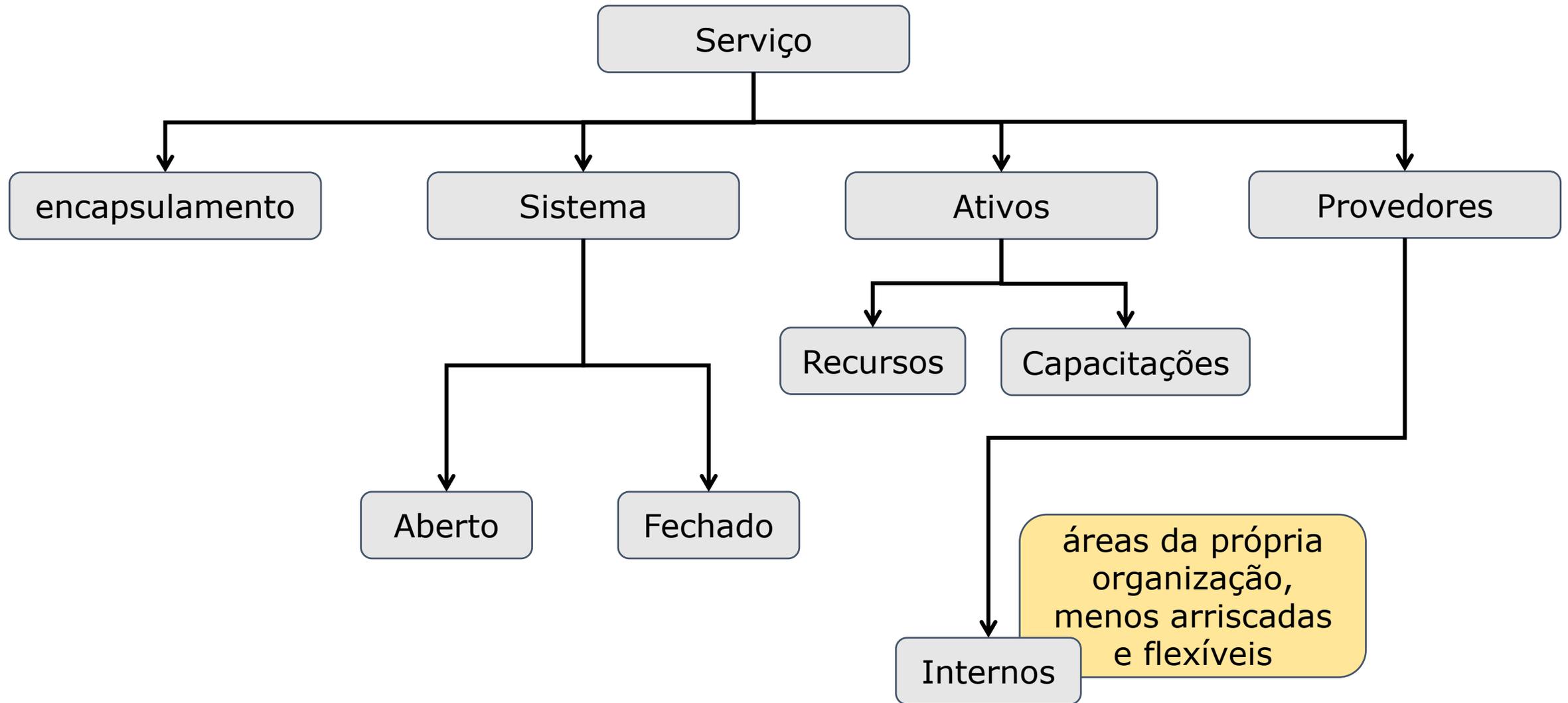
# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



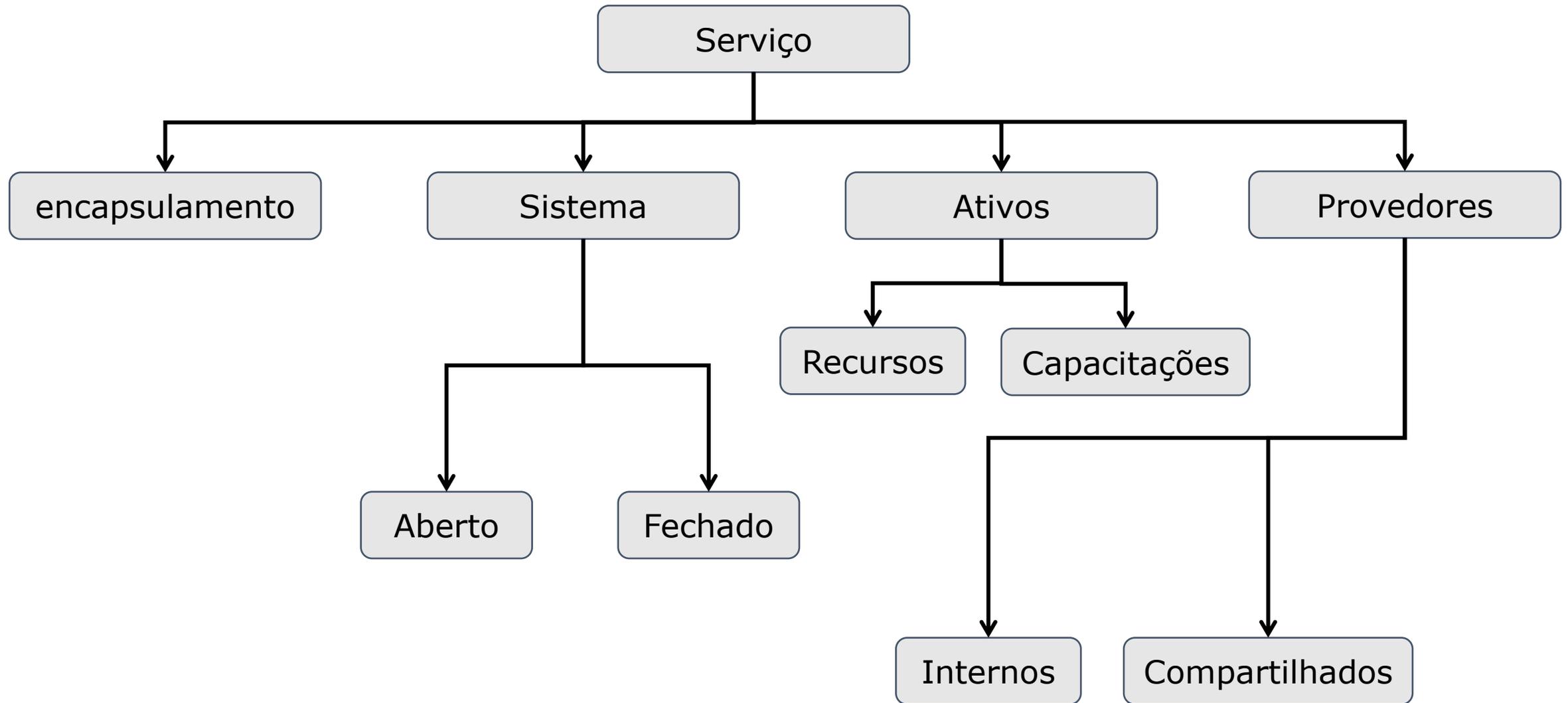
# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



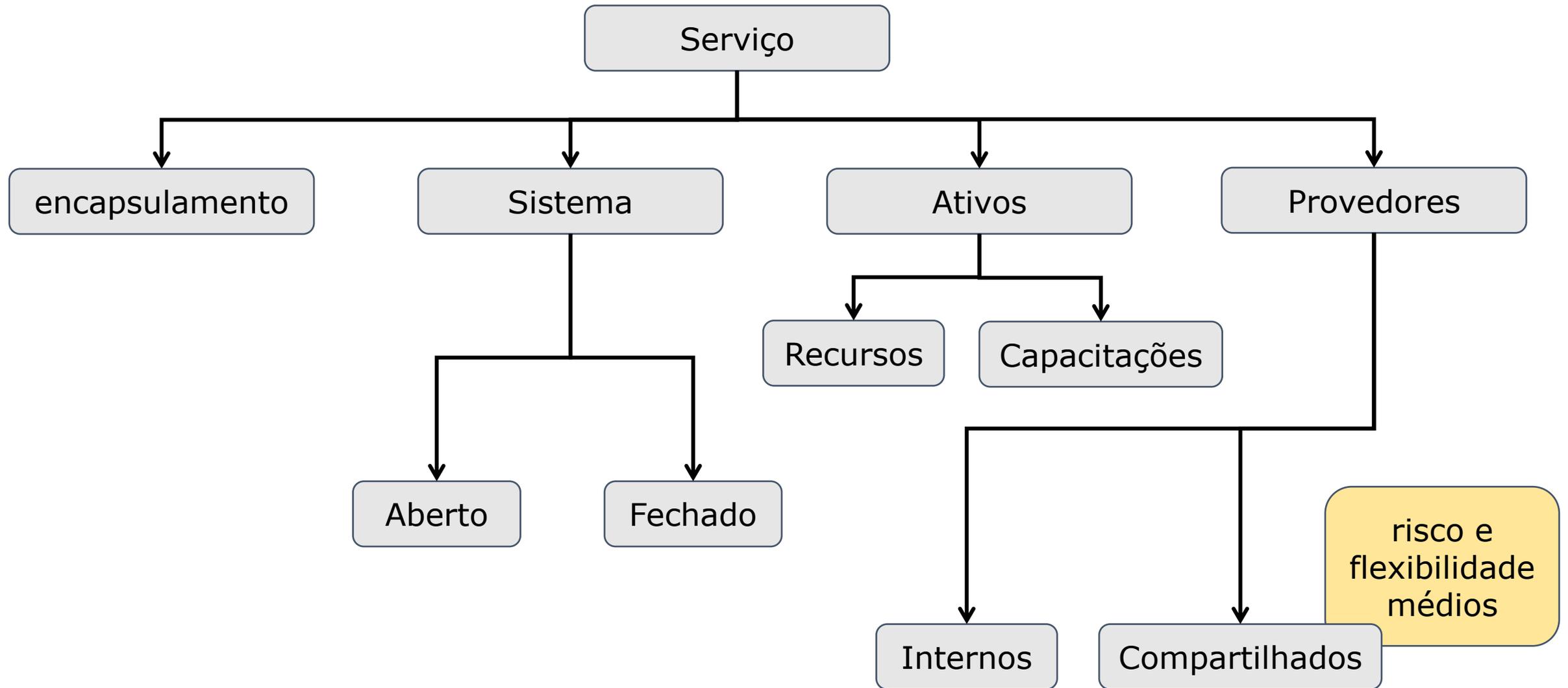
# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



