

TICAL 2013

**Estratégias
para desenvolvimento
de um modelo de Governança de TI**

**Mauro Cesar Bernardes
mcesar@usp.br**

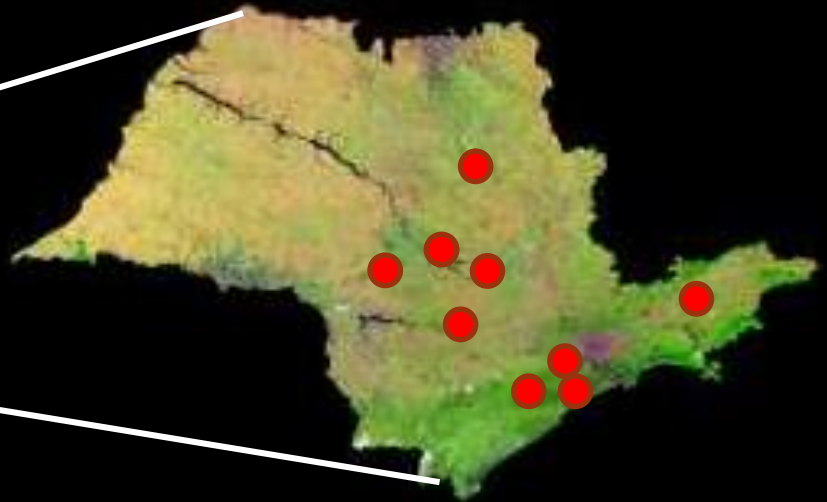
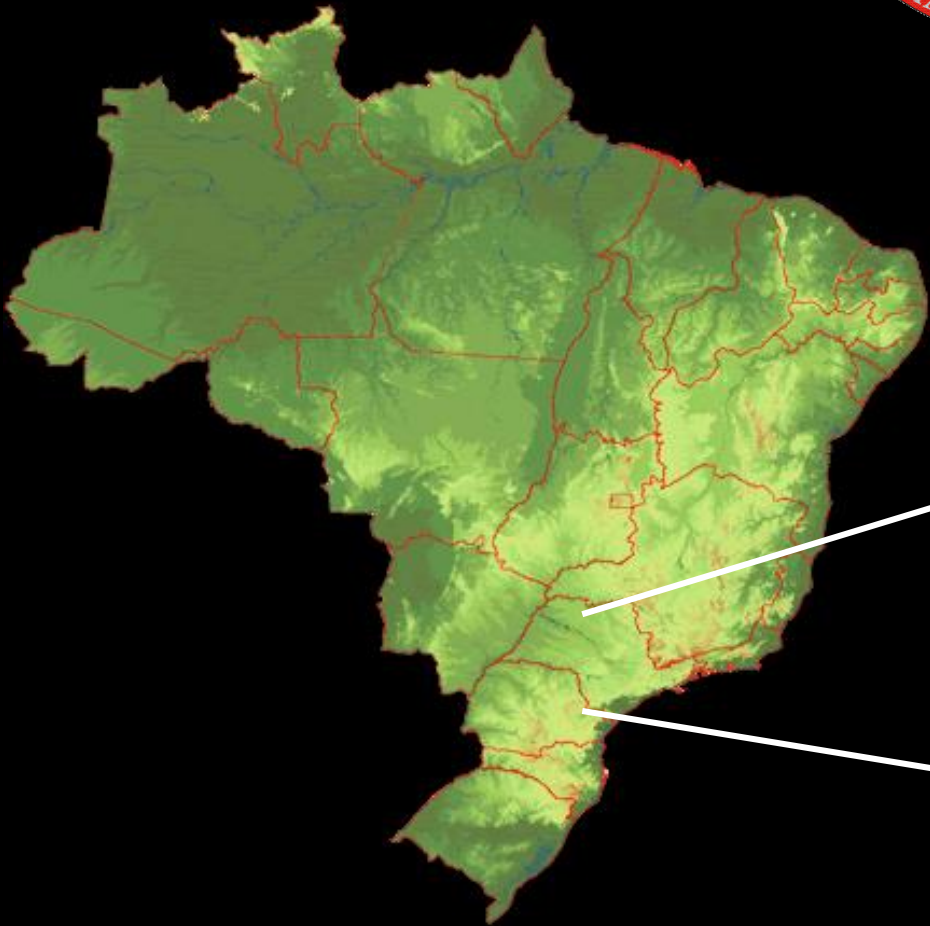
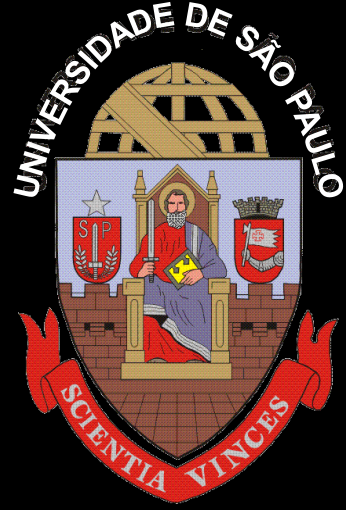
Agenda

