

3° Cinfotec

Gerenciamento de Serviços
e

Governança de TI:

(Aplicação de modelos e metodologias)

Mauro Cesar Bernardes
mcesar@usp.br

Agenda

Governança de TI x Gerenciamento
de Serviços

Estratégias para um modelo

[?]

Governança de TI?

[4 elementos]

[1°]

Criação de valor

↑ alinhamento

[2°]

Preservação de valor

↓ **riscos**

[3°]

Quais Quem

Quando Decisões! Como

Monitoramento

[4°]

Medição de Desempenho

Gestão baseada em indicadores

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

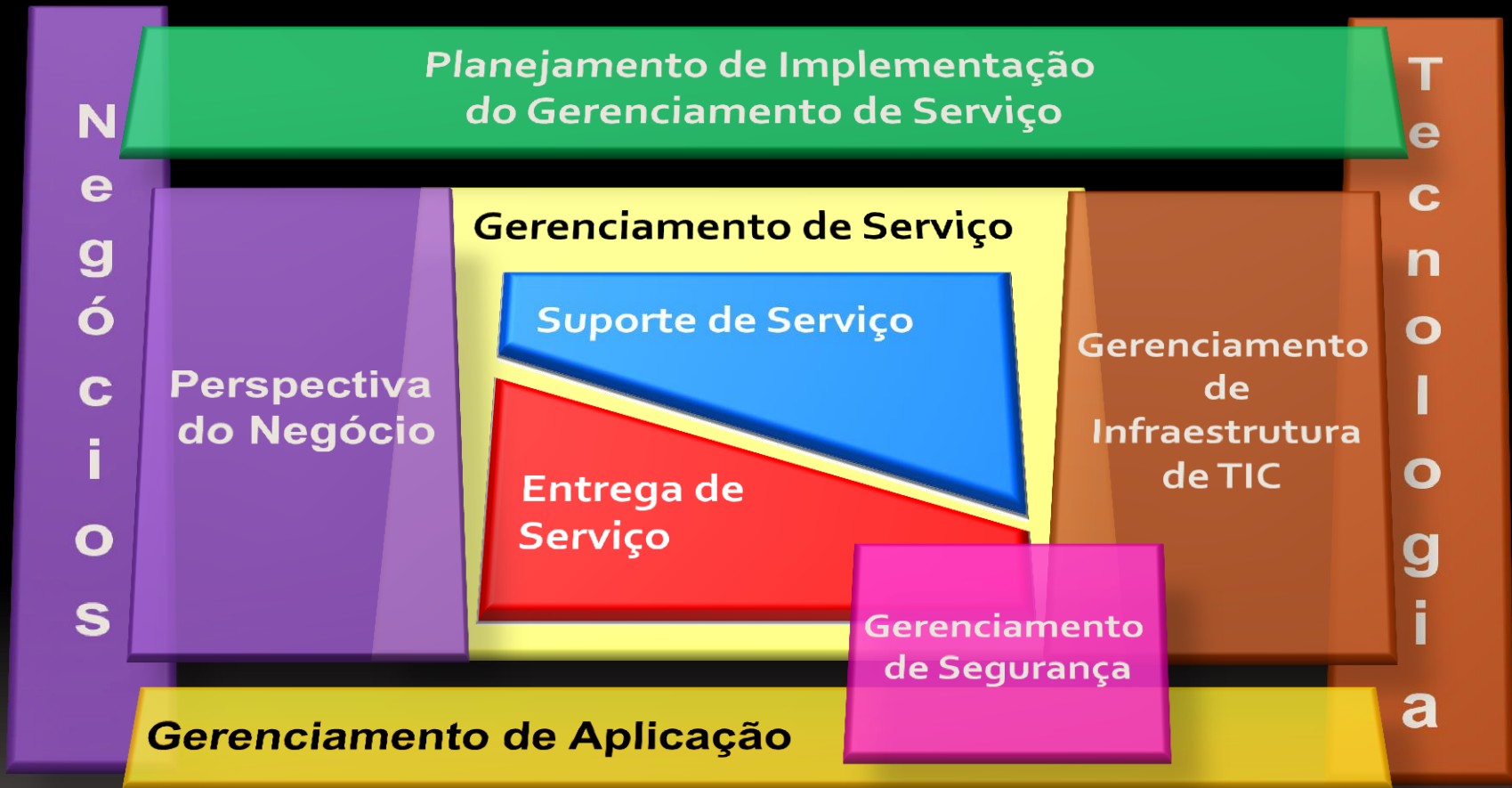
Controle dos
Processos

Tático

Execução de
Processos

Operacional

ITIL v2



Estratégico

Controle dos
Processos

Tático

ITIL v2

Entrega de Serviços

Execução
Processos

ITIL v2

Suporte a Serviços

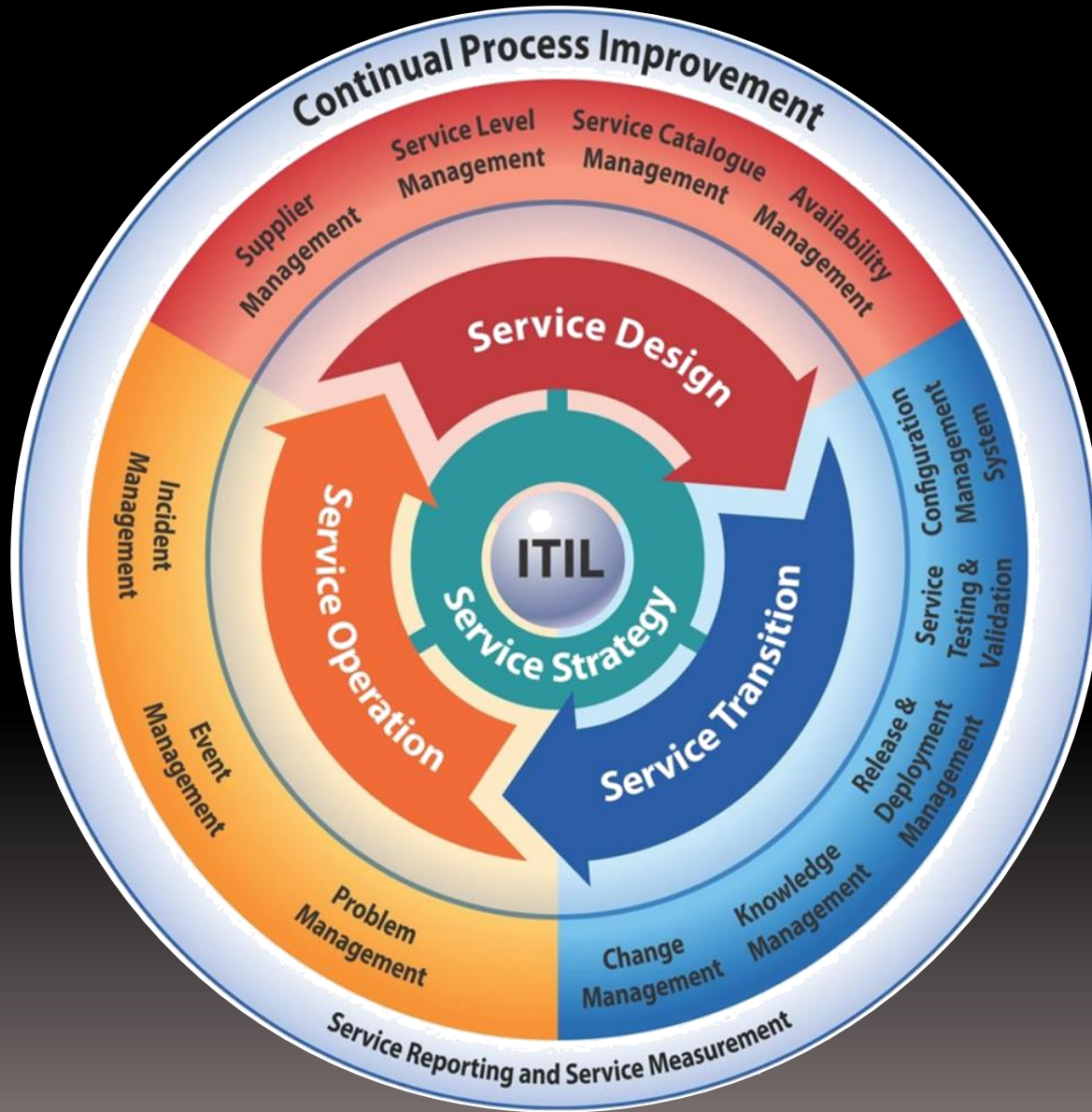
Grandes desafios...

ITIL: Gestão Matricial

Conflito!

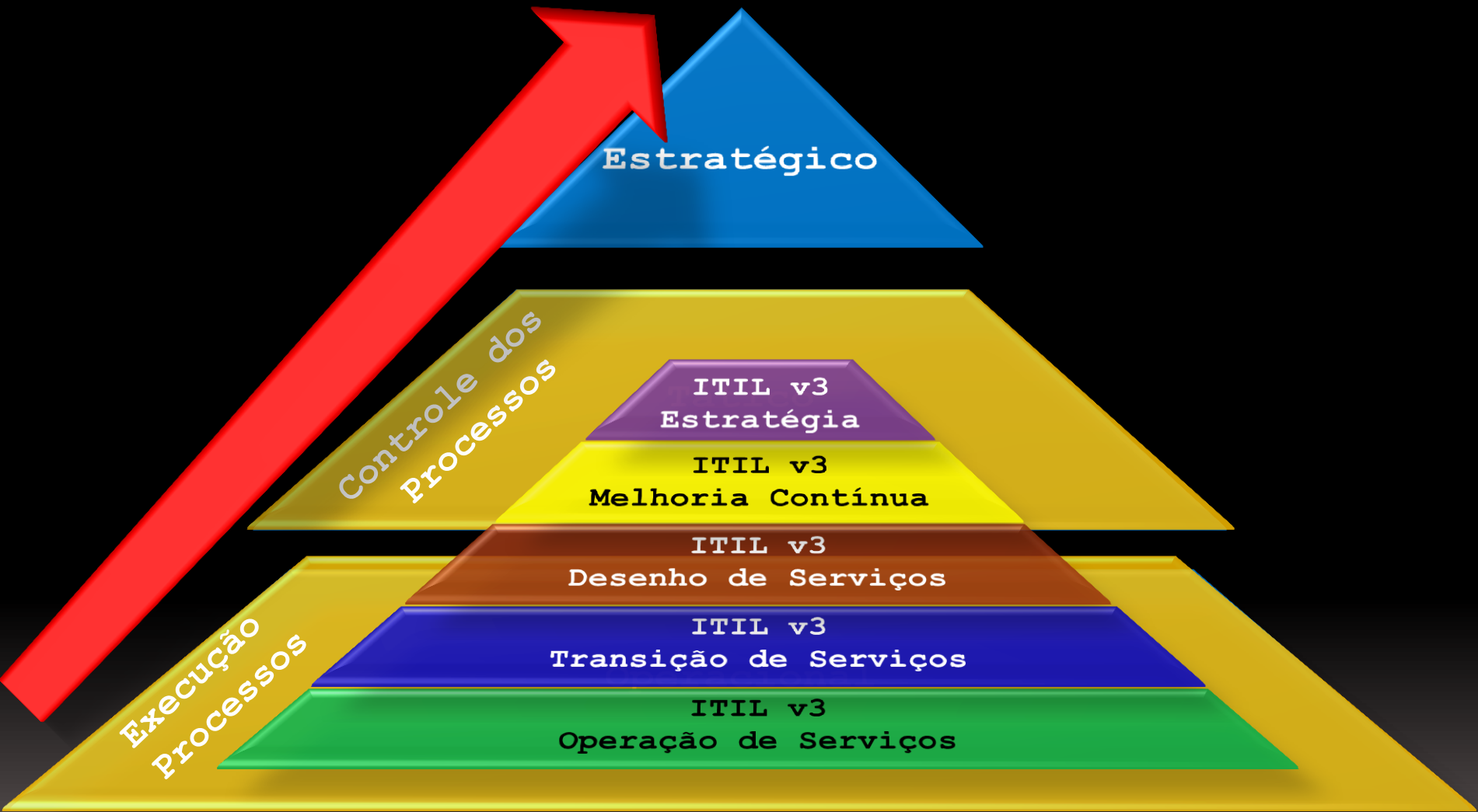
Cultura Gestão
organizacional: Verticalizada