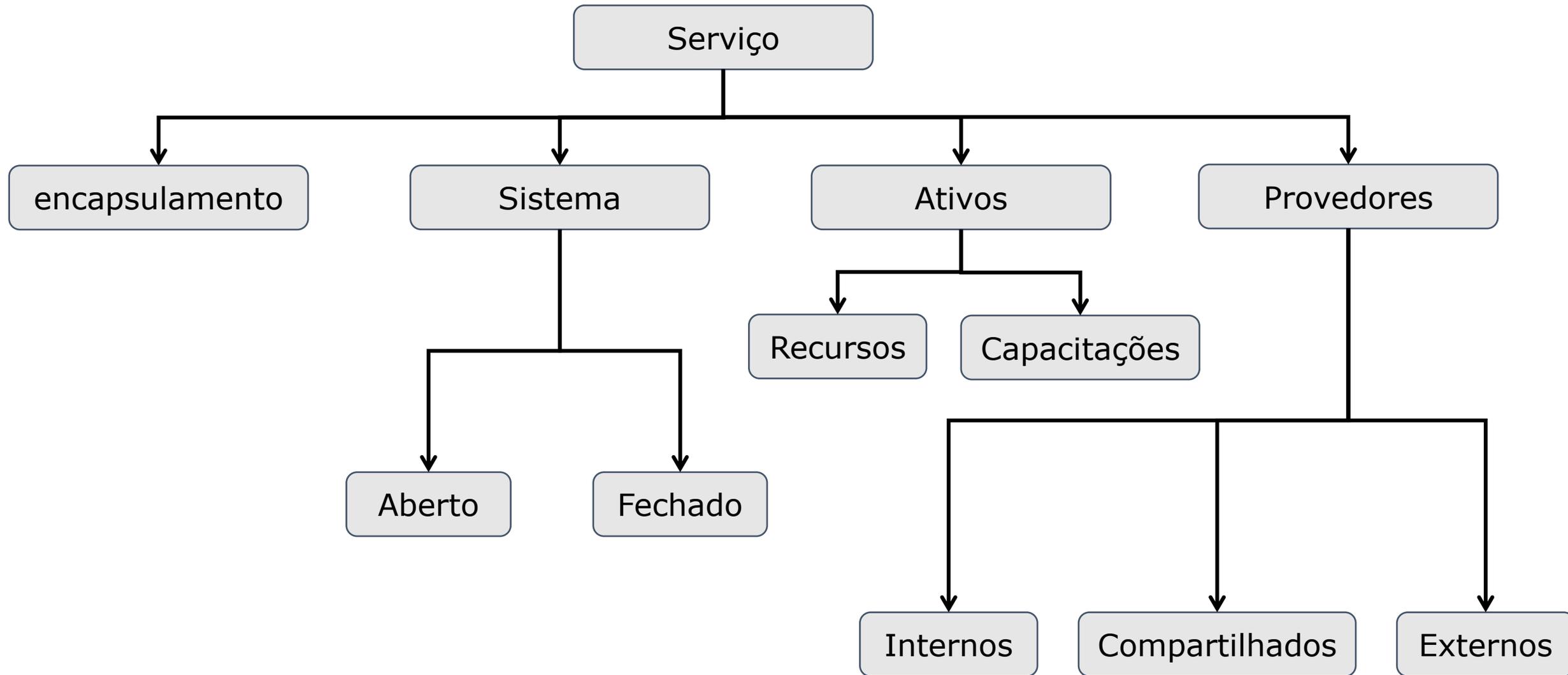
# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



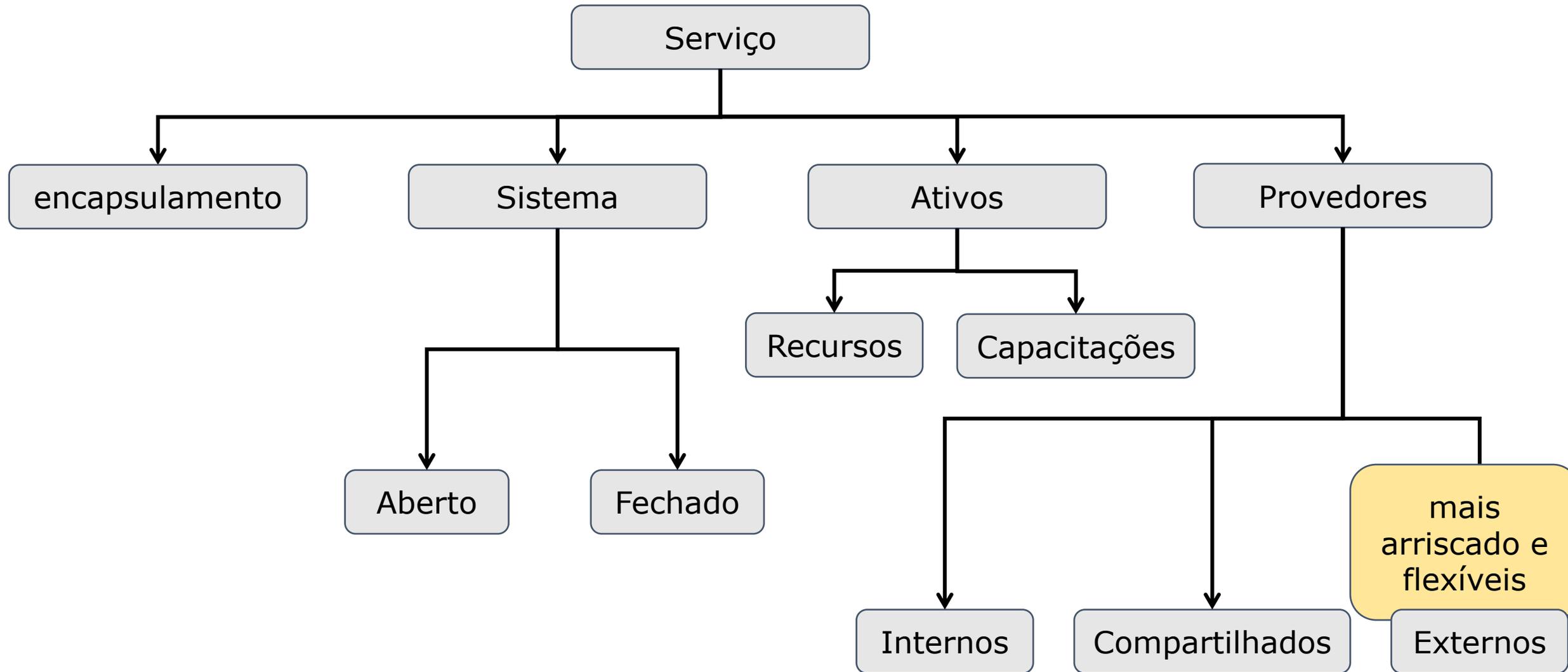
# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

## Desenvolvimento da Estratégia do Serviço

# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

## Desenvolvimento da Estratégia do Serviço

### Definir o Mercado

- ✓ estabelecer a relação entre o serviço e a estratégia
- ✓ entender o cliente e as oportunidades embutidas nos resultados (resultados não atingidos podem ser alvos de potenciais serviços).

# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

## Desenvolvimento da Estratégia do Serviço

### Definir o Mercado

- ✓ estabelecer a relação entre o serviço e a estratégia
- ✓ entender o cliente e as oportunidades embutidas nos resultados (resultados não atingidos podem ser alvos de potenciais serviços).

### Desenvolver a Oferta

- ✓ definir os serviços com base na proposta de valor que estes podem agregar aos ativos e resultados esperados dos clientes
- ✓ estabelecer o Portfólio de Serviços e os Catálogos de Serviço

# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

## Desenvolvimento da Estratégia do Serviço

### Definir o Mercado

- ✓ estabelecer a relação entre o serviço e a estratégia
- ✓ entender o cliente e as oportunidades embutidas nos resultados (resultados não atingidos podem ser alvos de potenciais serviços).

### Desenvolver a Oferta

- ✓ definir os serviços com base na proposta de valor que estes podem agregar aos ativos e resultados esperados dos clientes
- ✓ estabelecer o Portfólio de Serviços e os Catálogos de Serviço

### Desenvolver os Ativos

- ✓ provedor aumenta o potencial de um serviço
- ✓ aumenta o potencial de desempenho dos ativos dos clientes
- ✓ promovem o aumento da demanda pelo serviço
- ✓ reduz a capacidade ociosa do provedor.

# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

## Desenvolvimento da Estratégia do Serviço

### Definir o Mercado

- ✓ estabelecer a relação entre o serviço e a estratégia
- ✓ entender o cliente e as oportunidades embutidas nos resultados (resultados não atingidos podem ser alvos de potenciais serviços).