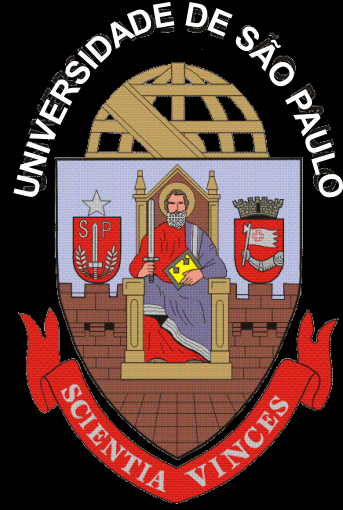
O Cenário: a USP e o CCE

Governança de TI

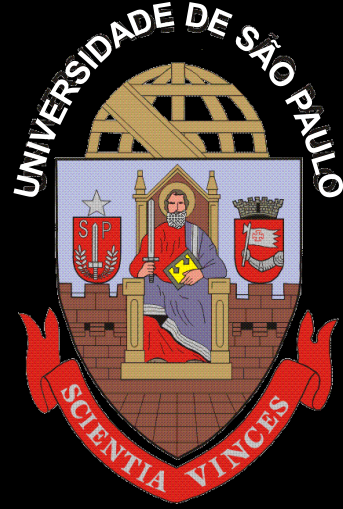
Estratégias para um modelo

O cenário

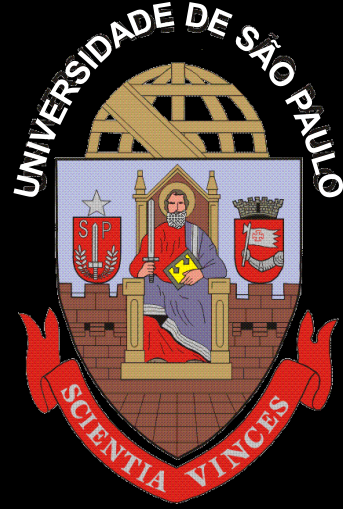




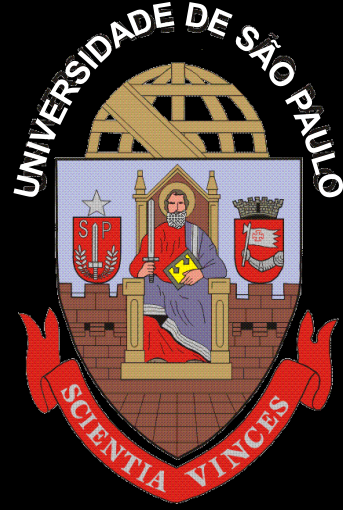
Ensino, Pesquisa e Extensão



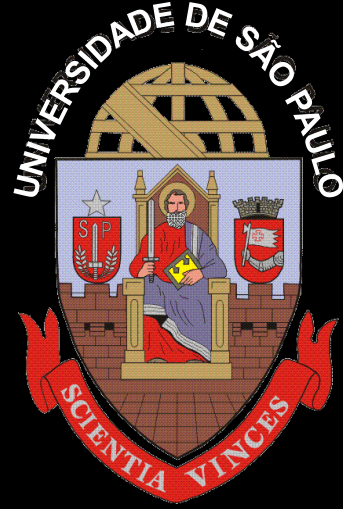
92.064 alunos



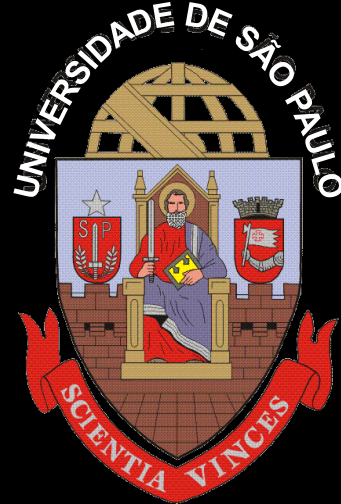
5.860 docentes



16.837 funcionários



~850 funcionários em TI



Reitor

VREA

DI

STI

CCE
São
Paulo

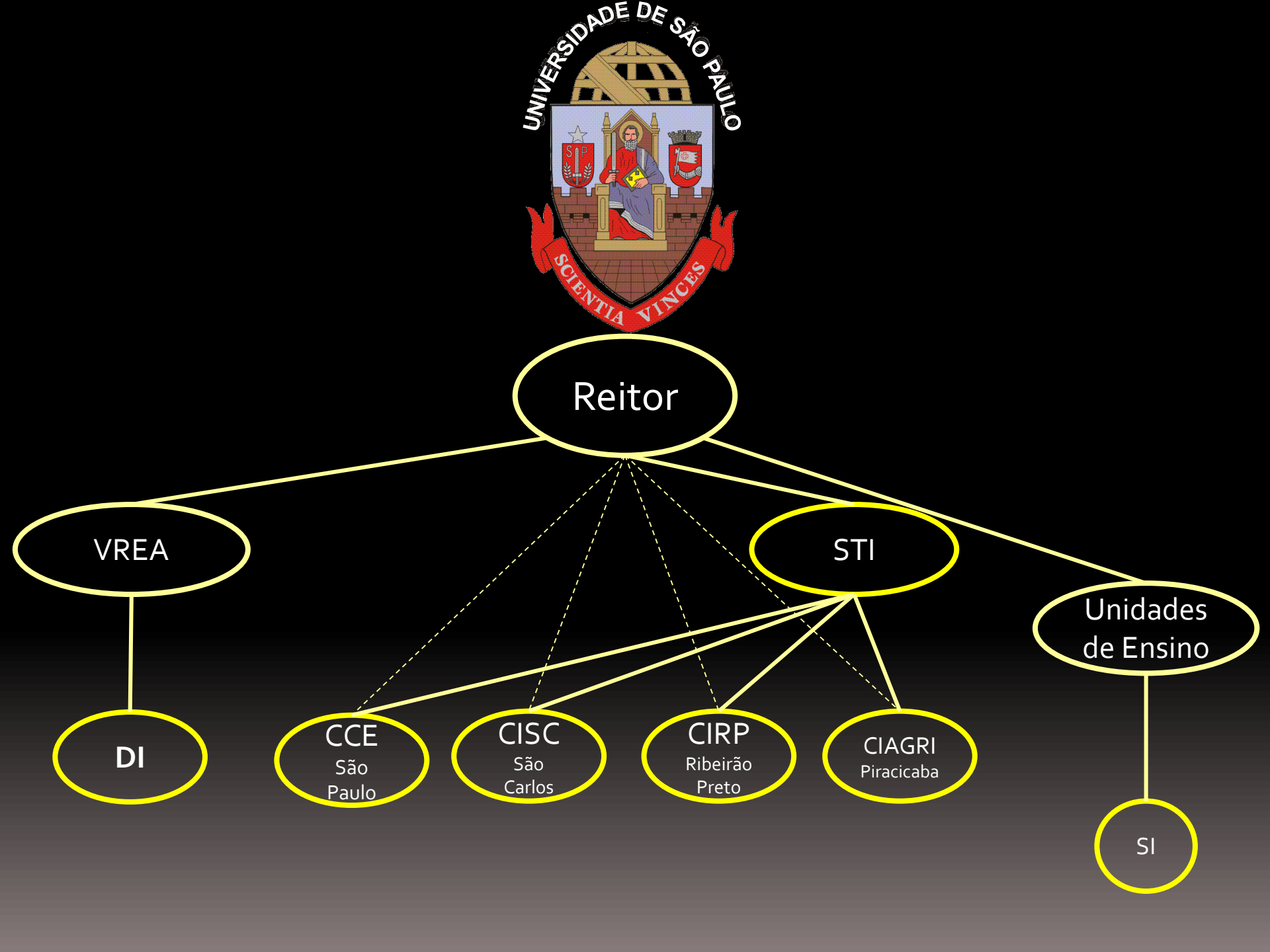
CISC
São
Carlos

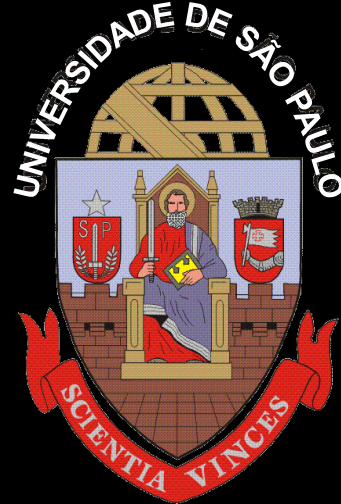
CIRP
Ribeirão
Preto

CIAGRI
Piracicaba

Unidades
de Ensino

SI





Reitor

VREA

DI

STI

CCE
São Paulo

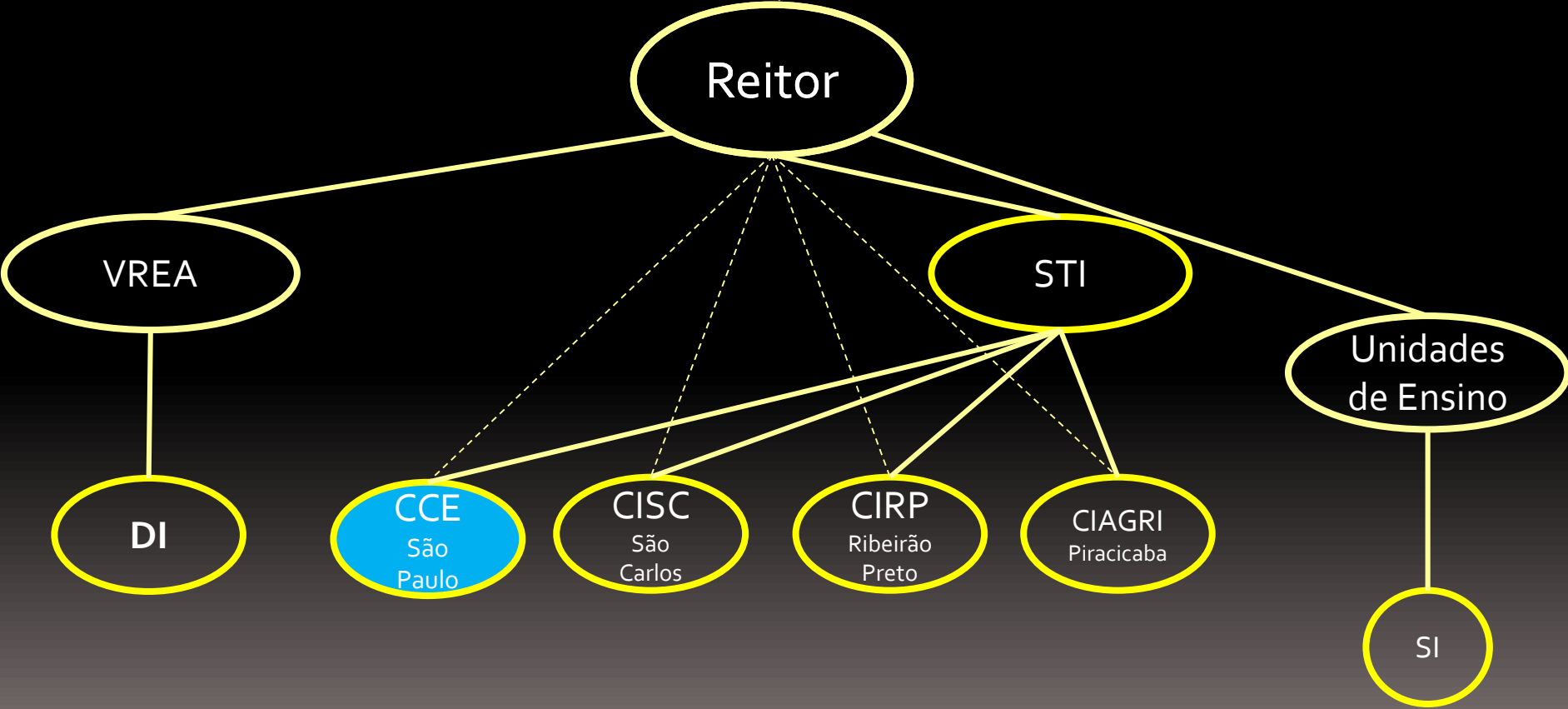
CISC
São Carlos

CIRP
Ribeirão Preto

CIAGRI
Piracicaba

Unidades de Ensino

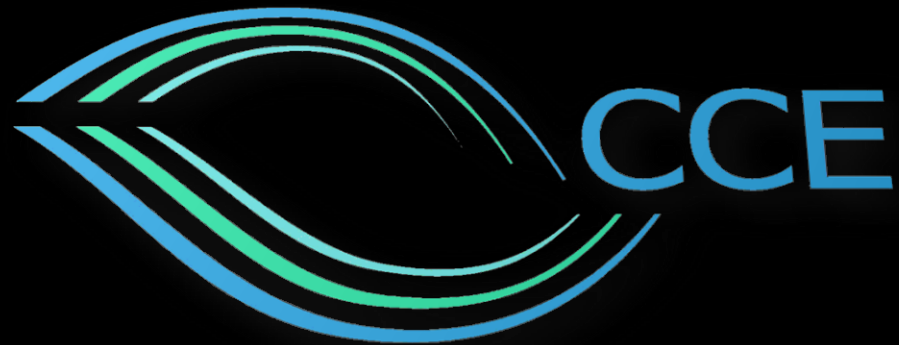
SI





CENTRO DE COMPUTAÇÃO ELETRÔNICA

*Ser referência em prestação de serviços
sustentáveis de TI em campus
universitário*



CENTRO DE COMPUTAÇÃO ELETRÔNICA

Conexão ao Backbone

Manutenção do Backbone

Internet Data Center

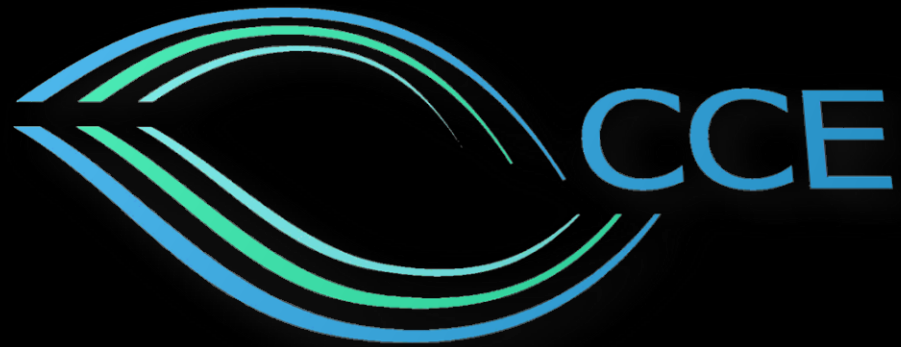
Telefonia

Email (~100 mil contas)

Help Desk

Audio e vídeo (videoconferência)

Pop RNP



CENTRO DE COMPUTAÇÃO ELETRÔNICA

Em 2002 ...

Governança de TI?

[3]

[1]

Criação de valor

↑ alinhamento

[2]

Preservação de valor

↓ **riscos**

[3]

Quais Quem

Quando Decisões! Como

Monitoramento

Estratégico

Governança de TI
(o que fazer)

Tático

Gerenciamento de Serviços de TI
(como fazer)

Operacional

?