ITIL v3



ITIL v3





Estratégico

Controle dos Processos

ITIL v3
Estratégia

ITIL v3
Melhoria Contínua

ITIL v3
Desenho de Serviços

ITIL v3
Transição de Serviços

ITIL v3
Operação de Serviços

Execução Processos

Planejamento Estratégico





COBIT (5)



Estratégico
Plano
Estratégico

COBIT

ITIL v3
Estratégia

ITIL v3
Melhoria Contínua

ITIL v3
Desenho de Serviços

ITIL v3
Transição de Serviços

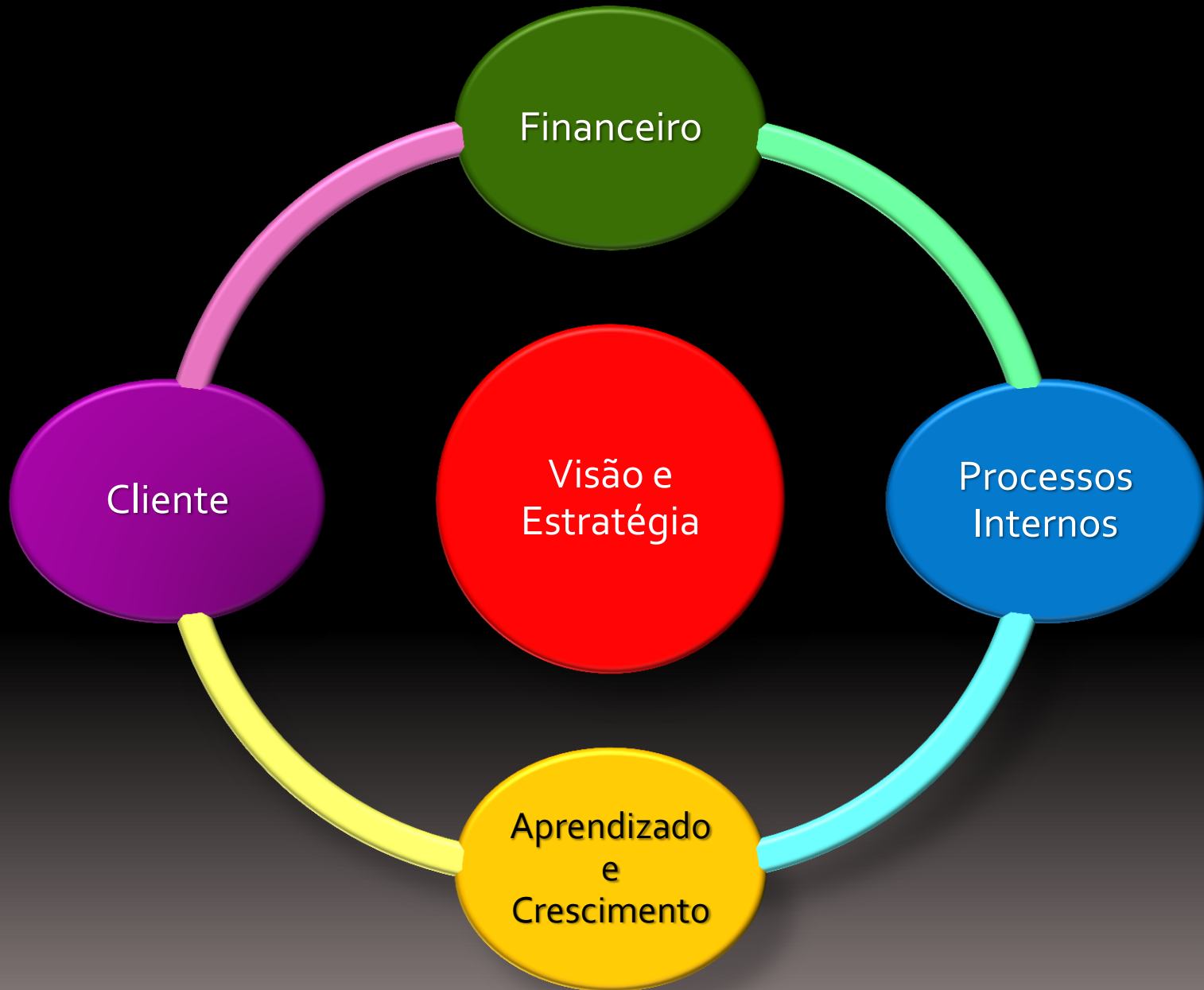
ITIL v3
Operação de Serviços

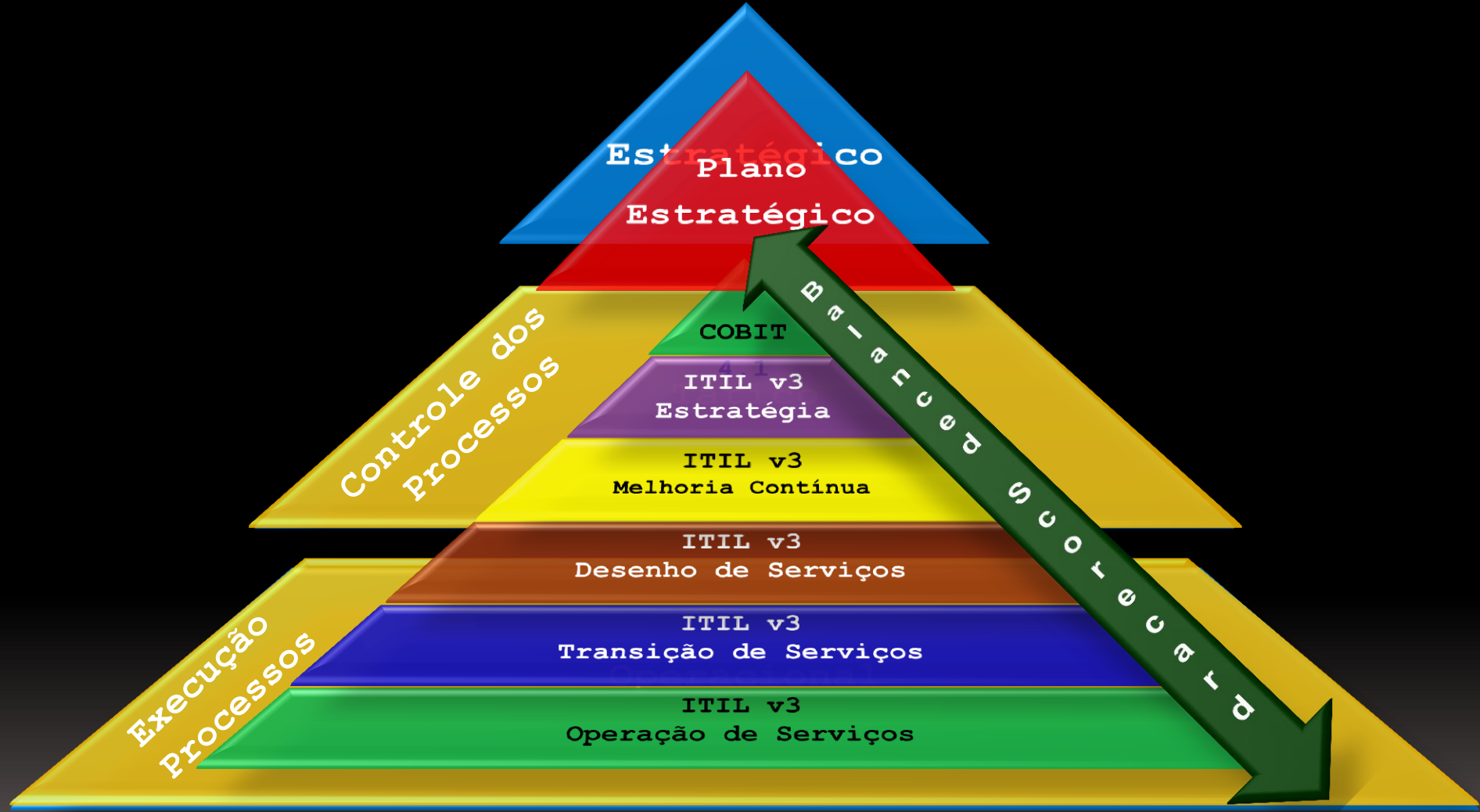
Controle dos
Processos

Execução
Processos

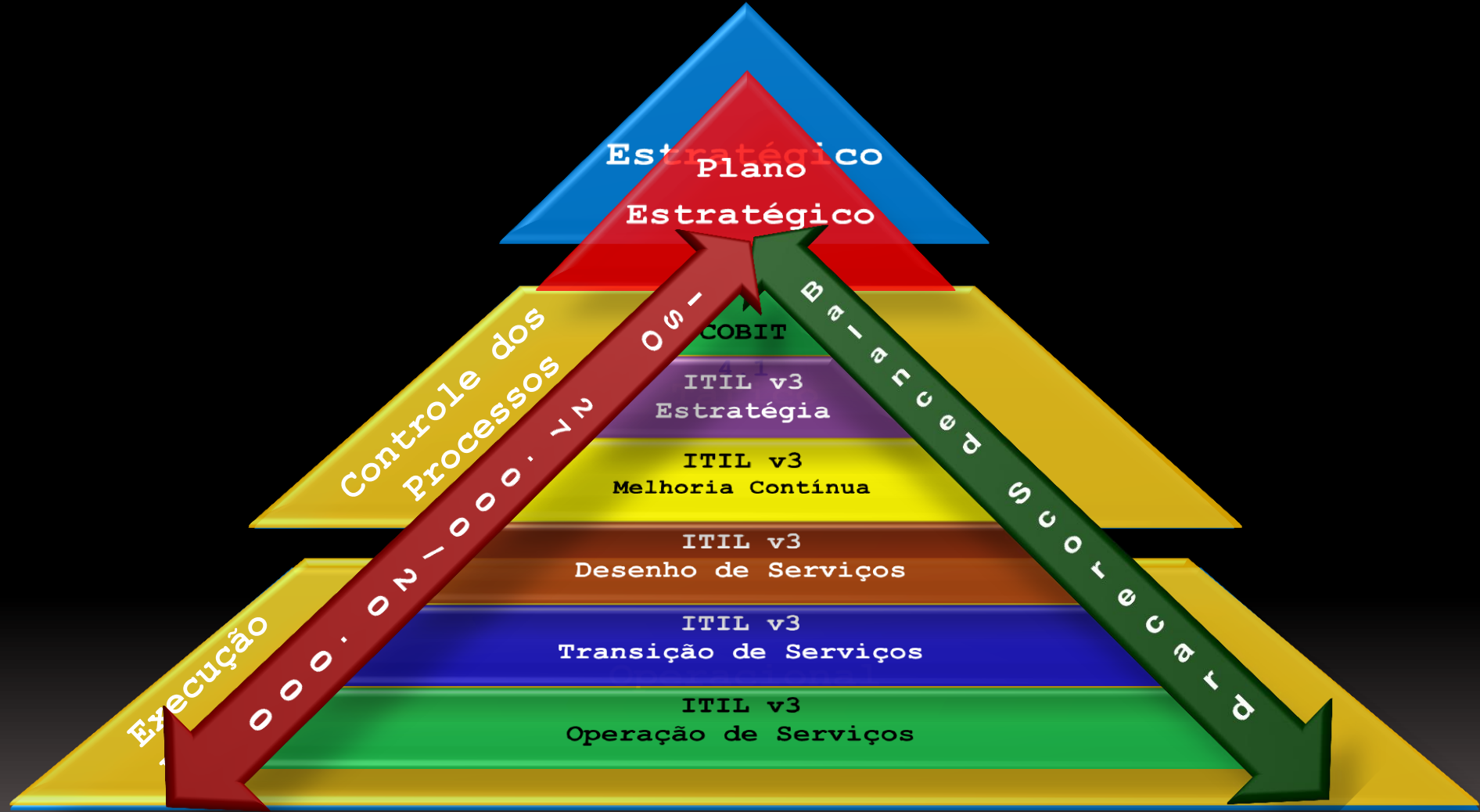
Como comunicar e monitorar a
estratégia?