### Desenvolver a Oferta

- ✓ definir os serviços com base na proposta de valor que estes podem agregar aos ativos e resultados esperados dos clientes
- ✓ estabelecer o Portfólio de Serviços e os Catálogos de Serviço

### Desenvolver os Ativos

- ✓ provedor aumenta o potencial de um serviço
- ✓ aumenta o potencial de desempenho dos ativos dos clientes
- ✓ promovem o aumento da demanda pelo serviço
- ✓ reduz a capacidade ociosa do provedor.

### Preparar a Execução

- ✓ avaliar estrategicamente as ofertas
- ✓ estabelecer objetivos
- ✓ alinhar os ativos do serviço com os resultados esperados
- ✓ definir os fatores críticos de sucesso
- ✓ priorizar os investimentos e procurar formas de apoiar o crescimento e a expansão do negócio

# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

## Estilo da Gestão Organizacional

- 1) Rede:** entrega de serviços rápida, informal e sob demanda (o desafio é a liderança).
- 2) Diretivo:** equipe habilidosa em gestão para dirigir a estratégia e gerentes com responsabilidades funcionais (o desafio é a autonomia).
- 3) Delegação:** mais poder para os gerentes (o desafio é o controle).
- 4) Coordenação:** uso de sistemas formais para melhorar a coordenação (o desafio é a burocracia).
- 5) Colaboração:** Forte sintonia com o negócio, maior flexibilidade, com gerentes altamente habilitados em trabalho de equipe e resolução de conflitos.

# 3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

## Os 4Ps da Estratégia:

- **Perspectiva**
- **Posicionamento**
  - **Planos**
  - **Padrões**

### 3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO

“o desenho de serviços de TI apropriados e inovadores, incluindo suas arquiteturas, processos, políticas e documentação, para atender os requisitos do negócio atuais e futuros”

tem como foco o desenho e a criação de serviços de TI cujo propósito será realizar a estratégia concebida anteriormente

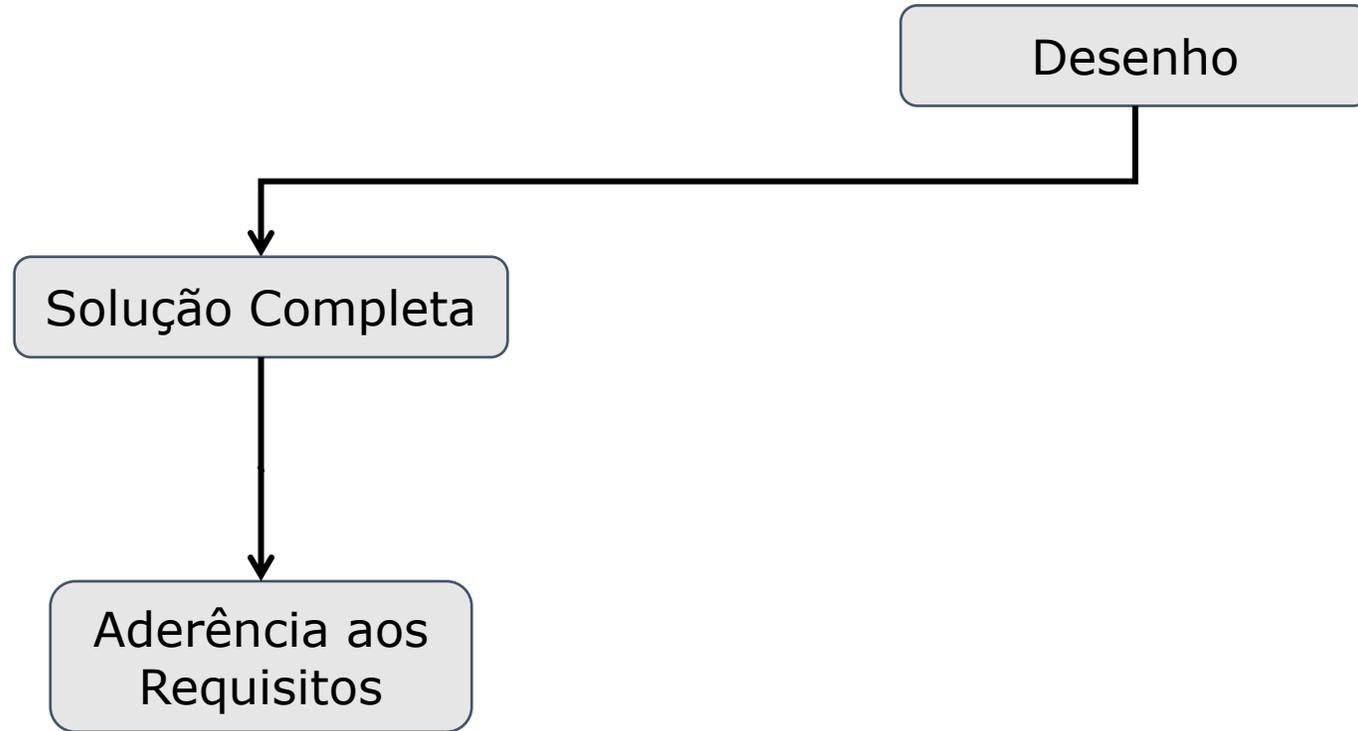
# 3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO

Desenho

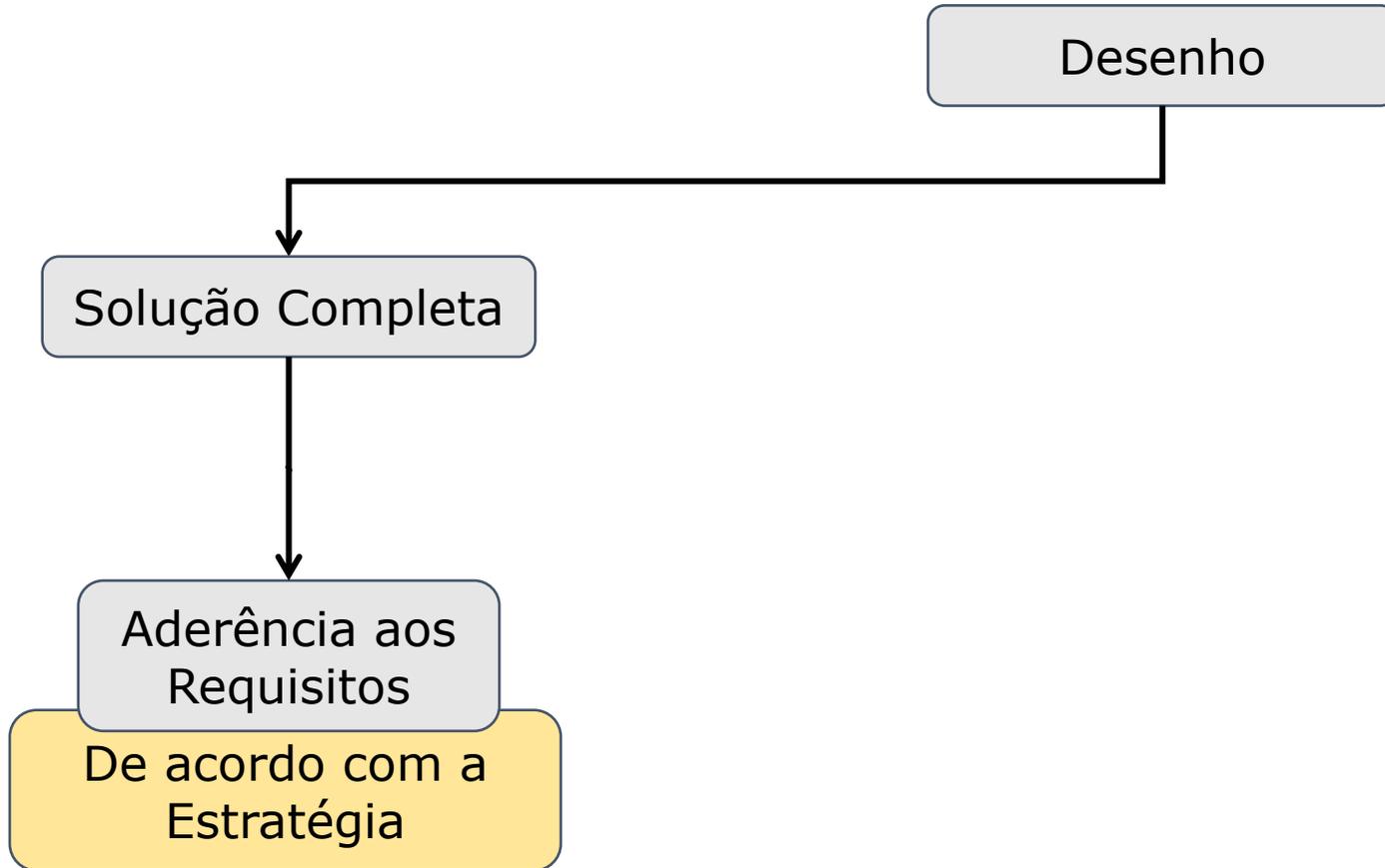
# 3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