Estratégico

Governança de TI
(o que fazer)

Tático

Gerenciamento de Serviços de TI
(como fazer)

Operacional



Estratégico

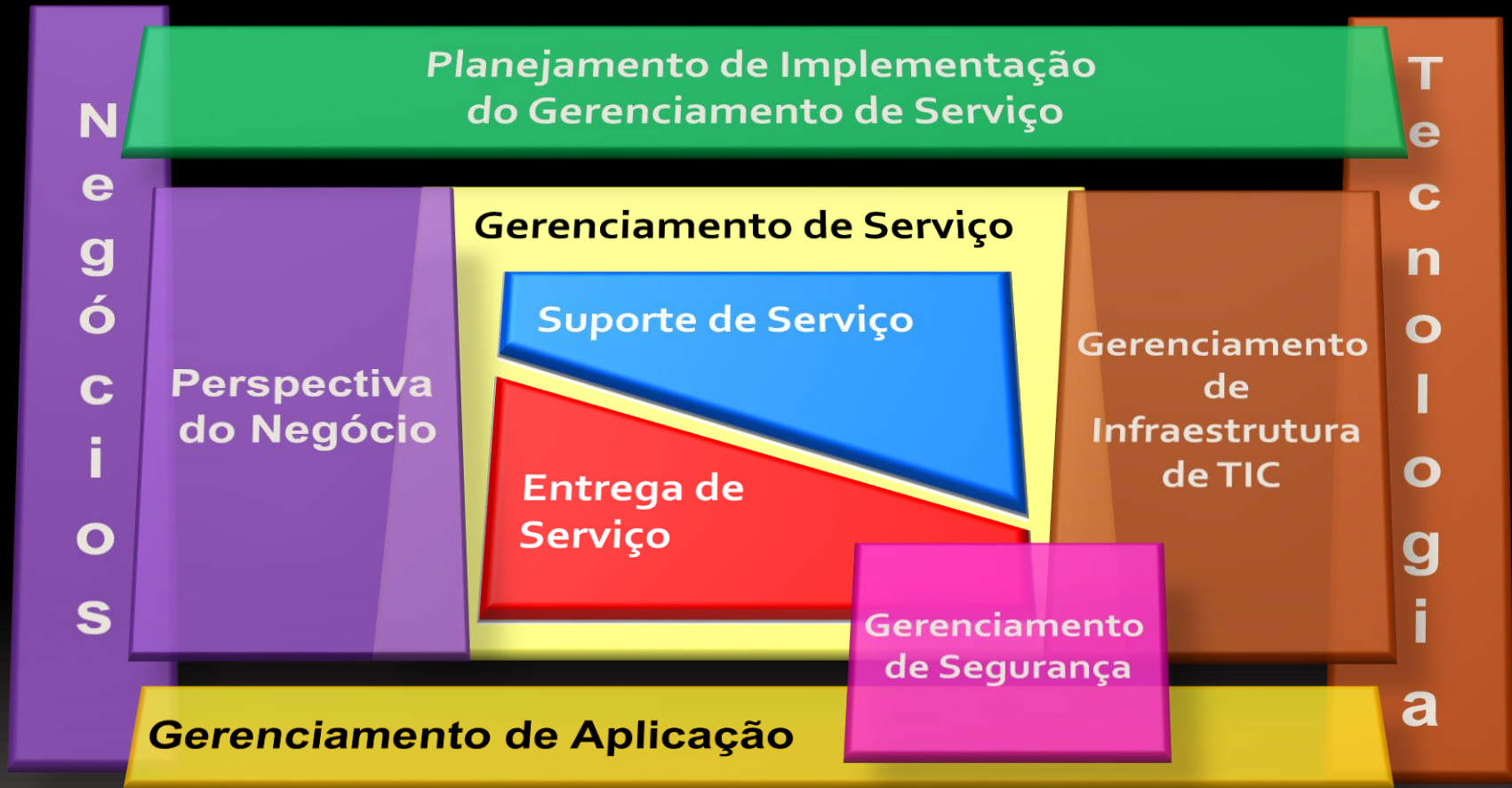
Controle dos
Processos

Tático

Execução de
Processos

Operacional

ITIL v2



Estratégico

Tático

Controle dos
Processos

ITIL v2

Entrega de Serviços

Execução
Processos

ITIL v2

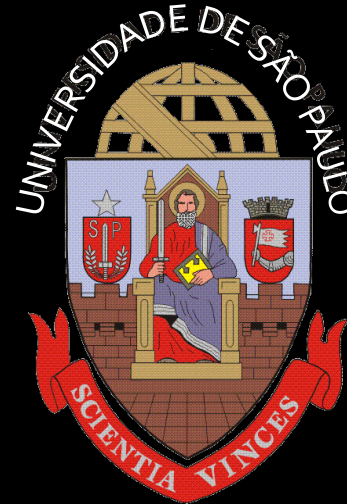
Suporte a Serviços

Grandes desafios...

ITIL: Gestão Matricial

Conflito!