Perspectivas Balanced Scorecard







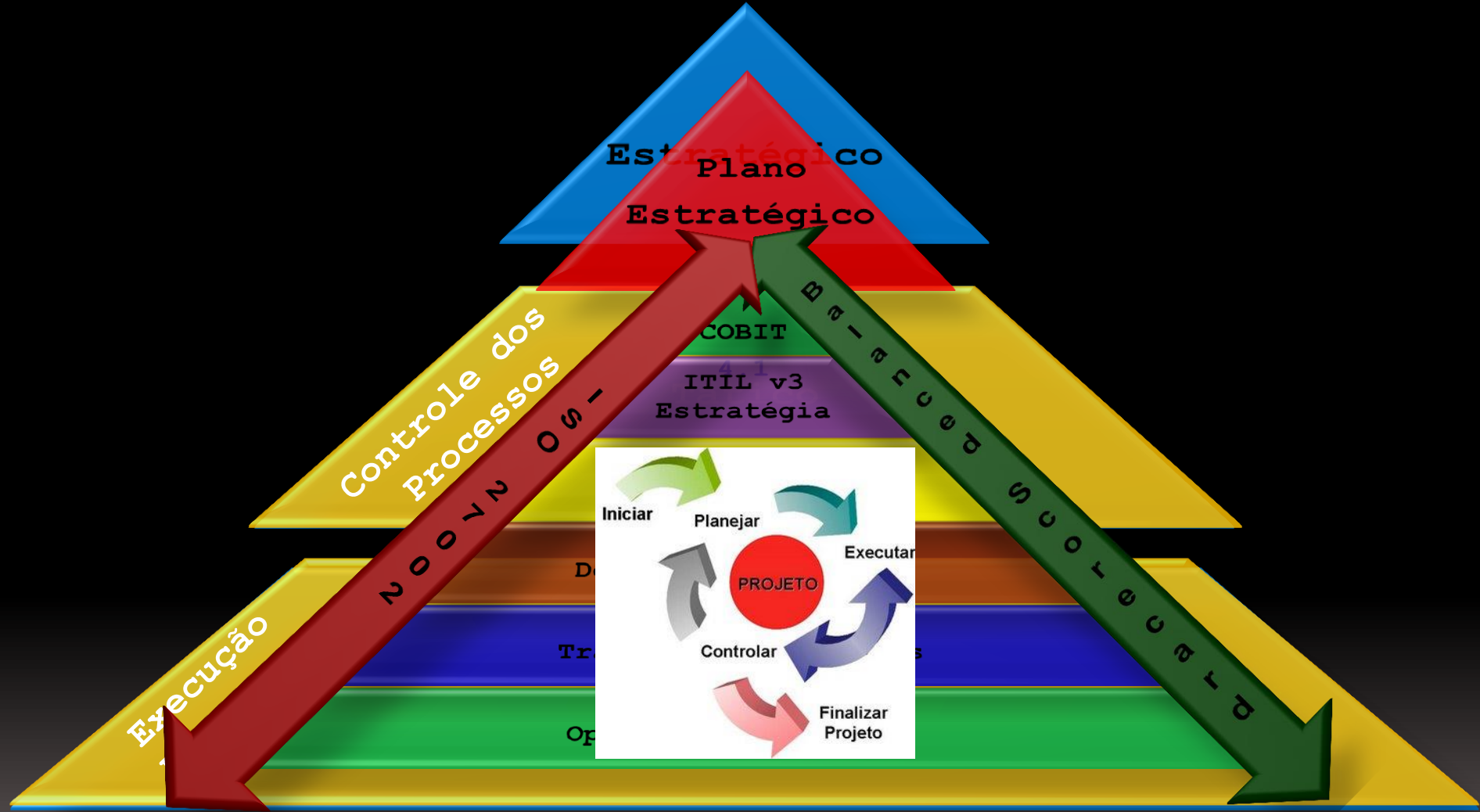


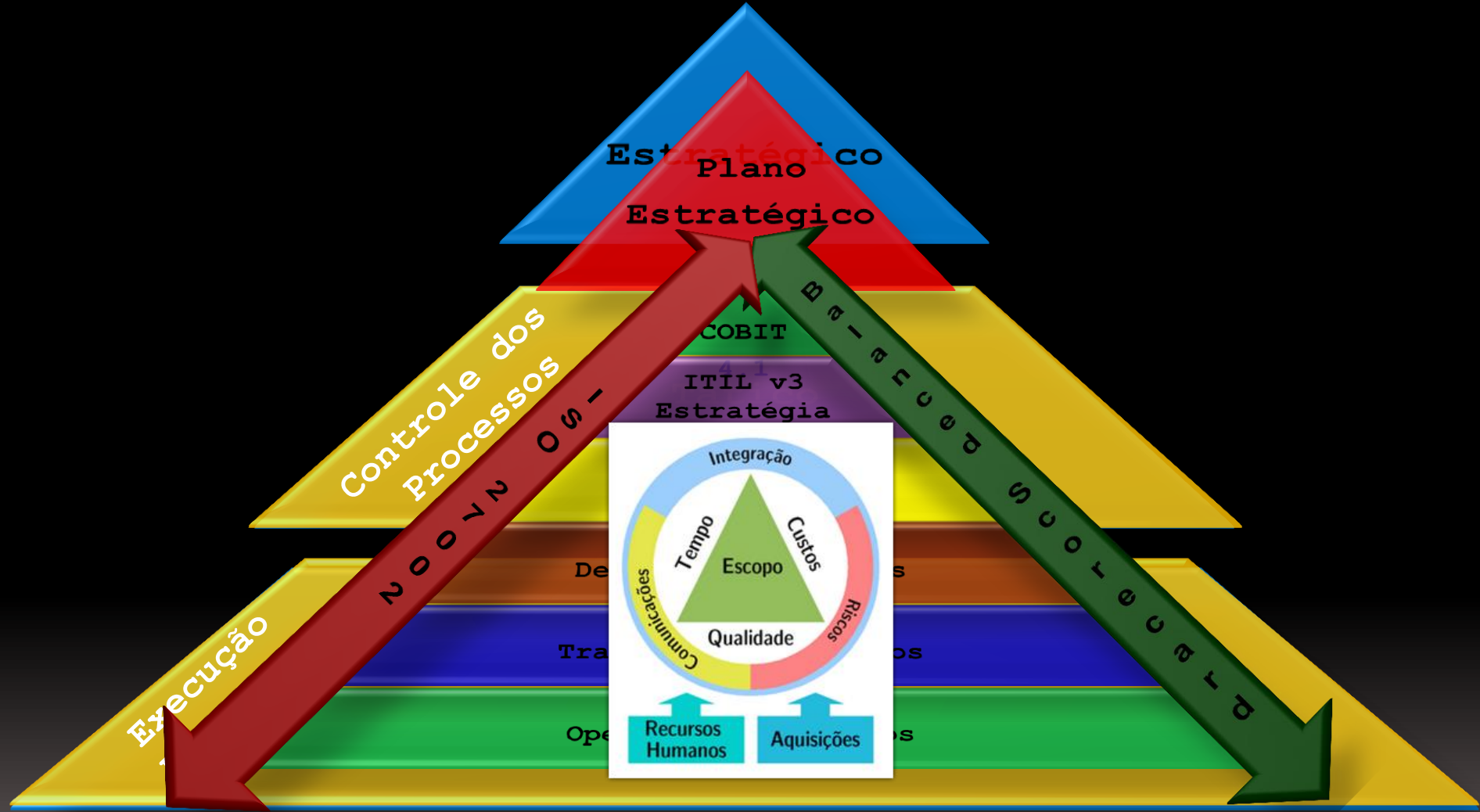
Conflito de Priorização:
Serviços ou Projetos?