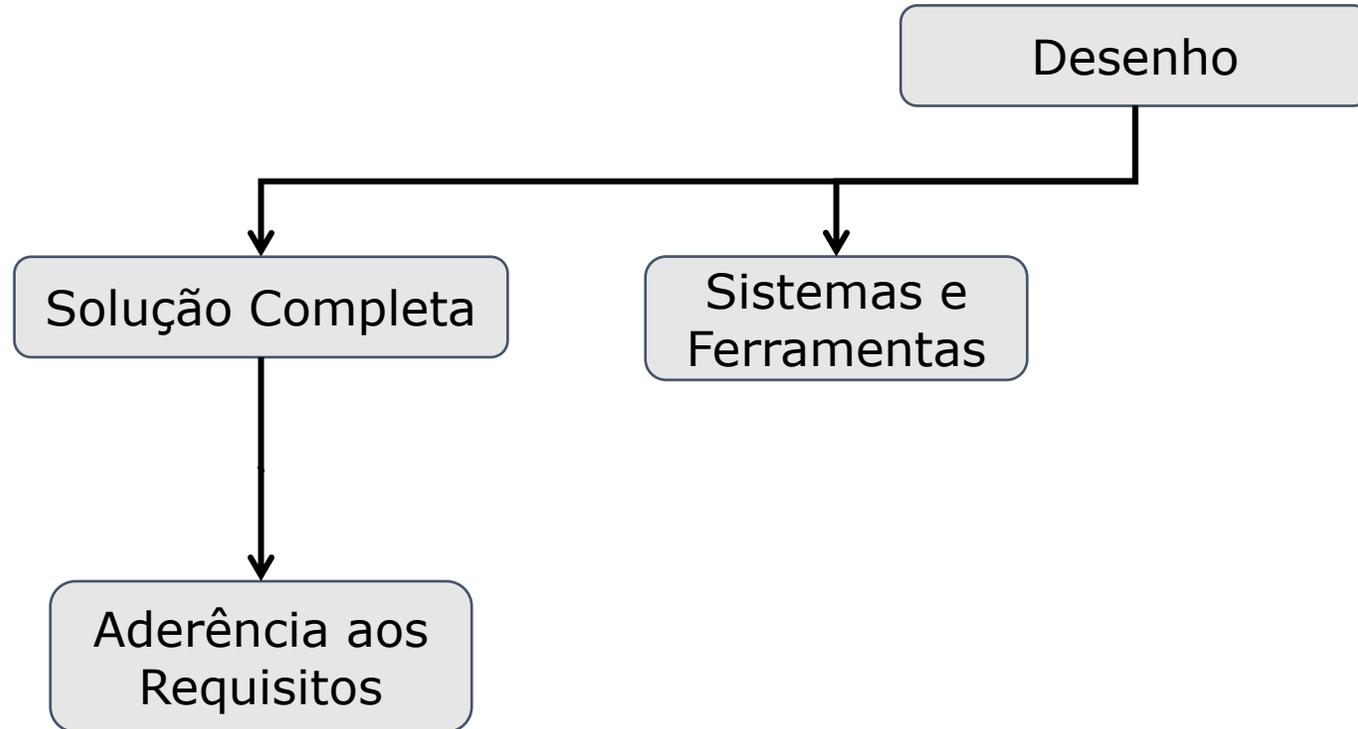
# 3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



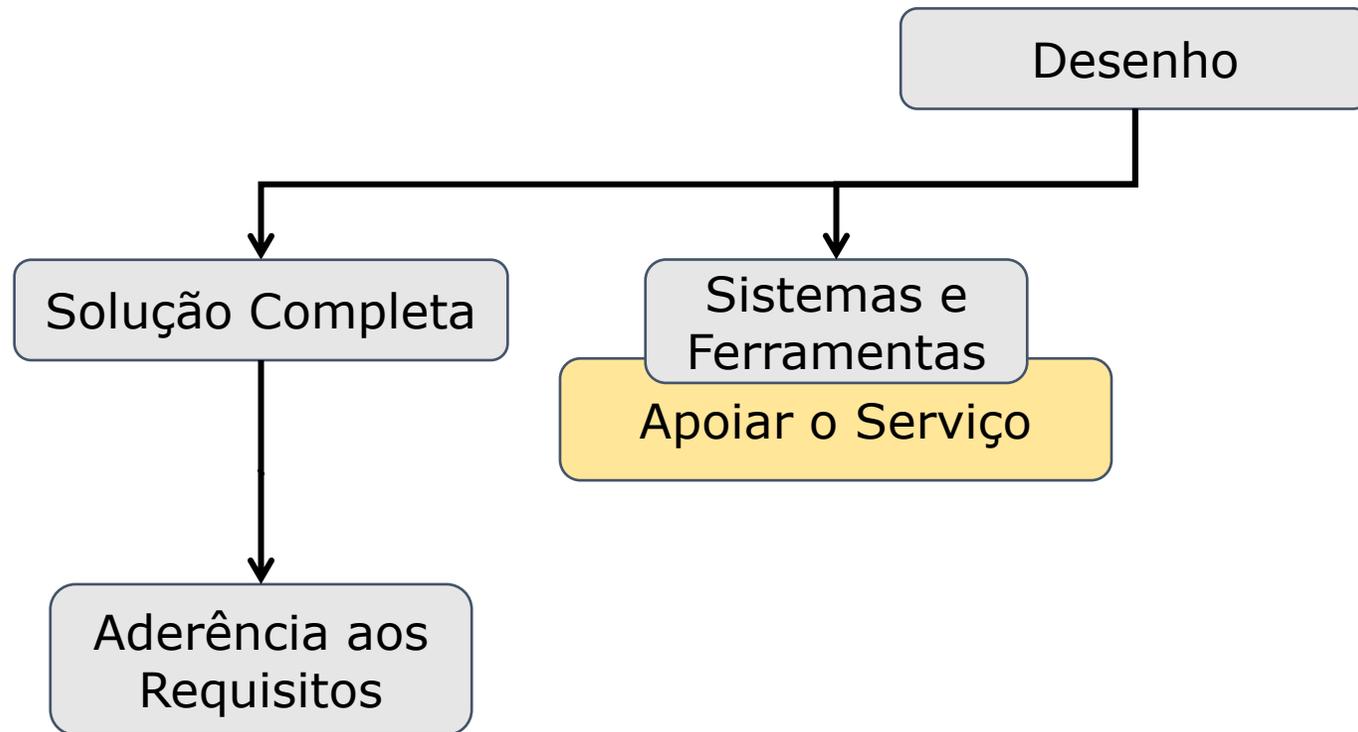
# 3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



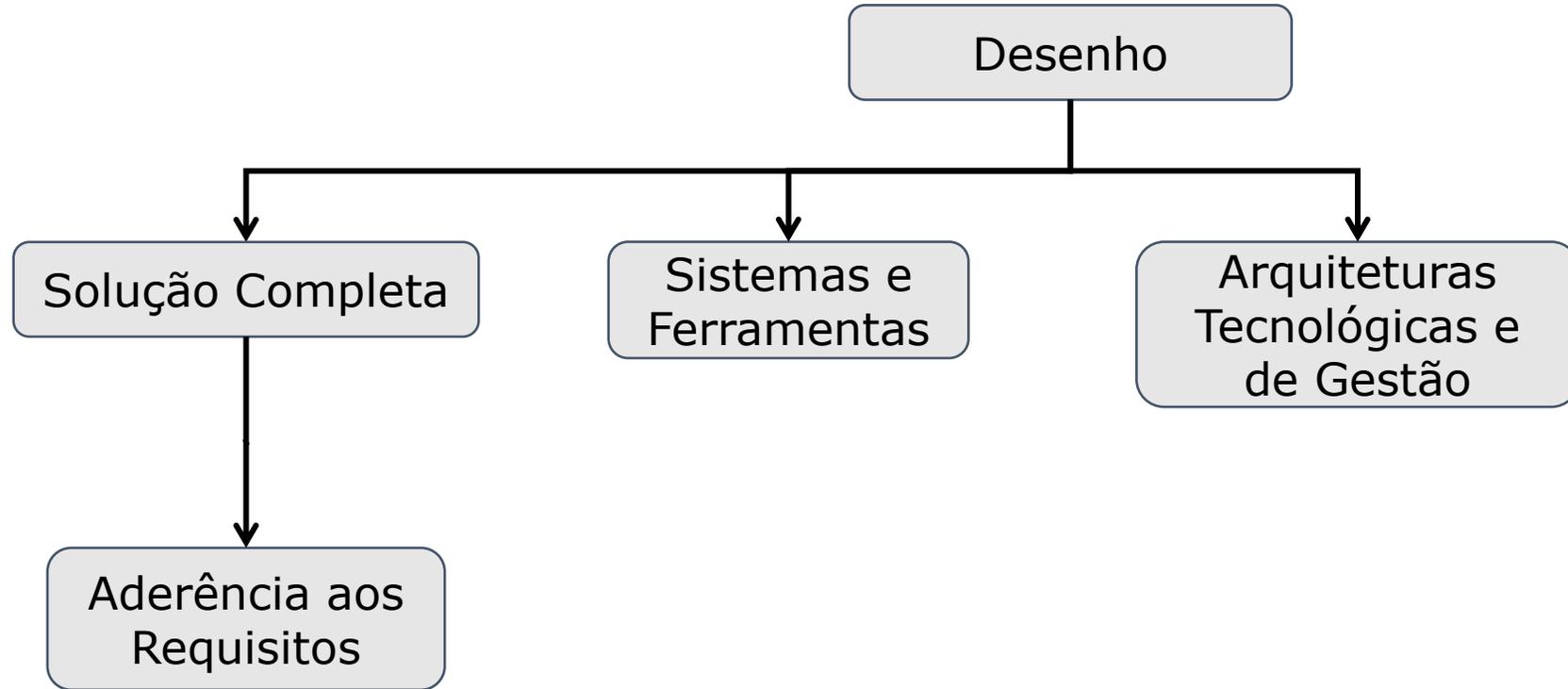
# 3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