Cultura existente: Vertical



Reitor

VREA

STI

Unidades de Ensino

DI

CCE
São Paulo

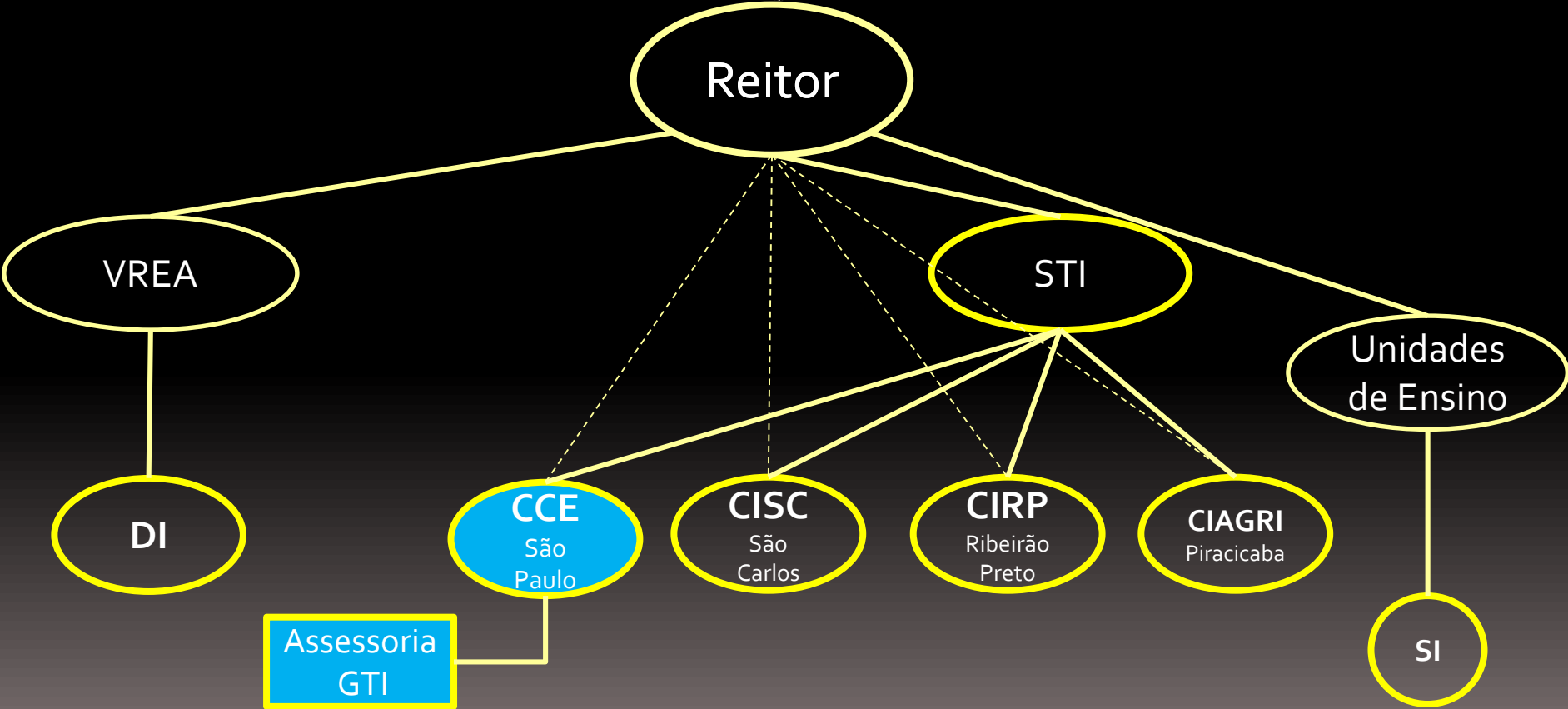
CISC
São Carlos

CIRP
Ribeirão Preto

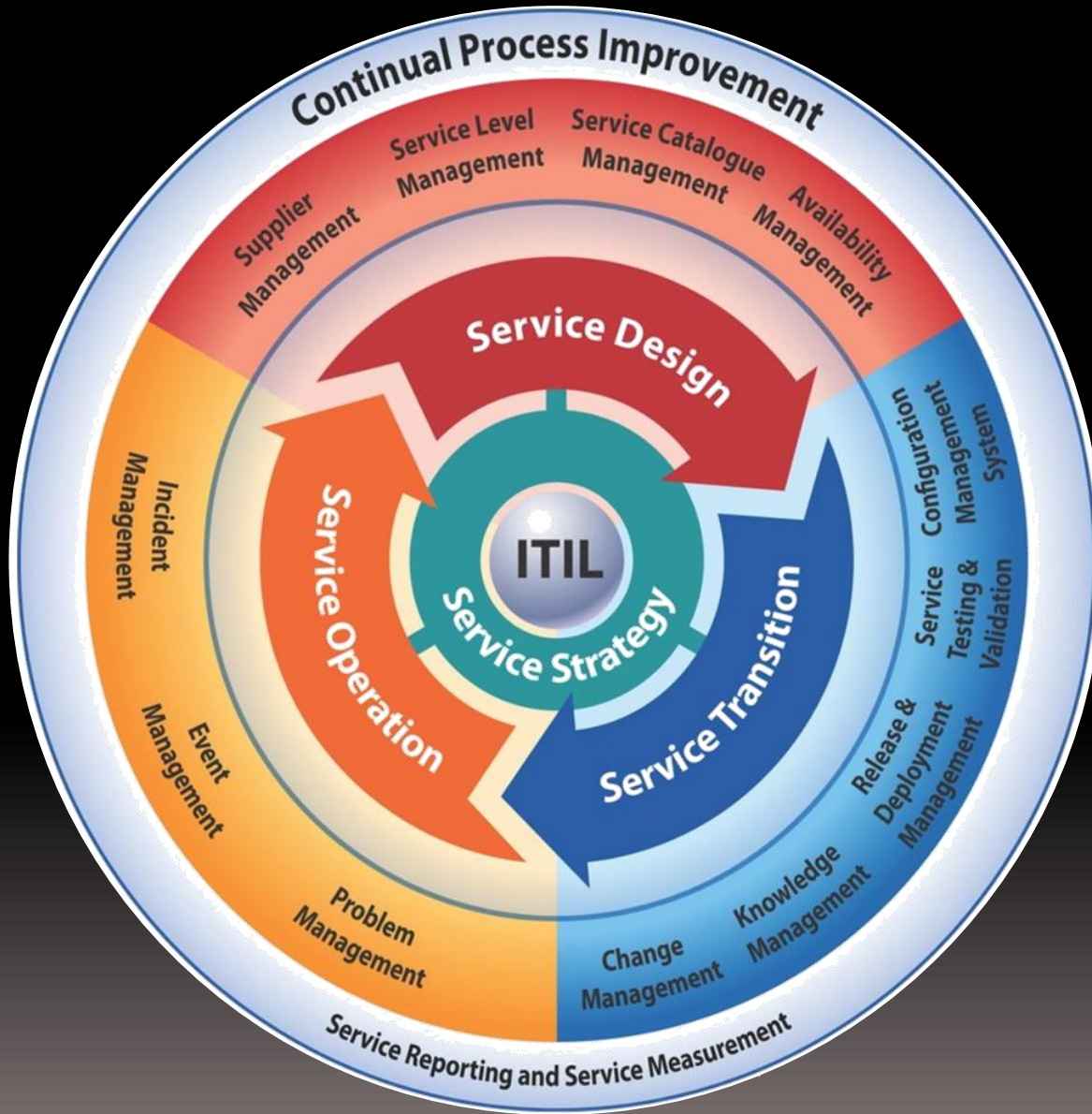
CIAGRI
Piracicaba

SI

Assessoria
GTI



ITIL v3



ITIL v3



Estratégia de Serviço



Desenho de Serviço



Transição de Serviço



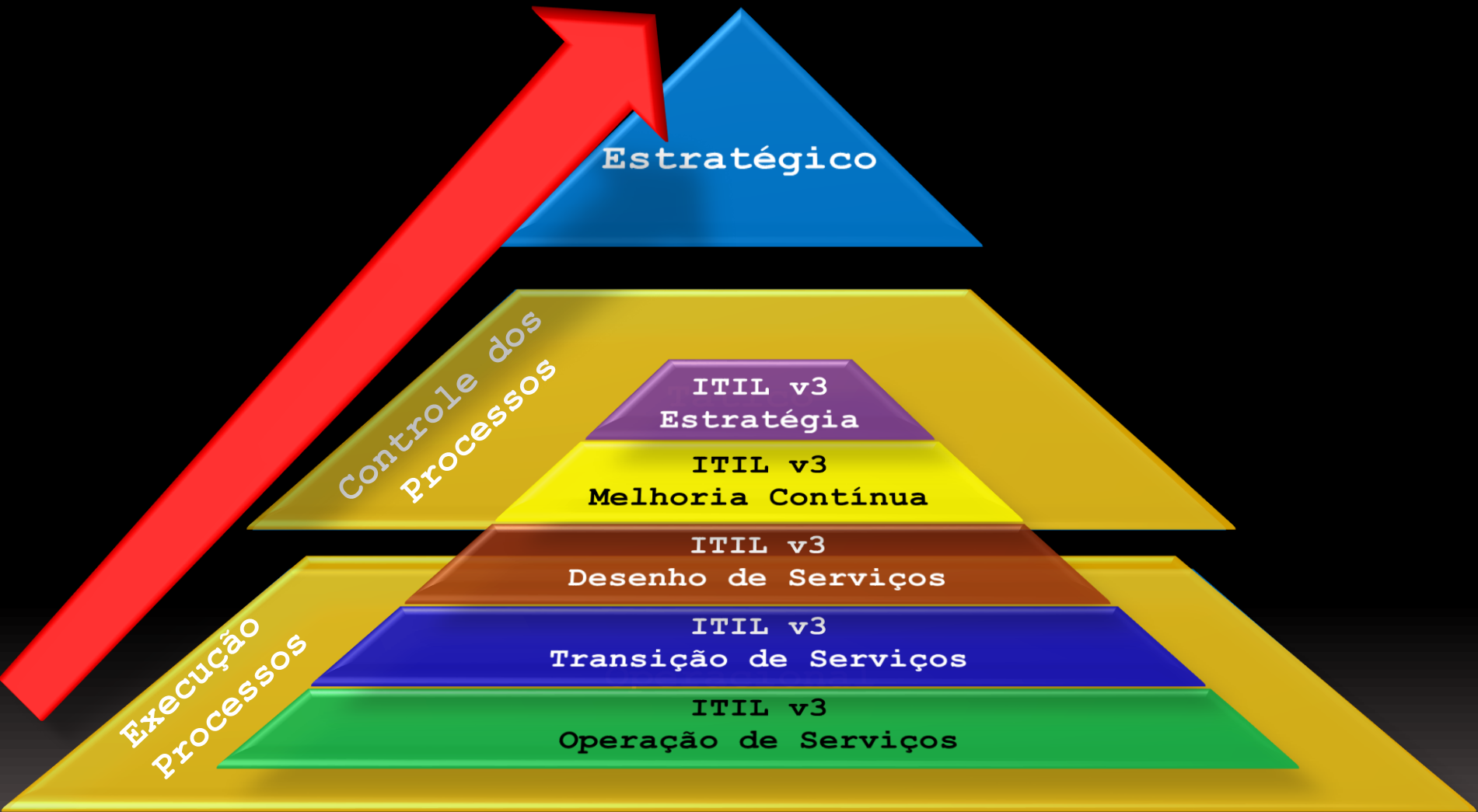
Operação de Serviço



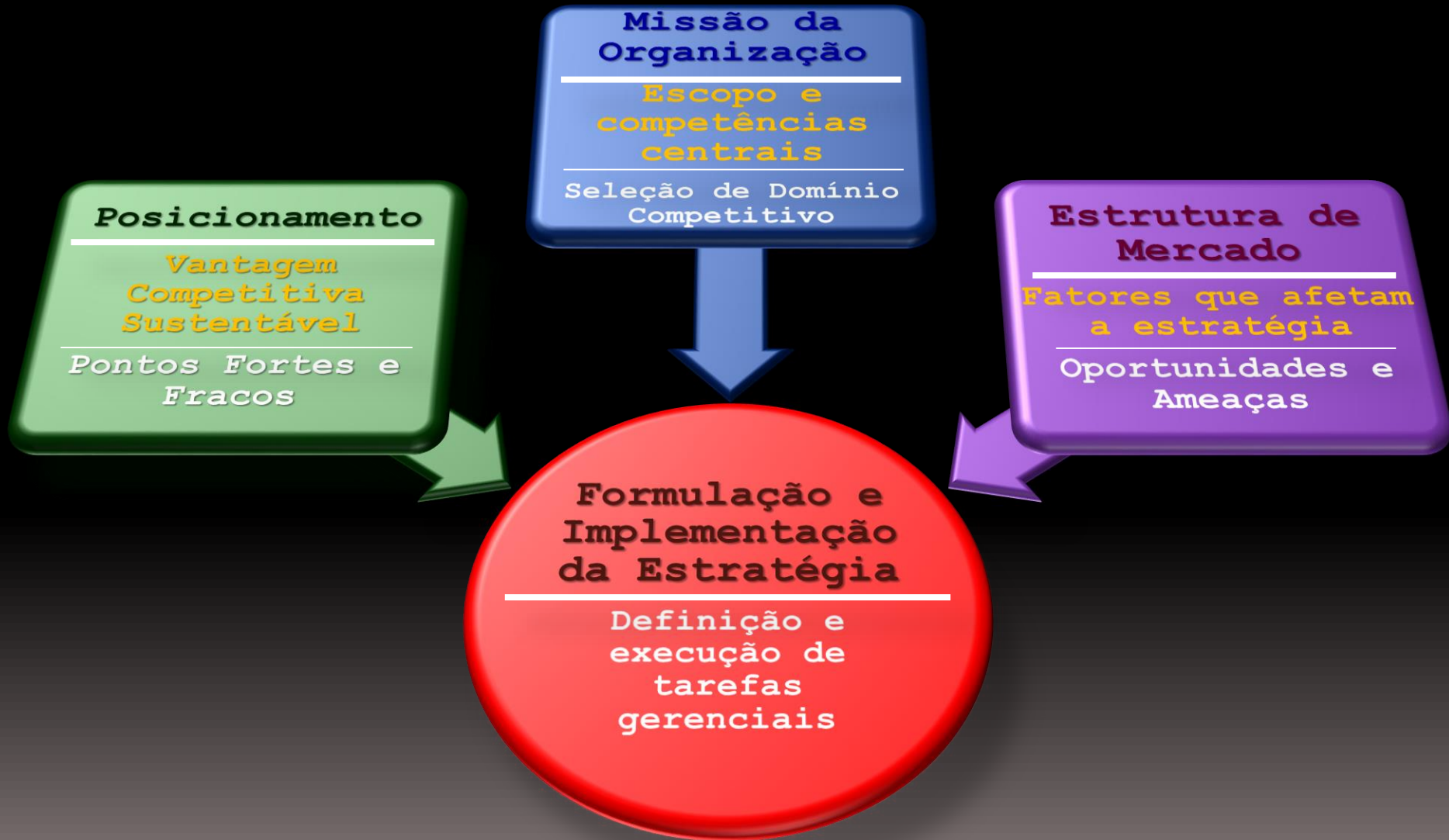
Melhoria contínua de Serviço



Ciclo de Vida dos Serviços de TI



Planejamento Estratégico





COBIT

IT Resources

- ➔ Applications
- ➔ Information
- ➔ Infrastructure
- ➔ People



IT Processes

- ➔ Plan and Organise
- ➔ Acquire and Implement
- ➔ Deliver and Support
- ➔ Monitor and Evaluate