Project Management Institute

Guia PMbok



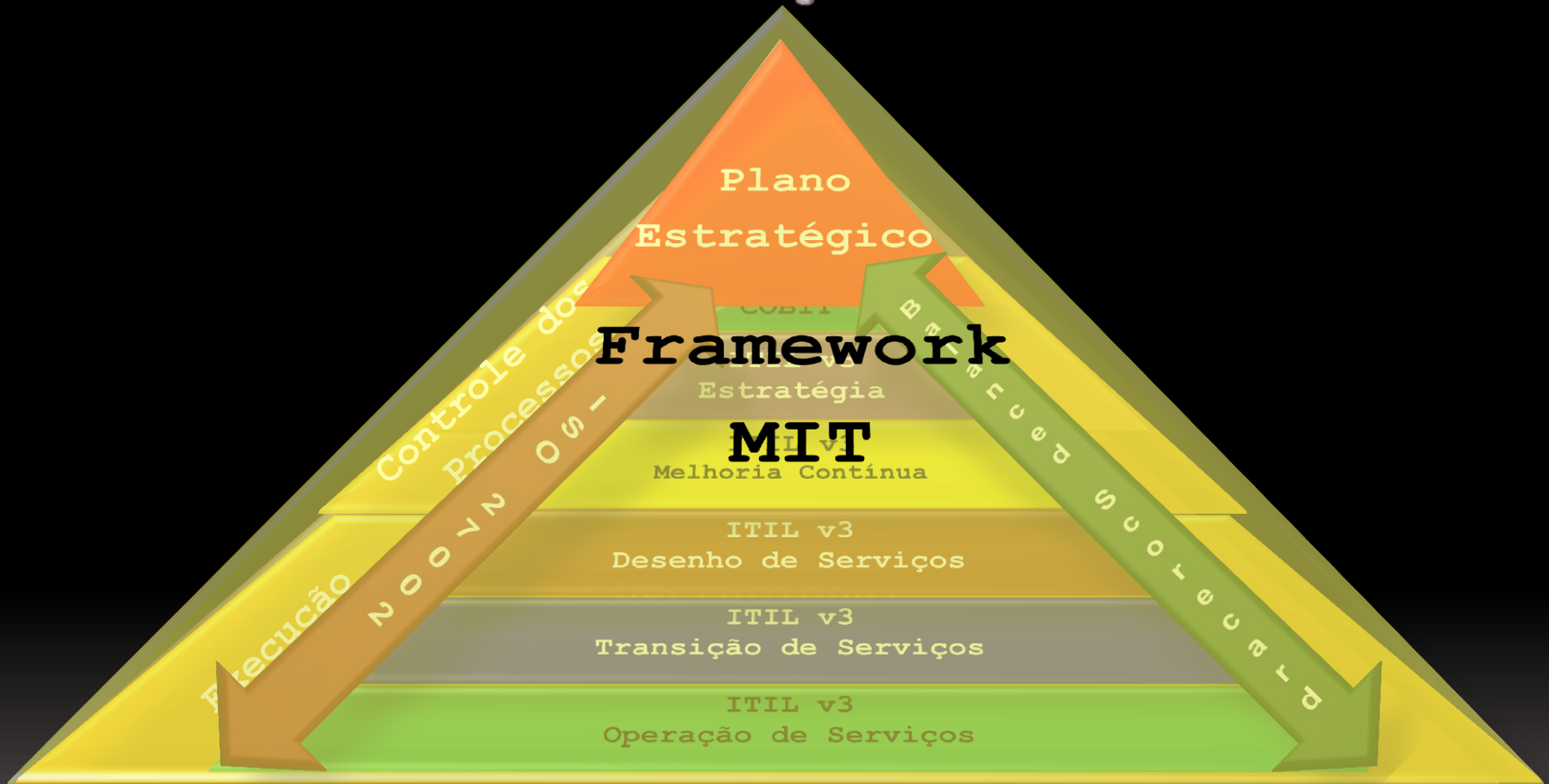


ainda faltava harmonia...