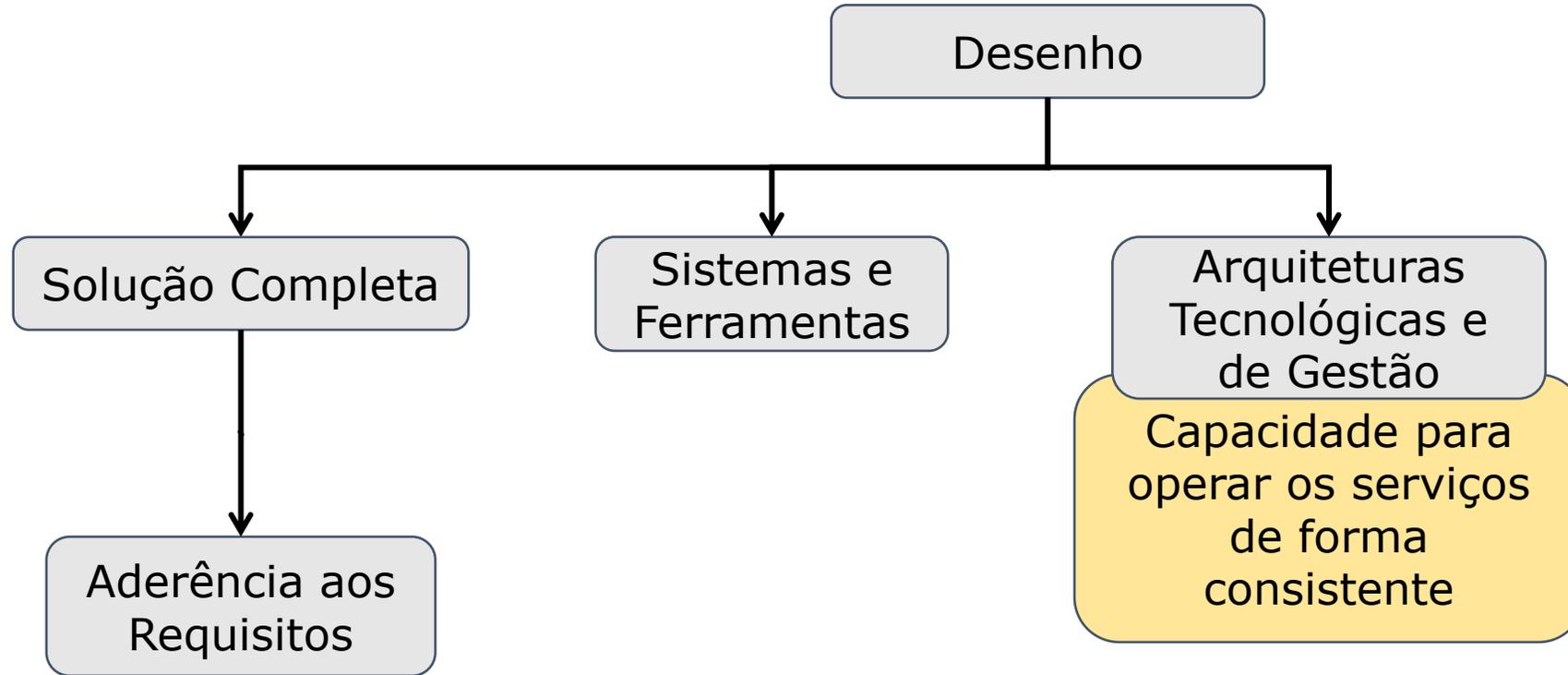
# 3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



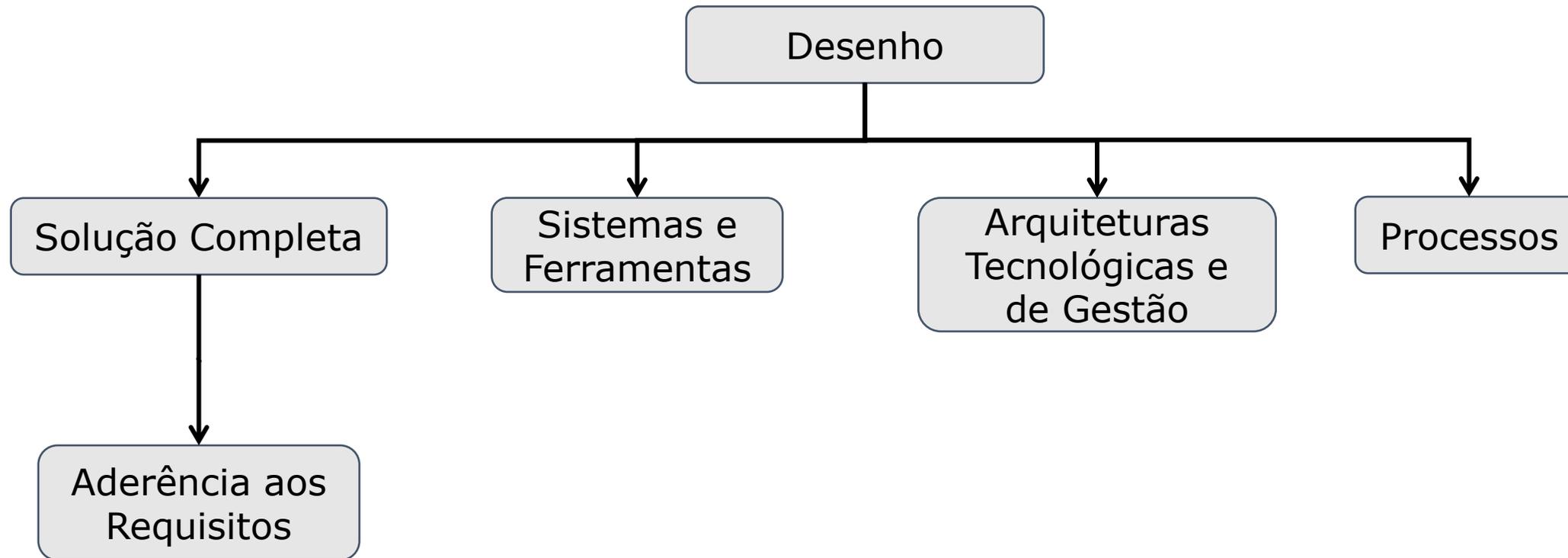
# 3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



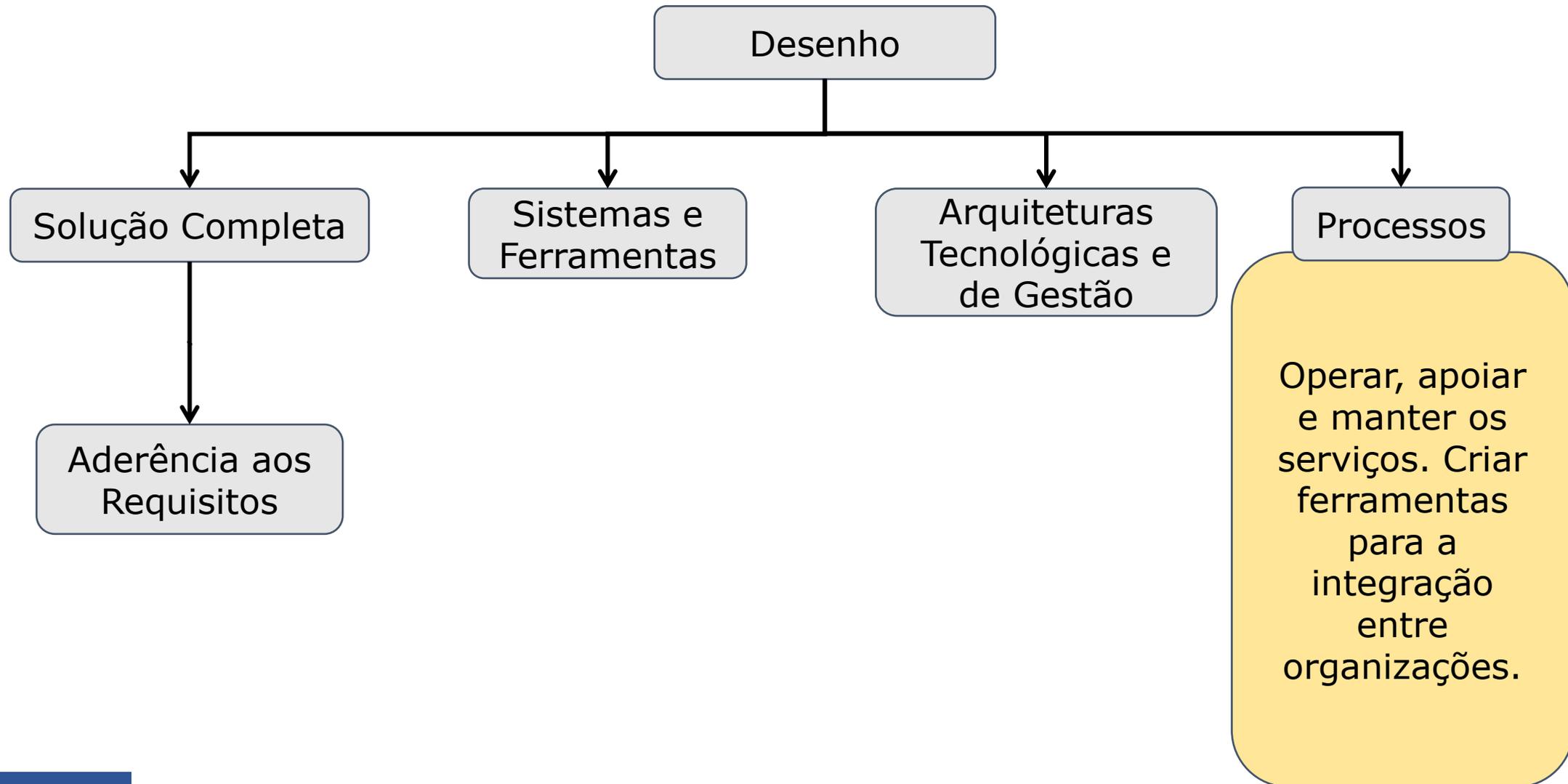
# 3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