Business Requirements

- ➔ Effectiveness
- ➔ Efficiency
- ➔ Confidentiality
- ➔ Integrity
- ➔ Availability
- ➔ Compliance
- ➔ Reliability

Estratégico
Plano
Estratégico

COBIT

ITIL v3
Estratégia

ITIL v3
Melhoria Contínua

ITIL v3
Desenho de Serviços

ITIL v3
Transição de Serviços

ITIL v3
Operação de Serviços

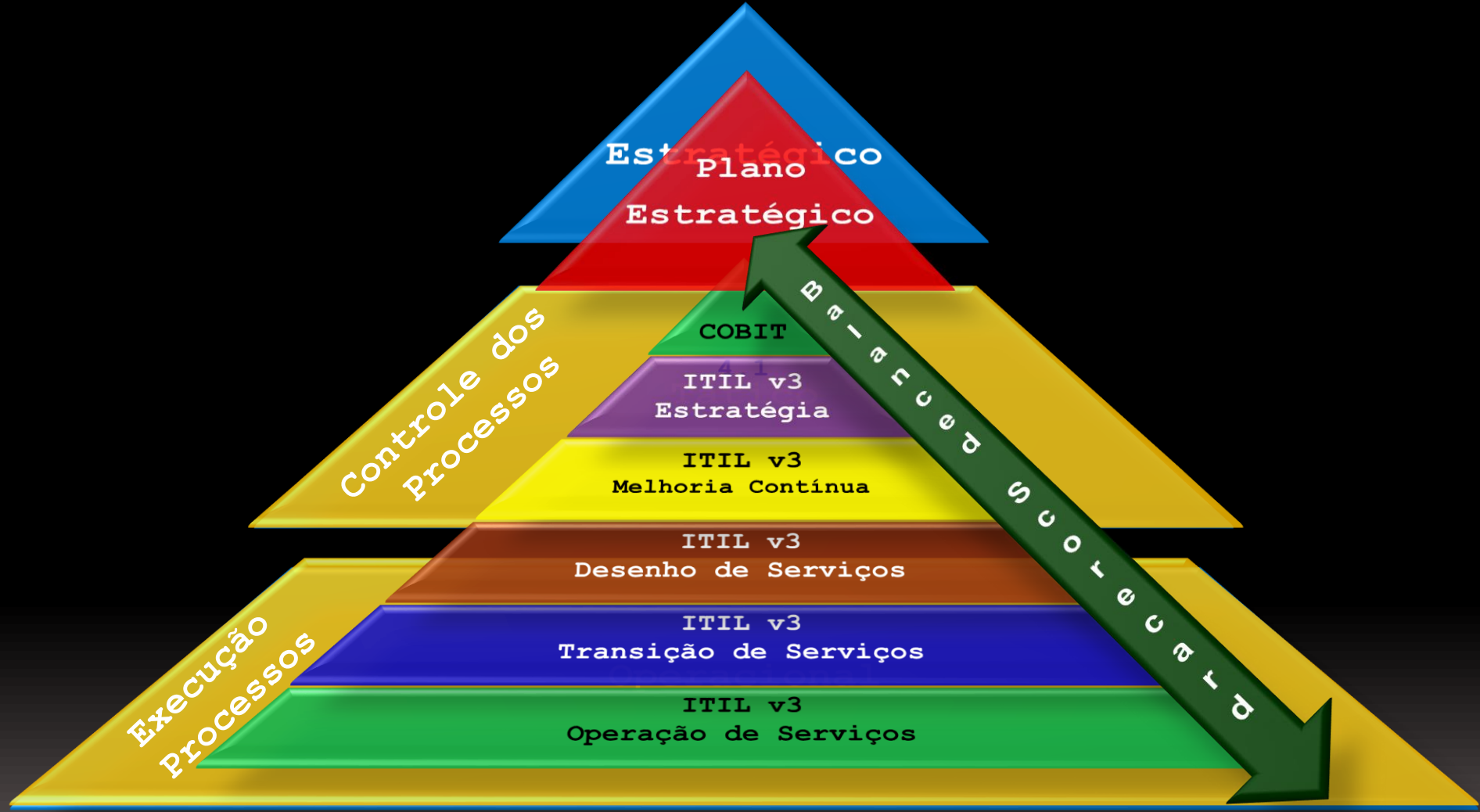
Controle dos
Processos

Execução
Processos

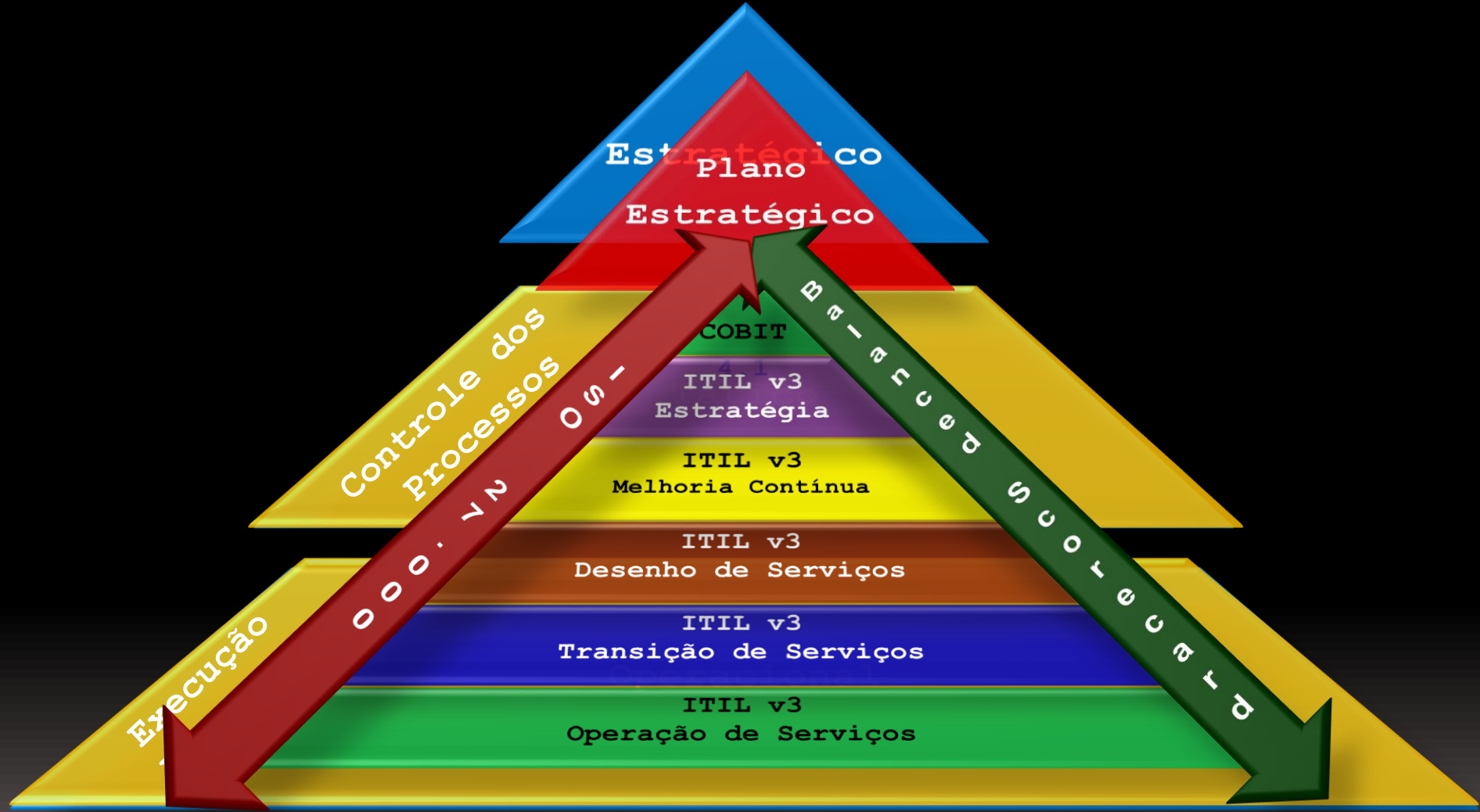
Como comunicar e monitorar a
estratégia?

Perspectivas Balanced Scorecard







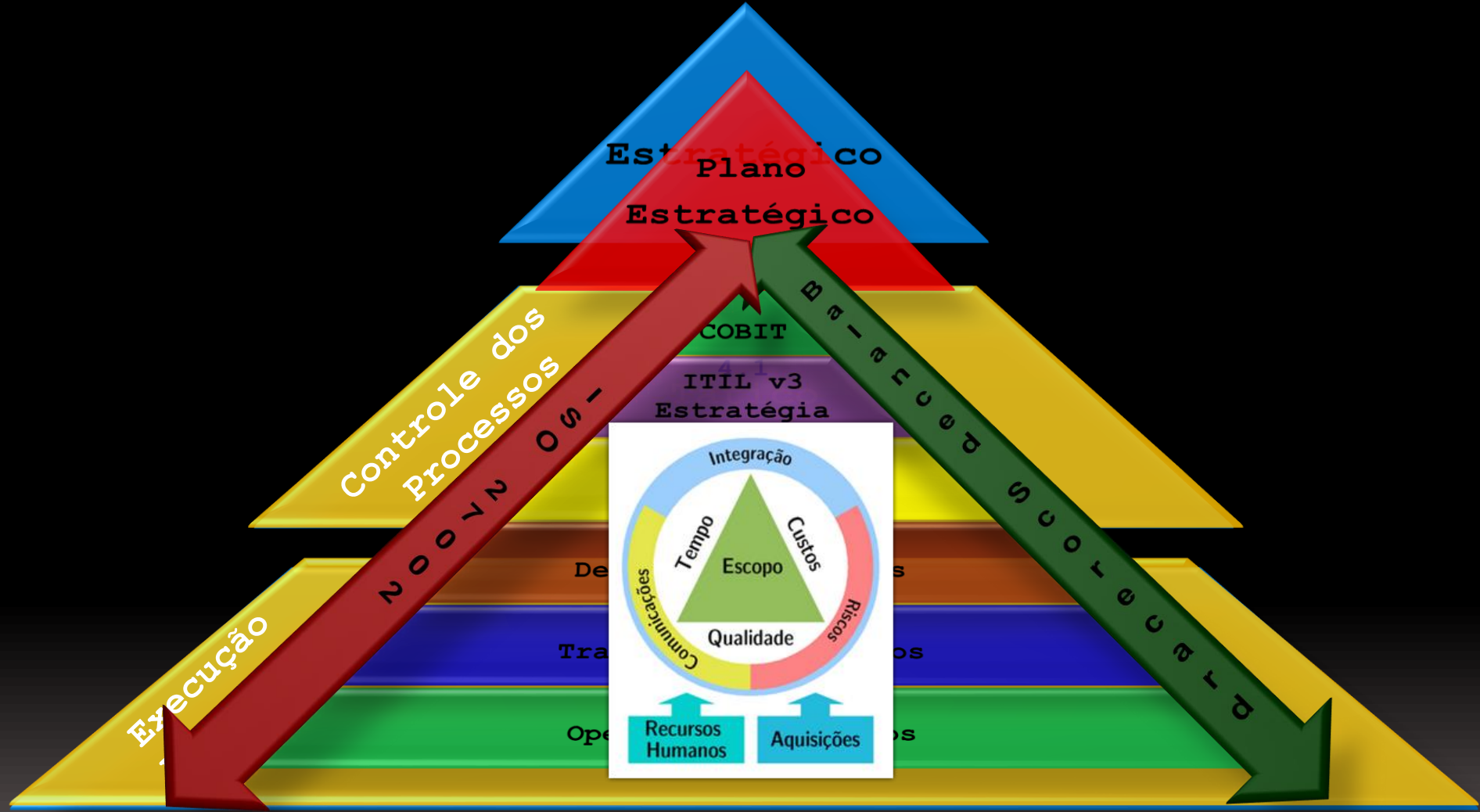


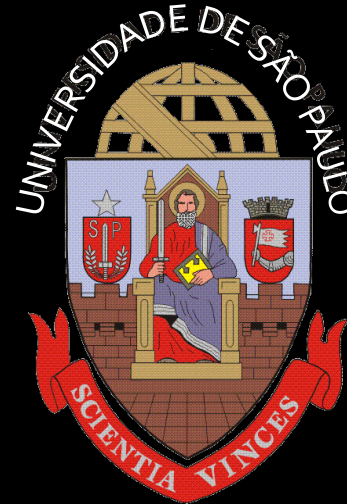
Conflito de Priorização:
Serviços ou Projetos?