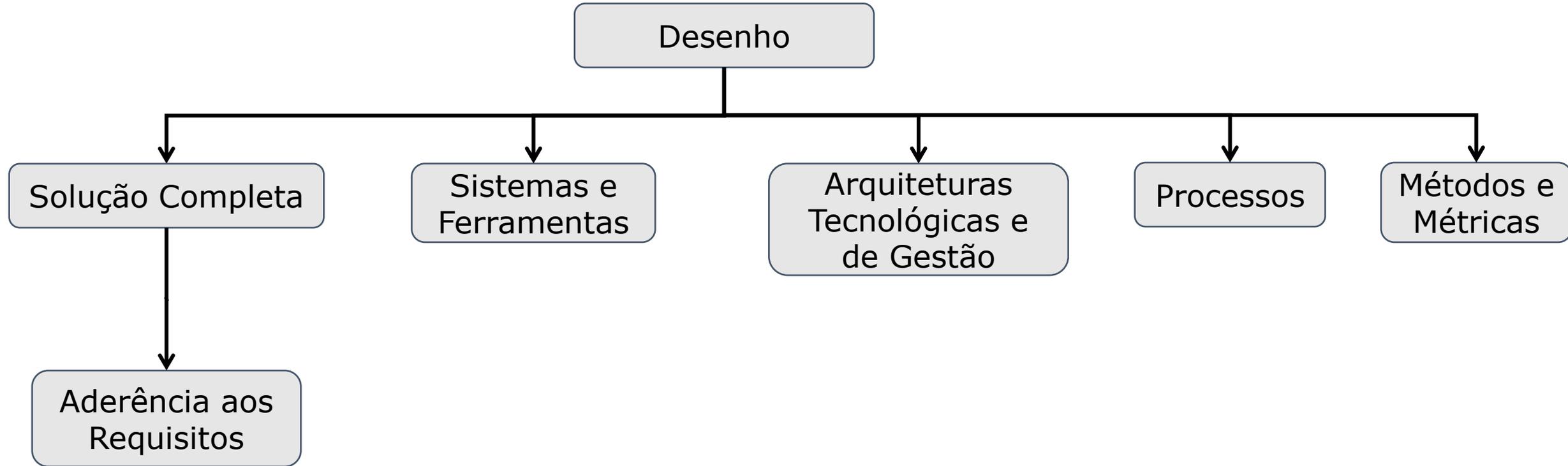
# 3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



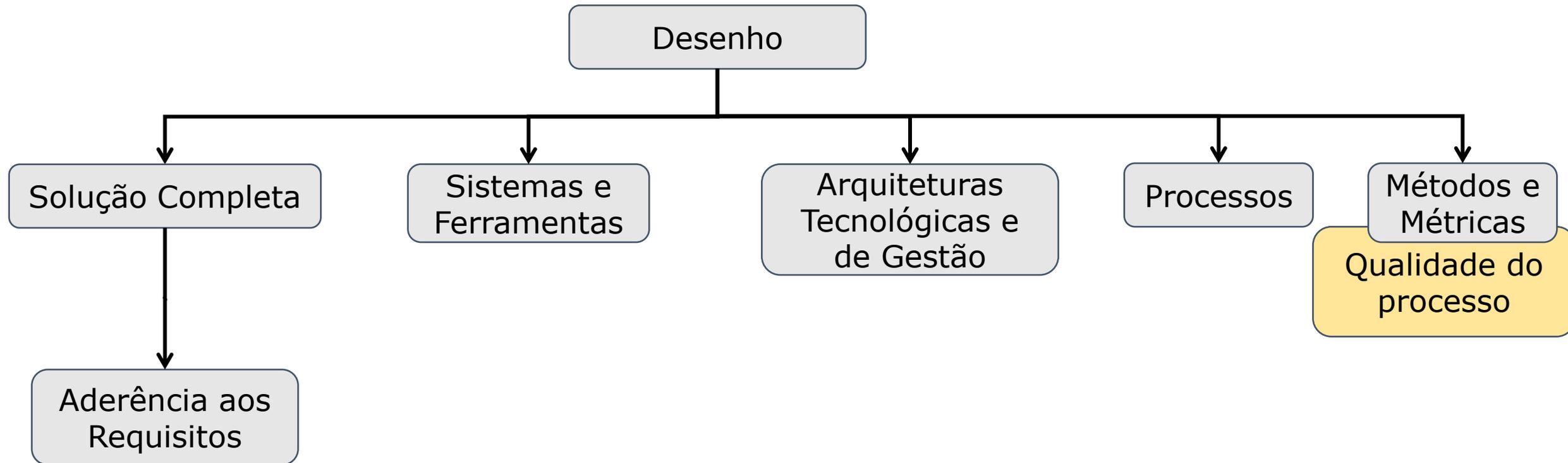
# 3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



# 3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



# 3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



# 3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO

## Os 4Ps do Desenho:

- **Pessoas**
- **Processos**
- **Produtos**
- **Parceiros**

Garantir que os 4Ps do Desenho sejam observados durante o ciclo de vida do serviço.

# 3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO

## Pode englobar:

- 1) Engenharia de Requisitos
- 2) Gerenciamento de Dados e Informações
- 3) Gerenciamento de Aplicações

### 3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

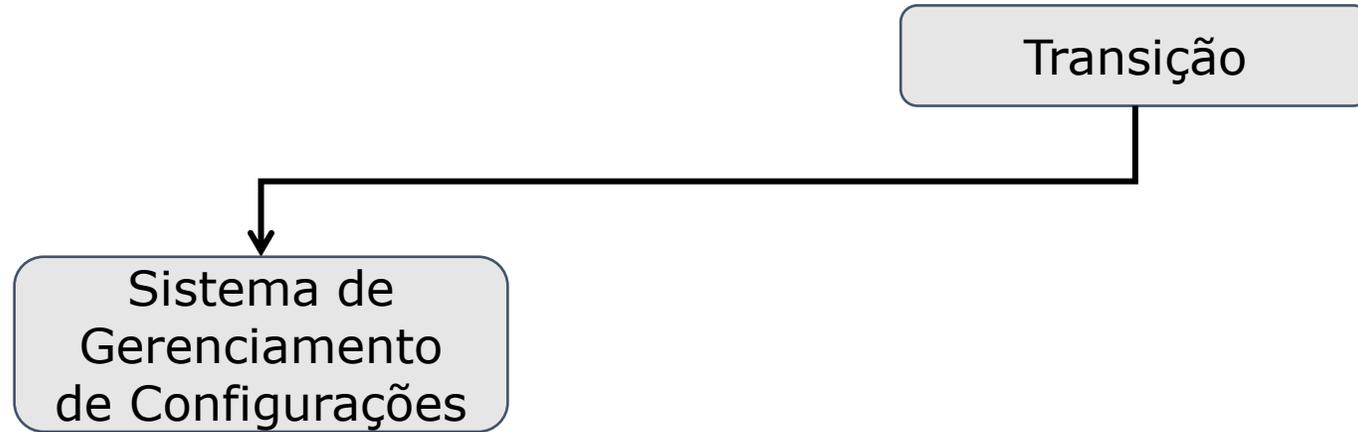
Colocar no ambiente de produção, em plena operação, um serviço que acabou de sair do estágio de Desenho do Serviço, garantindo o cumprimento dos requisitos preestabelecidos de custo, qualidade e prazo e que haja impacto mínimo nas operações atuais da organização.

Agrega valor significativo, uma vez que assegura que os novos serviços possam ser utilizados de forma a maximizar o valor das operações do negócio e demonstra a capacidade da organização de gerenciar mudanças em seus serviços de forma consistente

# 3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

Transição

# 3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO



# 3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

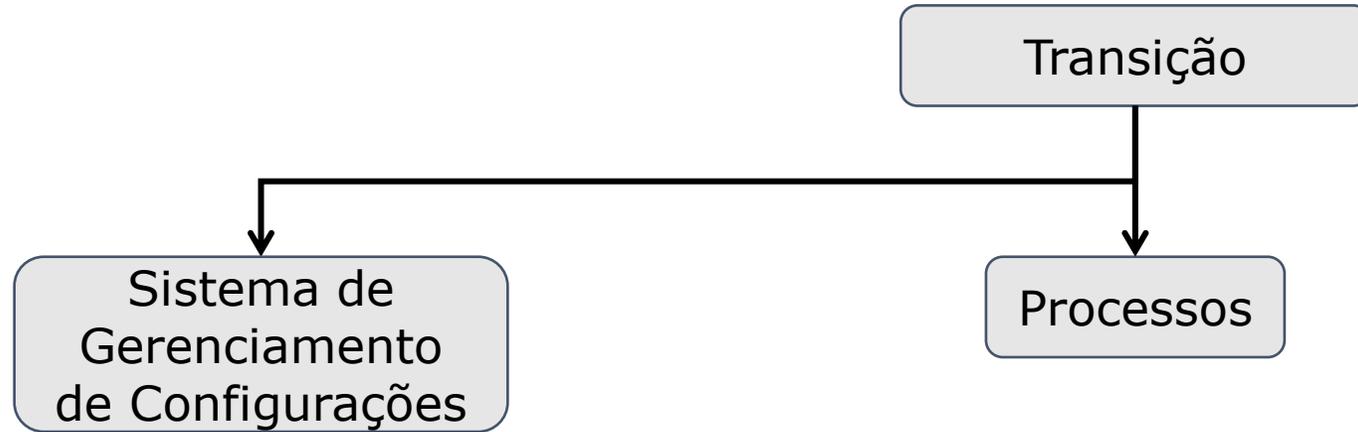
Transição



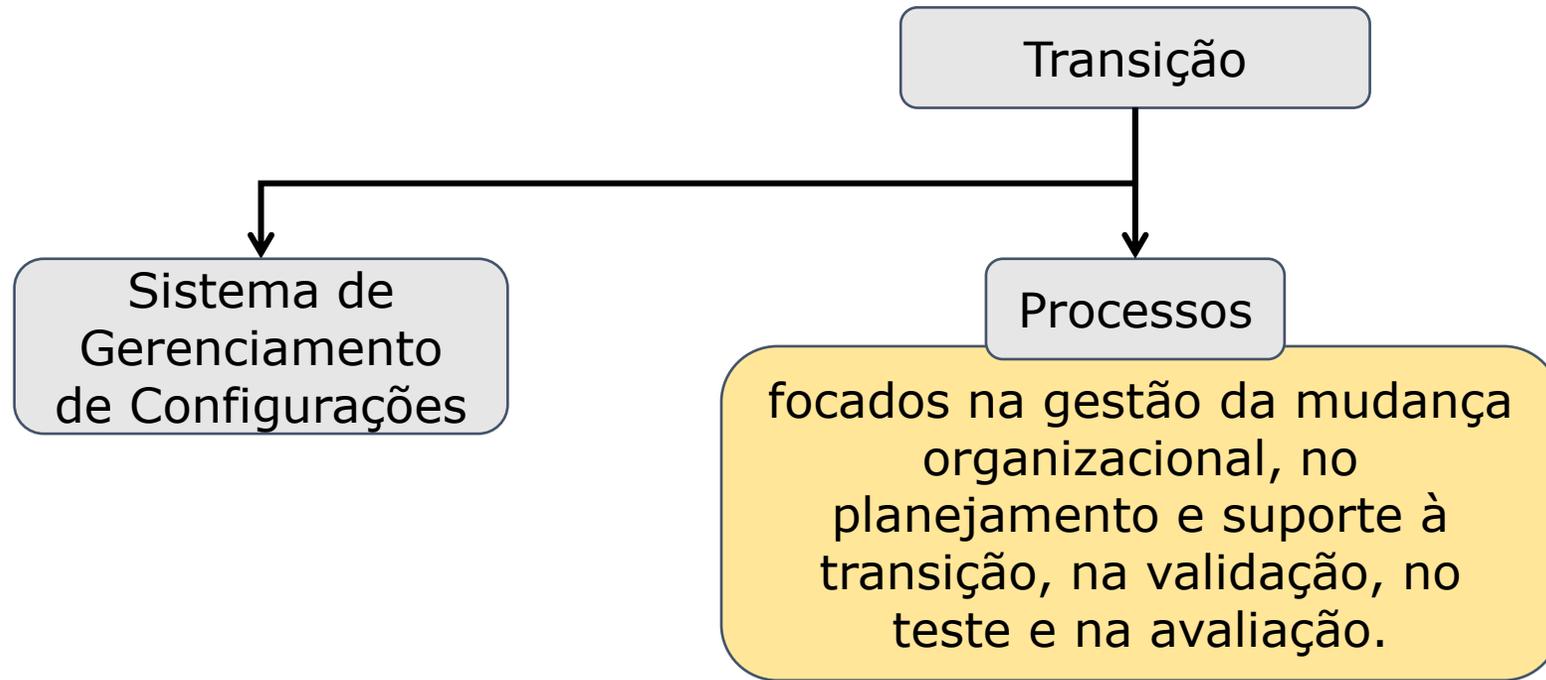
Sistema de Gerenciamento de Configurações

que pode ser produto da união de várias bases e bibliotecas de mídias locais, camadas de integração de informação e de processamento de conhecimento e uma camada de apresentação.

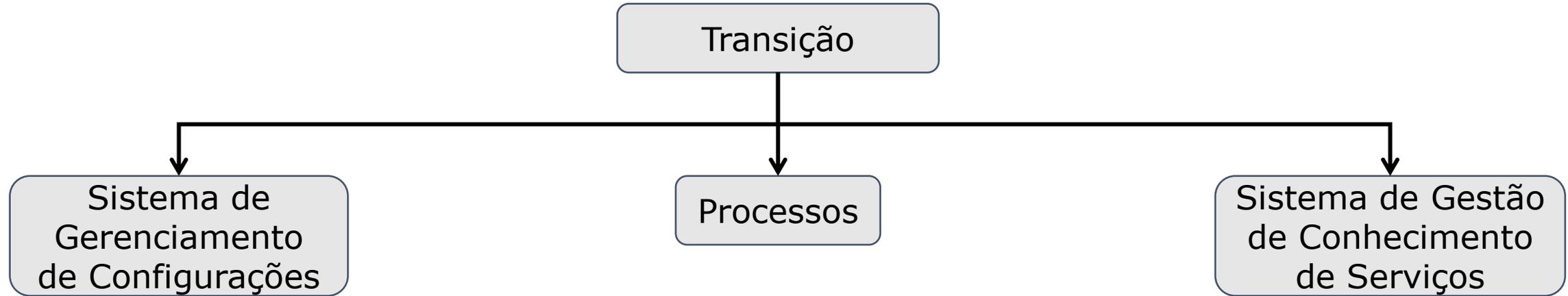
# 3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO



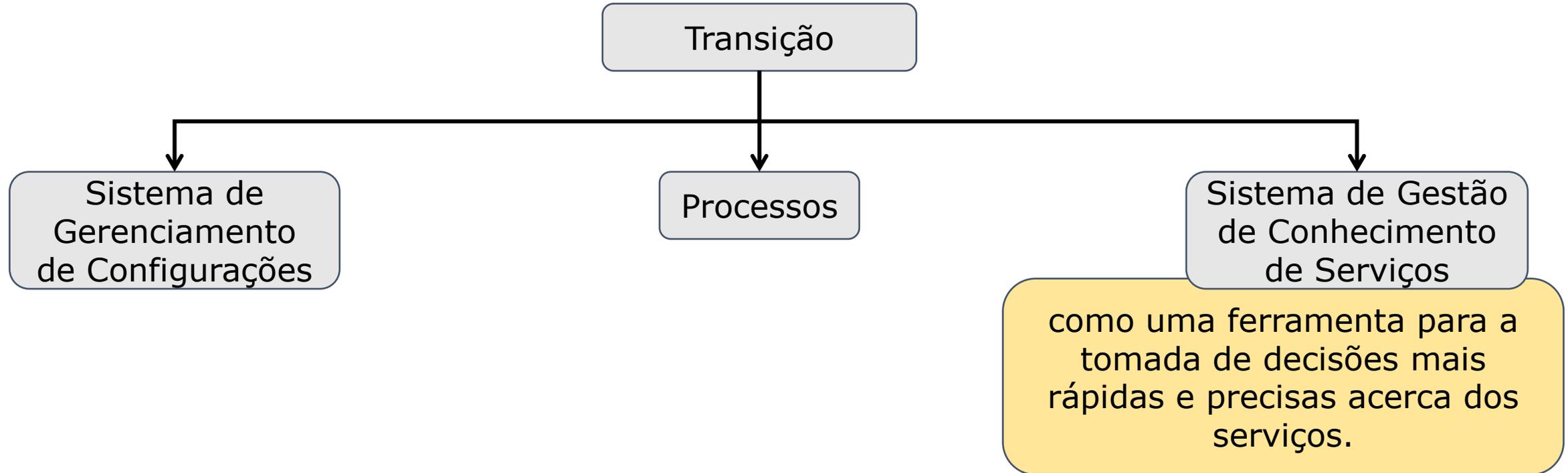
# 3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO



# 3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO



# 3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO



# 3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

## Princípios:

- ✓ Implementação de todas as mudanças nos Serviços através do processo de transição;
- ✓ Melhorar a integração das partes envolvidas na transição através da adoção de um framework comum e de padrões conhecidos;
- ✓ Maximização da reutilização de processos e sistemas já existentes.
- ✓ Integração dos planos de transição às necessidades do negócio, visando maximizar o valor das mudanças.
- ✓ Gerenciamento dos relacionamentos com todas as partes interessadas nos serviços.
- ✓ Desenvolvimento de sistemas e processos para facilitar a transferência de conhecimento e o suporte às decisões.
- ✓ Planejamento dos pacotes de liberação e distribuição.
- ✓ Antecipação e gerenciamento das correções de desvios identificados na transição.
- ✓ Gerenciamento proativo de recursos através de várias instâncias do processo de transição de serviços.
- ✓ Detecção antecipada de falhas visando reduzir custos de correção.
- ✓ Garantia da qualidade do processo de transição e do serviço novo ou alterado já em operação.

# 3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

## Gerenciamento da Configuração:

Visa **definir e controlar os componentes do serviço** e da **infraestrutura** relacionada, mantendo atualizadas as informações de sua configuração, englobando atividades de planejamento, identificação dos **itens de configuração**, controle das alterações e da situação de cada item no seu **ciclo de vida** (desde a aquisição até o descarte) e auditoria das informações de configuração.

# 3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

## Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração :

Abrange **identificação, registro, controle e verificação de ativos de serviço** e **itens de configuração (componentes de TI, tais como hardware, software e documentação relacionada)**, incluindo suas versões, componentes e interfaces, dentro de um repositório centralizado.

Fazem parte também do escopo deste processo a **proteção da integridade** dos ativos e **itens de configuração** ao longo do ciclo de vida do serviço contra mudanças não autorizadas e o estabelecimento e a manutenção de um Sistema de Gerenciamento da Configuração completo e preciso.