Project Management Institute

Guia PMbok





Reitor

VREA

STI

Unidades de Ensino

DI

CCE
São Paulo

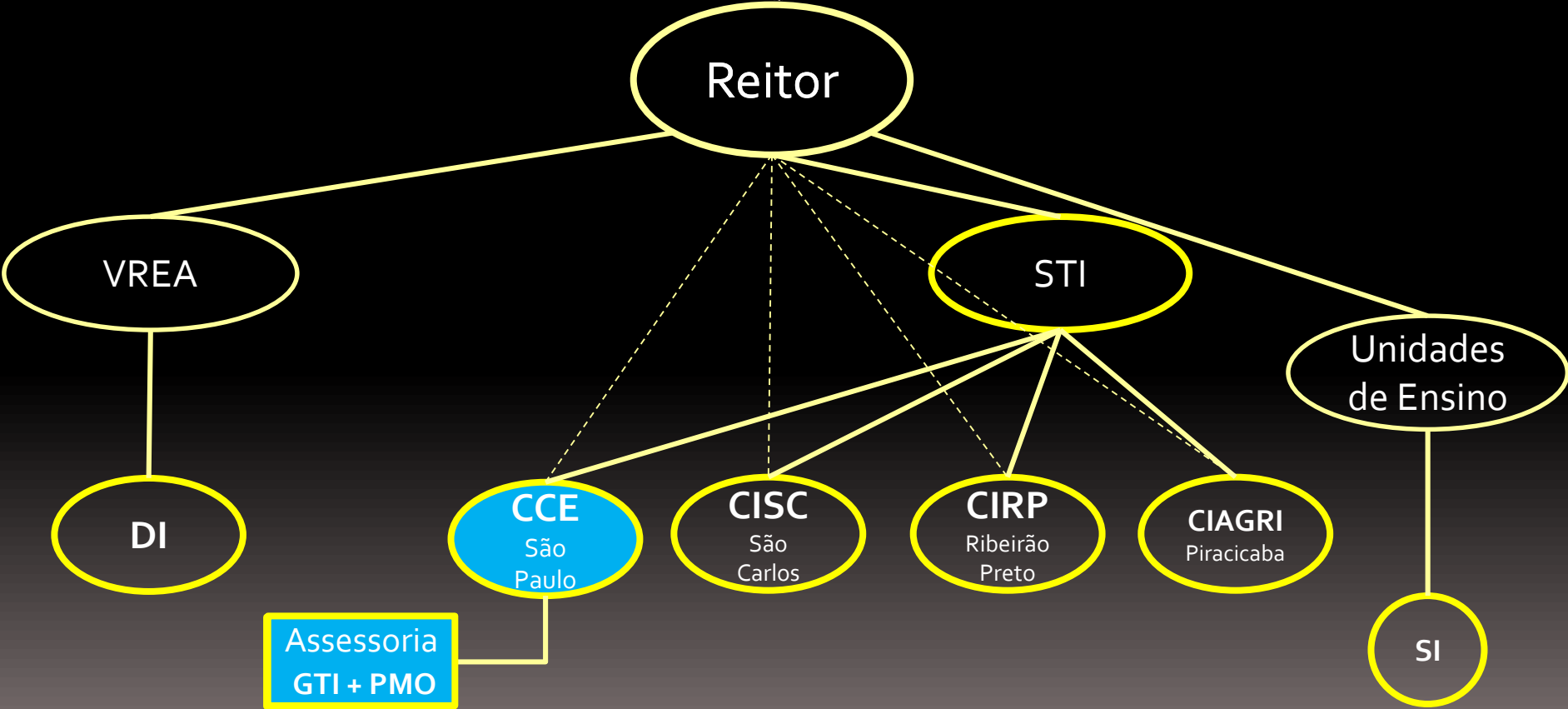
CISC
São Carlos

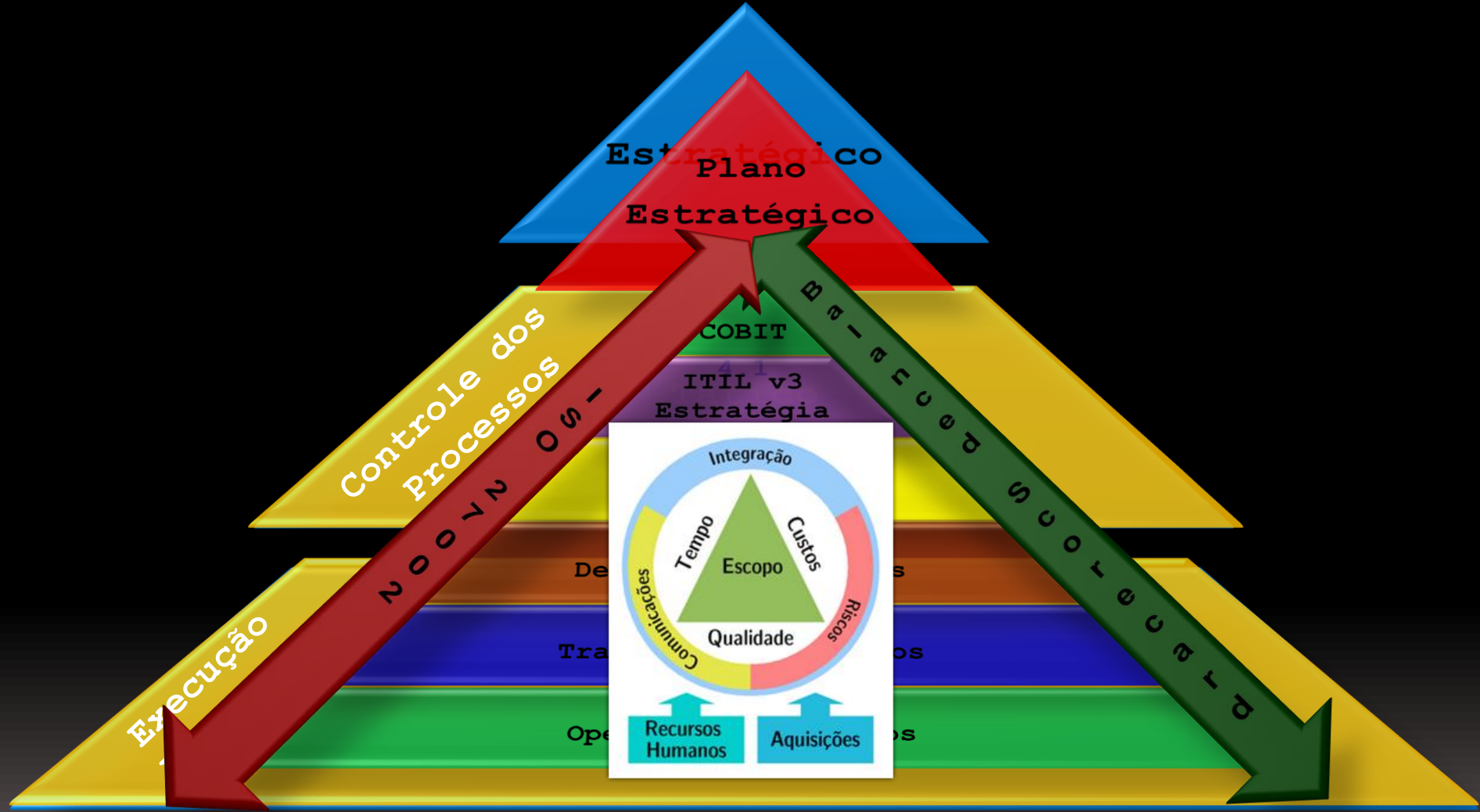
CIRP
Ribeirão Preto

CIAGRI
Piracicaba

SI

Assessoria
GTI + PMO



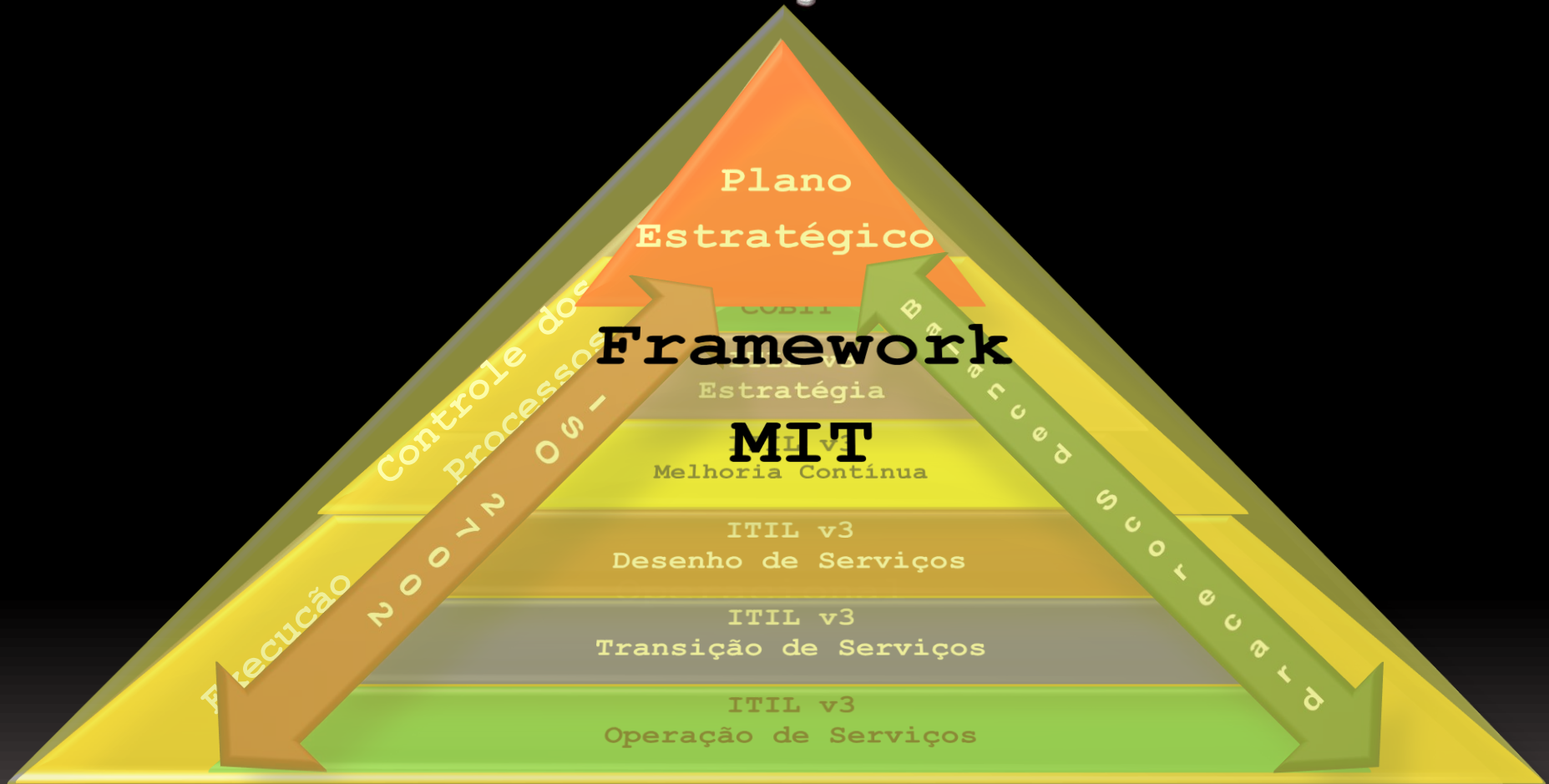


ainda faltava harmonia...