### 3. ITIL: OPERAÇÃO DO SERVIÇO

inclui em seu escopo todas as atividades recorrentes necessárias para entregar e suportar os serviços. Seu objetivo é coordenar e executar tais atividades dentro dos níveis de serviço estabelecidos com os clientes.

Abriga os processos mais conhecidos de **Suporte a Serviços** e a função de **Central de Serviços**.

# 3. ITIL: OPERAÇÃO DO SERVIÇO

## Gerenciamento de Incidentes:

Visa **restaurar** a operação normal de um serviço no **menor tempo** possível, de forma a **minimizar os impactos** adversos para o negócio, garantindo que os níveis de **qualidade e disponibilidade** sejam mantidos dentro dos padrões acordados  
(trata o efeito e não a causa)

# 3. ITIL: OPERAÇÃO DO SERVIÇO

## Funções:

**1. Central de Serviços (Service Desk):** destinada a responder rapidamente a questões, reclamações e problemas dos usuários, de forma a permitir que os serviços sejam executados com o grau de qualidade esperado. Pode ser implementada de forma centralizada, local ou virtual, nas modalidades de:

**i. Central de Atendimento (Call Center):** ênfase no atendimento de um grande número de chamadas telefônicas.

**ii. Help Desk:** visa gerenciar, coordenar e resolver incidentes no menor tempo possível, assegurando que nenhuma chamada seja perdida, esquecida ou ignorada.

**iii. Central de Serviços (Service Desk):** abordagem global, que permite a integração dos processos de negócio à infraestrutura de gerenciamento dos serviços de TI.

# 3. ITIL: OPERAÇÃO DO SERVIÇO

## Funções:

2. **Gerenciamento Técnico (Technical Management):** função relacionada aos grupos, áreas ou equipes que possuem experiência e conhecimento técnico especializado. Deve também garantir que haja recursos treinados para desenhar, construir, fazer as transições, operar e melhorar a tecnologia utilizada nos serviços.
3. **Gerenciamento das Operações de TI (IT Operations Management):** função relacionada a grupos, áreas ou equipes responsáveis pela execução das atividades diárias da operação. Esta função se subdivide em Controle de Operações e Gerenciamento de Facilidades.
4. **Gerenciamento de Aplicações (Application Management):** responsável por gerenciar aplicações e que desempenha um importante papel no desenho, no teste e nas melhorias das aplicações que suportam serviços de TI.
  - I. Aborda o ciclo de vida completo das aplicações de software relacionadas implementação de serviços de TI, incluindo atividades de desenvolvimento (levantamento de requisitos, planejamento, desenho, construção e teste) e de gerenciamento (implantação, operação, suporte e otimização).

# 3. ITIL: OPERAÇÃO DO SERVIÇO

## Atividades:

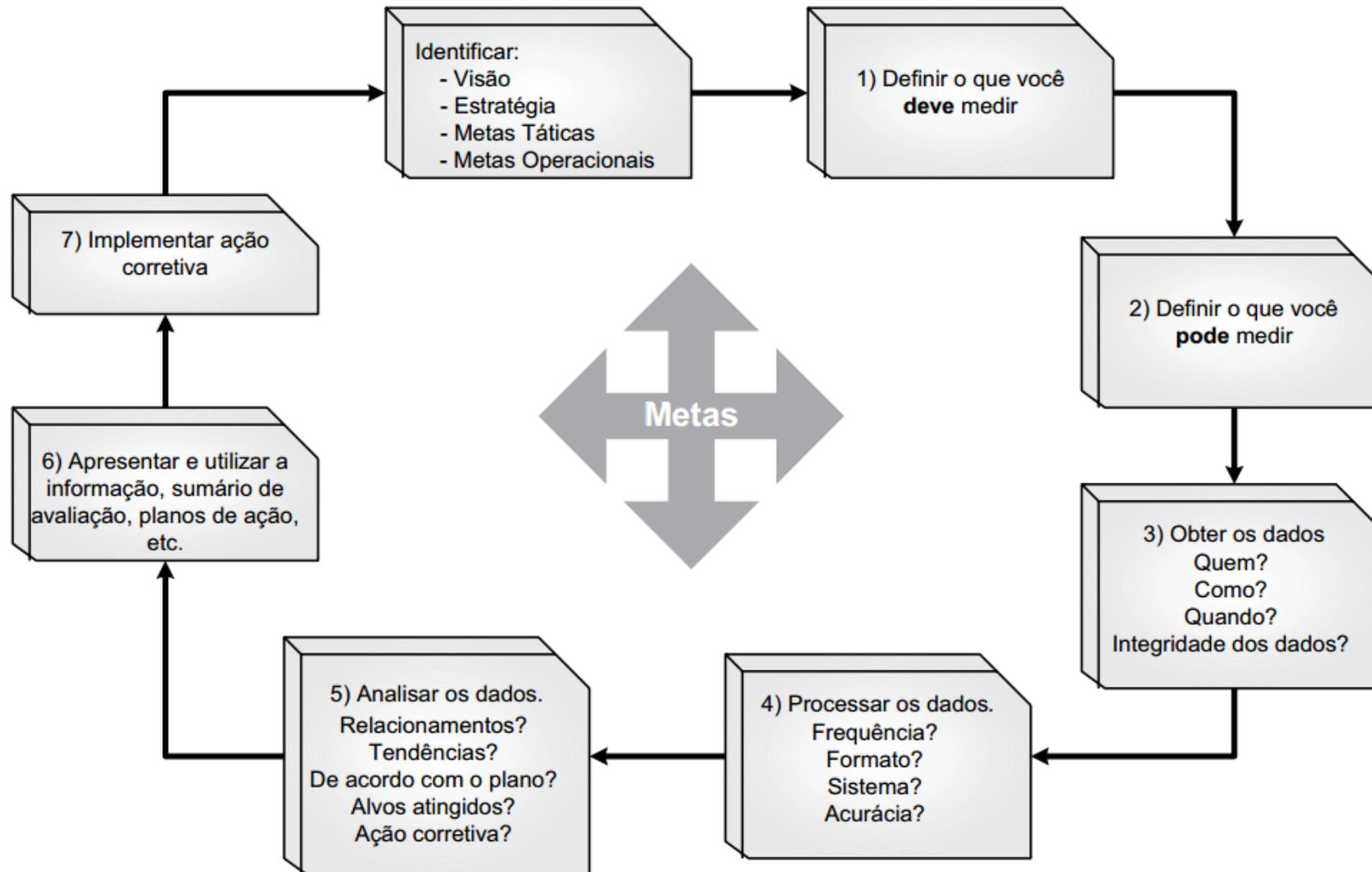
- ✓ Monitoração e controle.
- ✓ Operações de TI (backup e recuperação, impressão, etc.).
- ✓ Gerenciamento e suporte a servidores.
- ✓ Gerenciamento de redes.
- ✓ Armazenamento de dados.
- ✓ Administração de banco de dados.
- ✓ Gerenciamento de serviços de diretório.
- ✓ Suporte a desktops.
- ✓ Gerenciamento de middleware.
- ✓ Gerenciamento da Internet/Web.
- ✓ Gerenciamento de facilidades e datacenters.

# 3. ITIL: MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO

Os serviços de TI devem continuamente ser alinhados e, principalmente, integrados às necessidades do negócio, através da identificação e da implementação de ações de melhoria para o suporte aos processos de negócio.

Os benefícios de uma implementação bem-sucedida podem ser mensurados através de métricas focadas, por exemplo, na quantidade de falhas, na realização de melhorias e em conceitos como retorno sobre o investimento (ROI) e valor sobre o investimento (VOI).

# 3. ITIL: MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO



# 3. ITIL: MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO

## Ferramentas:

- ✓ Ferramentas para Análise Estatística.
- ✓ Ferramentas para Business Intelligence e relatórios.

### 3. ITIL: BENEFÍCIOS DO MODELO (QUANTITATIVO)

- Corte dos custos operacionais em 6% a 8%;
- Redução de 10% na quantidade de chamadas do help desk;
- Redução de 40% nos custos de suporte;
- Aumento da taxa de atingimento do tempo de resposta para incidentes em serviços relacionados à Internet, de 60% para 90%;
- Reduções superiores a 40% na indisponibilidade dos sistemas;
- Aumento significativo no ROI dos serviços de TI;
- Economia da ordem de grandeza de centenas de milhares de dólares.

### 3. ITIL: BENEFÍCIOS DO MODELO (QUALITATIVO)

- Melhoria da satisfação dos clientes;
- Redução gradativa dos custos de treinamento, se o padrão ITIL se tornar corporativo;
- Melhoria da disponibilidade dos sistemas e aplicações;
- Melhoria da produtividade das equipes de serviços (já que todos os envolvidos conhecem seus papéis e responsabilidades);
- Redução dos custos de incidentes e problemas (detecção e eliminação antecipada);
- Redução dos custos indiretos que influenciam substancialmente o custo total de propriedade (manutenção, suporte etc.);
- Melhor utilização dos recursos de TI;
- Maior clareza no custeio dos serviços;
- Aplicação de uma visão organizacional ao trabalho dos indivíduos;
- Melhoria da satisfação interna dos colaboradores;
- Redução da rotatividade dos colaboradores.

# AGRADECIMENTOS

## OBRIGADO!

msc.pantoja@gmail.com

**LinkedIn**  
/professorpantoja

 Instagram  
@prof.pantoja

**twitter**  
@prof\_pantoja

**facebook**  
<https://goo.gl/FXcaEG>

**You Tube**  
<https://goo.gl/VoooxE>