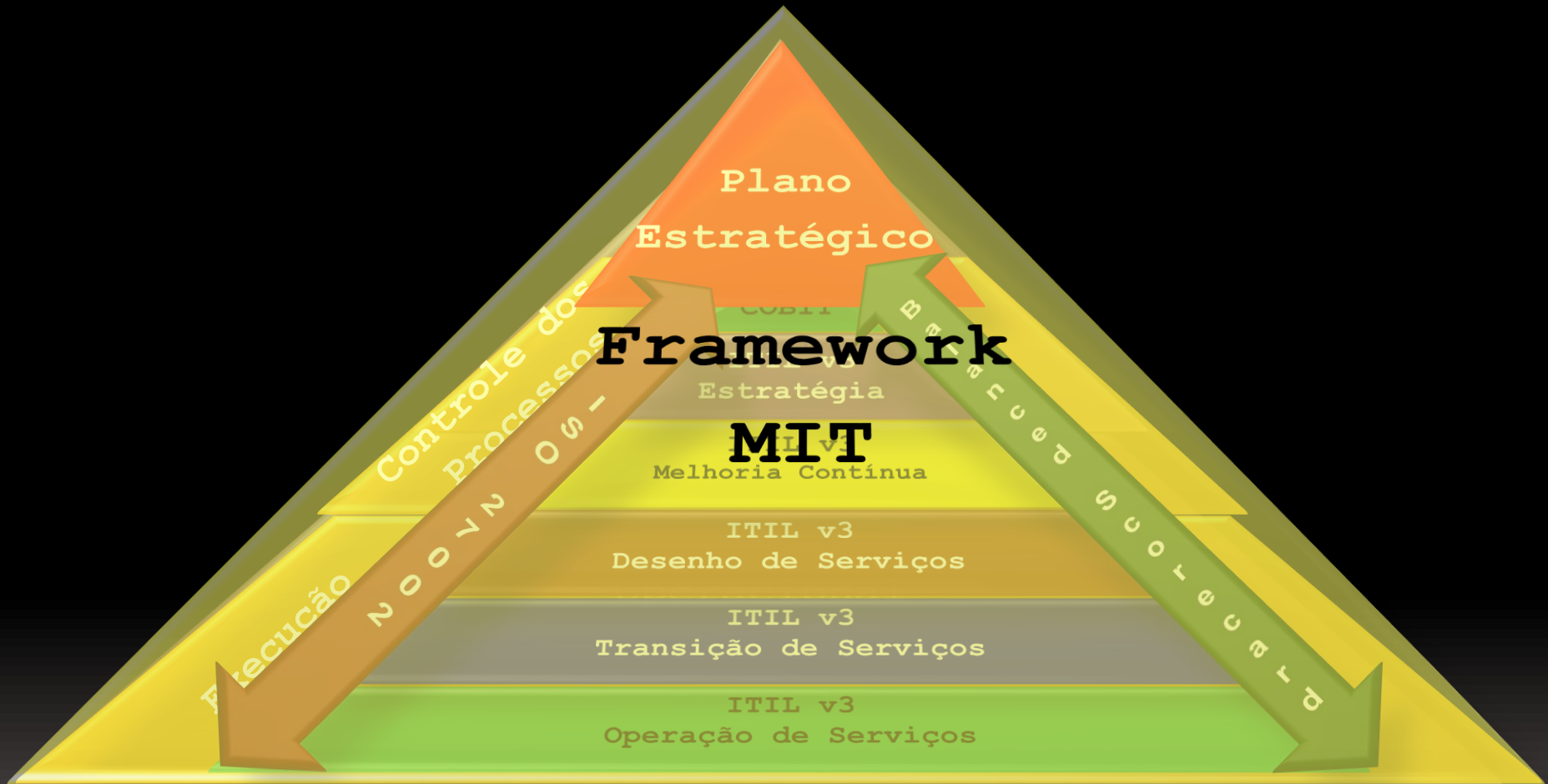
Framework de Governança MIT



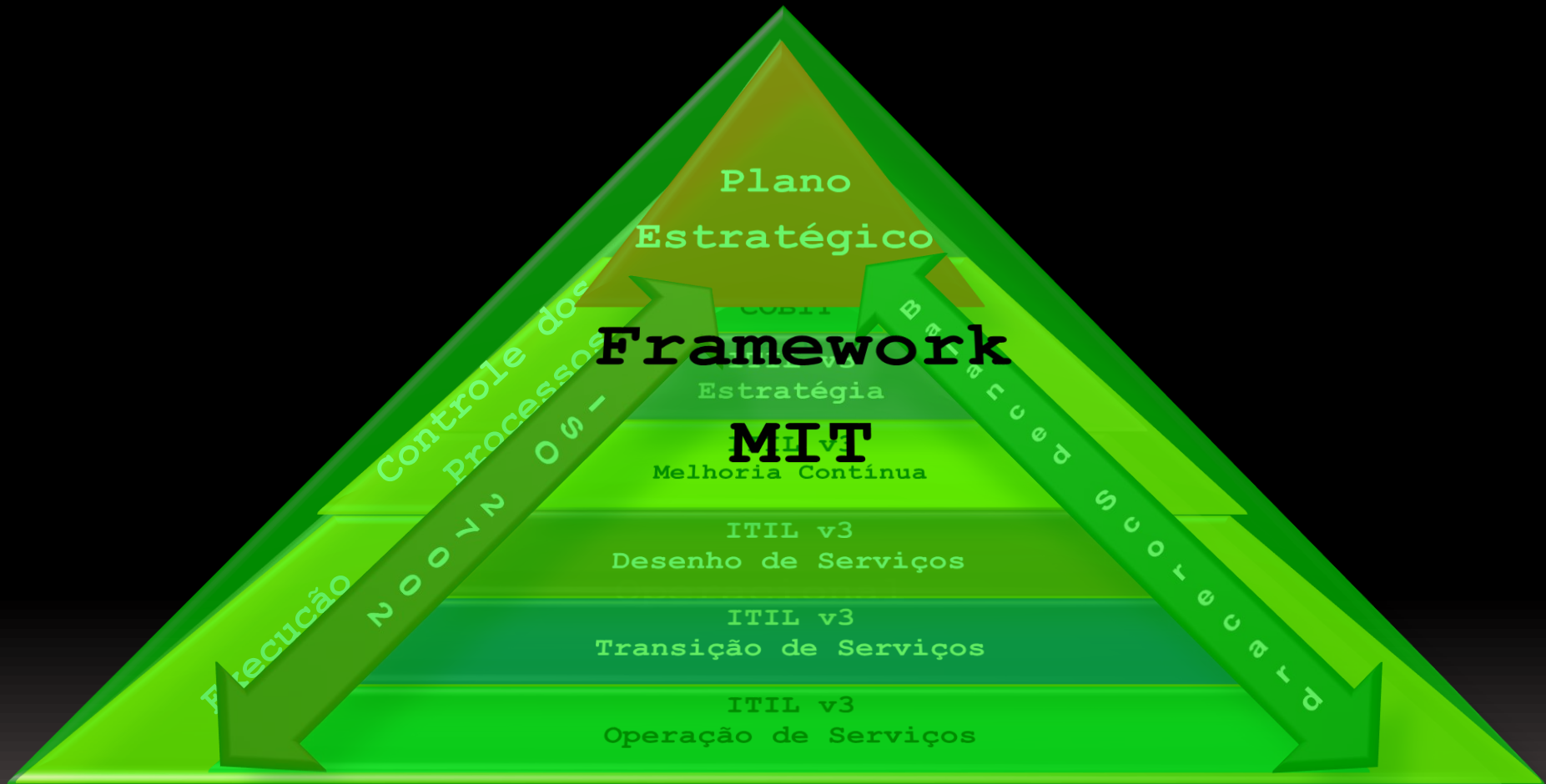
Um modelo adaptável para Governança de TI



Próximos passos



Sustentabilidade



Lições aprendidas



Pense grande



Comece com pequenos passos



Tenha uma estratégia!

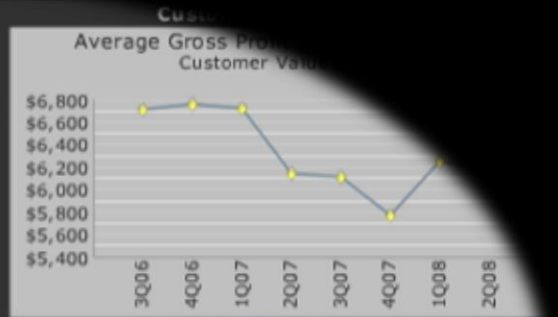
Key Performance Indicators

Marketing/Sales Scenario Planning

Total

	3Q	4Q	1Q	2Q
Revenue - Prior Year Period	\$4,405	\$4,663	\$4,664	\$4,451
Revenue - Trailing 4 Qtrs	\$4,774	\$4,797	\$5,285	\$5,265
Qtrly Growth Rate - YOY	7.7%	2.8%	11.8%	15.5%
Annual Growth Rate - Trailing 4 Quarters	33.9%	9.4%	7.9%	9.6%

	3Q	4Q	1Q	2Q
Net Profit - Prior Year Period	\$1,437	\$1,521	\$1,553	\$1,469
Net Profit - Trailing 4 Qtrs	\$1,571	\$1,564	\$1,727	\$1,723
Qtrly Growth Rate - YOY	12.5%	7.9%	26.0%	30.2%
Annual Growth Rate - Trailing 4 Quarters	34.5%	10.2%	7.8%	9.2%



Repeat Purchase # of Accounts Active

Customer Retention Total Transactions



Brand Strength

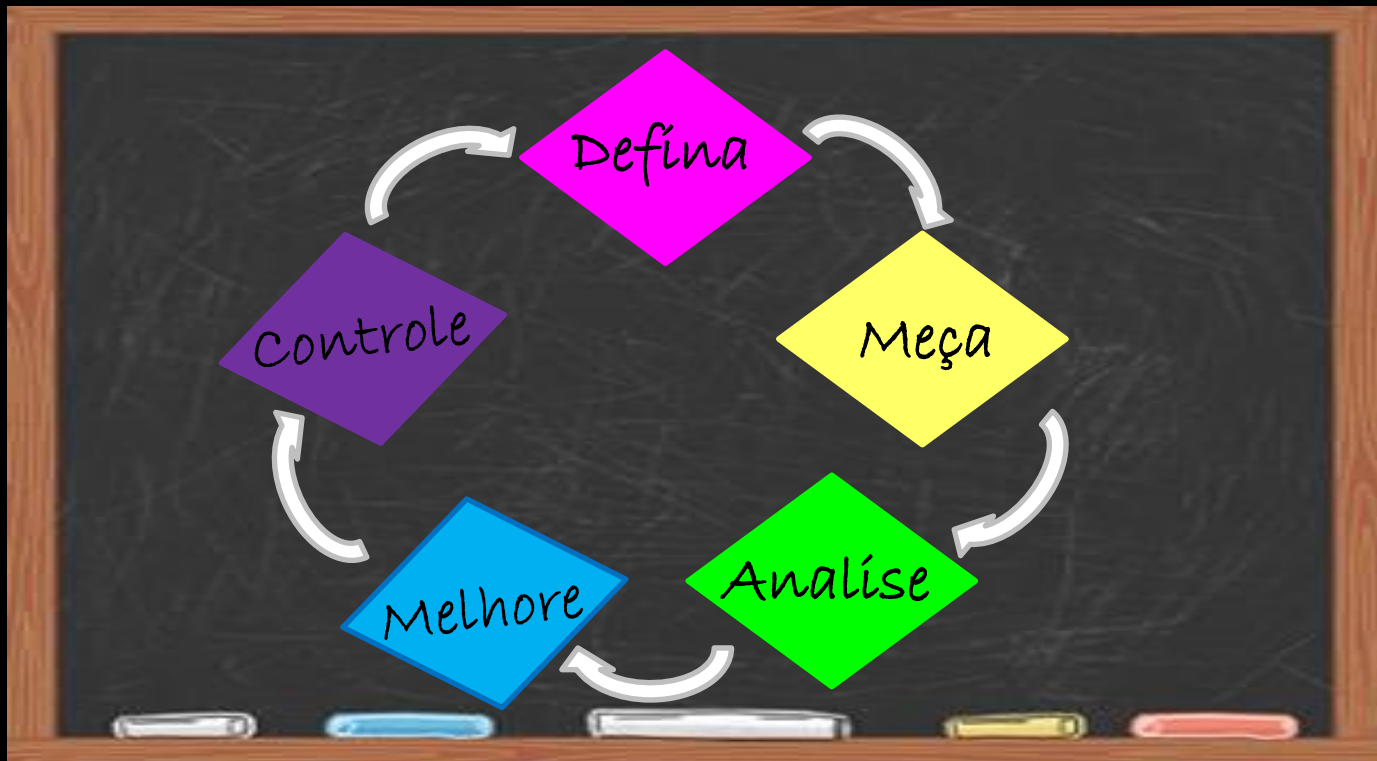


Total Revenue



Total Net Profit

Meça Sistemáticamente!



Evolve continuamente!

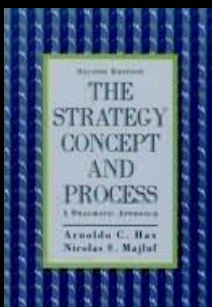
Muchas Gracias!

Mauro Cesar Bernardes

mcesar@usp.br

+55 11 3091 6409

Sugestões bibliográficas



Planejamento Estratégico

HAX, ARNALDO C.; MAJLUF, NICOLAS S.
The Strategy Concept and Process.
Prentice Hall, ISBN-13:
9780134588940



Framework MIT

Peter Weill, Jeanne W. Ross.
Governança de TI: Tecnologia da
Informação, Editora MBOOKS, 2005.
ISBN-13: 9788589384780



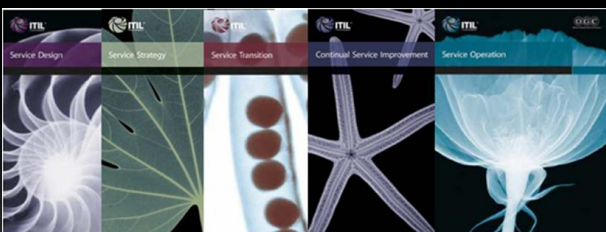
ITIL v2

INTRODUCTION TO ITIL.
Editora: STATIONERY OFFICE BOOKS
1ª Edição, ISBN 011331034X



Balanced Scorecard

KAPLAN, ROBERT S.; NORTON,
DAVID P. A Estratégia em Ação -
Balanced Scorecard. 22a Edição,
1997. ISBN-13: 9788535201499



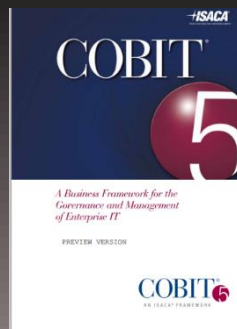
ITIL v3

ITIL SERVICE DESIGN - ISBN-13: 9780113313044
ITIL SERVICE TRANSITION - ISBN-13: 9780113313068
ITIL SERVICE STRATEGY - ISBN-13: 9780113313044
ITIL SERVICE OPERATION - ISBN-13: 9780113313075
ITIL CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT - ISBN-13: 9780113313082
Edição: 1ª, 2011



Case CCE - USP

CARVALHO, Tereza C. M B. TI -
Tecnologia da Informação Tempo de
Inovação. M BOOKS, 2009.
ISBN 9788576800835.



COBIT 4.1

ISACA, Cobit 4.1.
Disponível On-line em:
<http://www.isaca.org/Knowledge-Center/cobit/Pages>