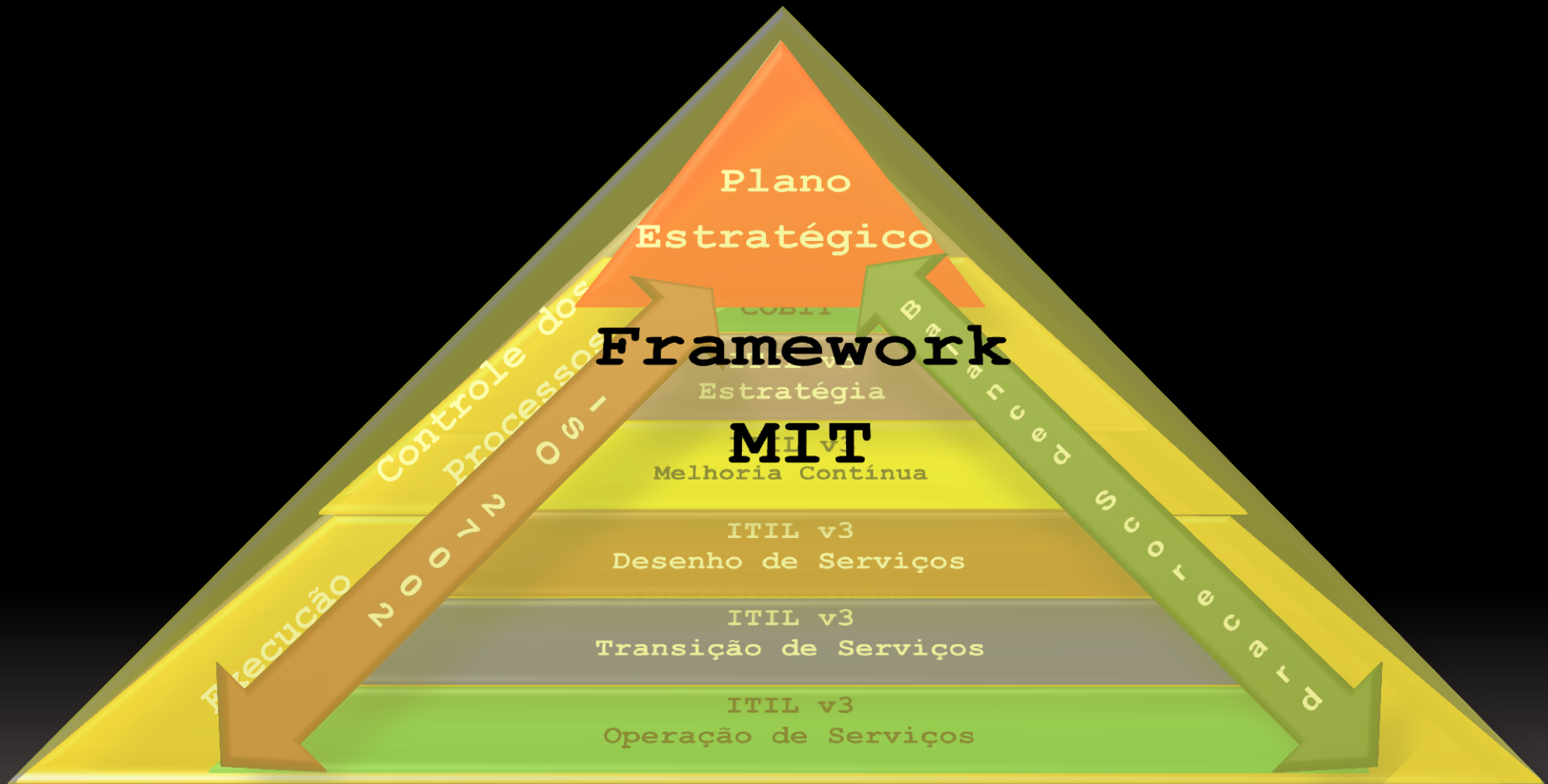
Framework de Governança MIT



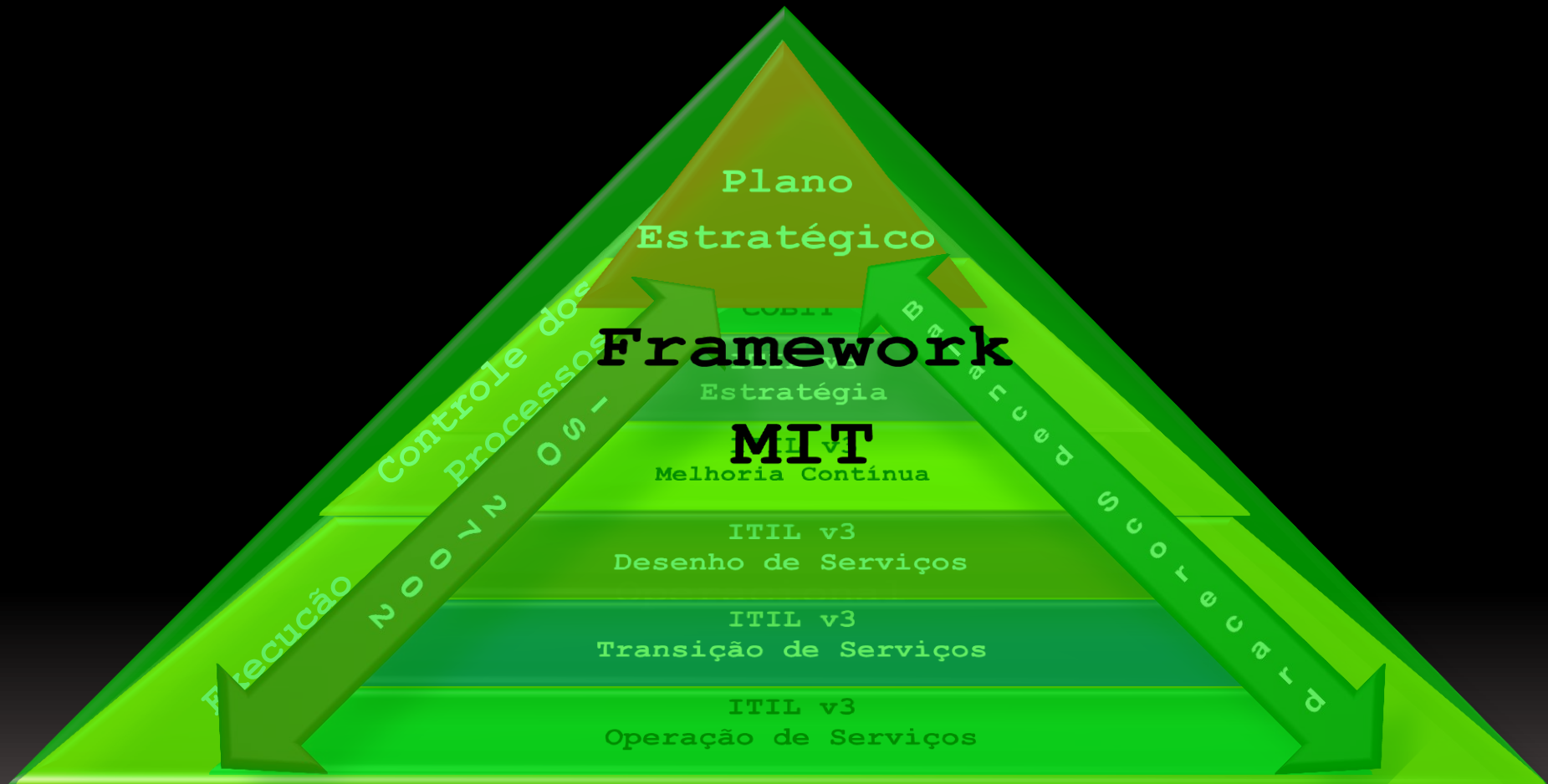
Um modelo adaptável para Governança de TI

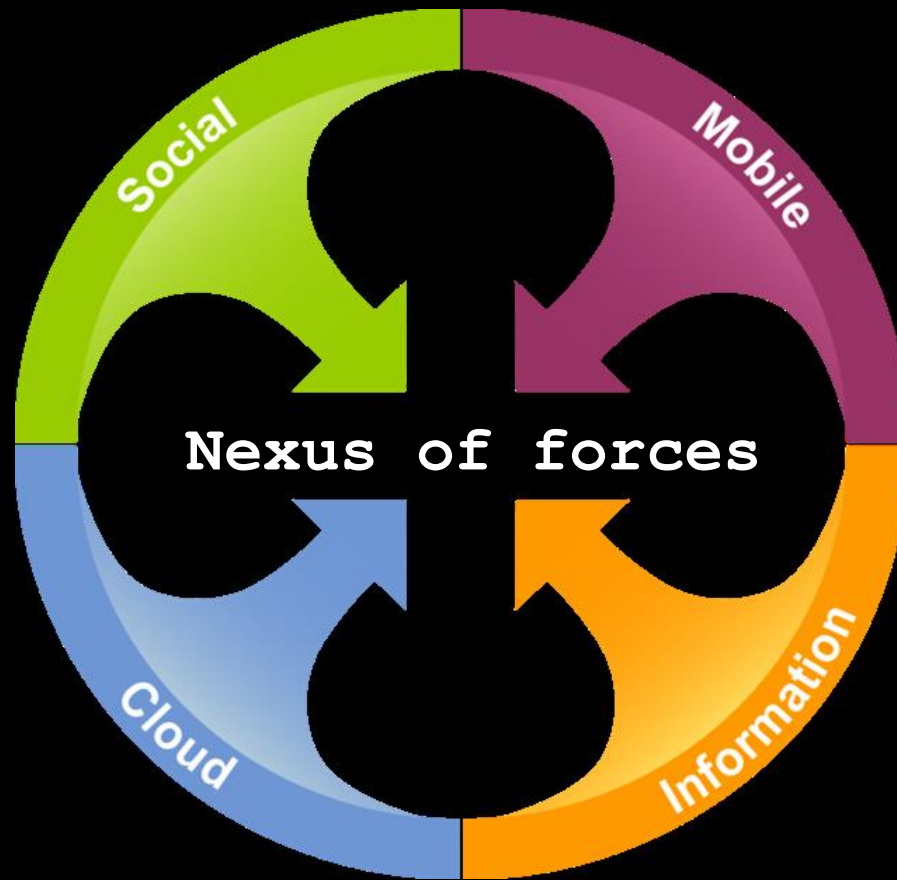


Próximos passos



Sustentabilidade





Tecnologias disruptivas

Lições aprendidas



Pense grande



Comece com pequenos passos



Tenha uma estratégia!

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%



Average Gross Profit Customer Value



Repeat Purchase # of Accounts Active

Customer Retention Total Transactions

Marketing/Sales Performance



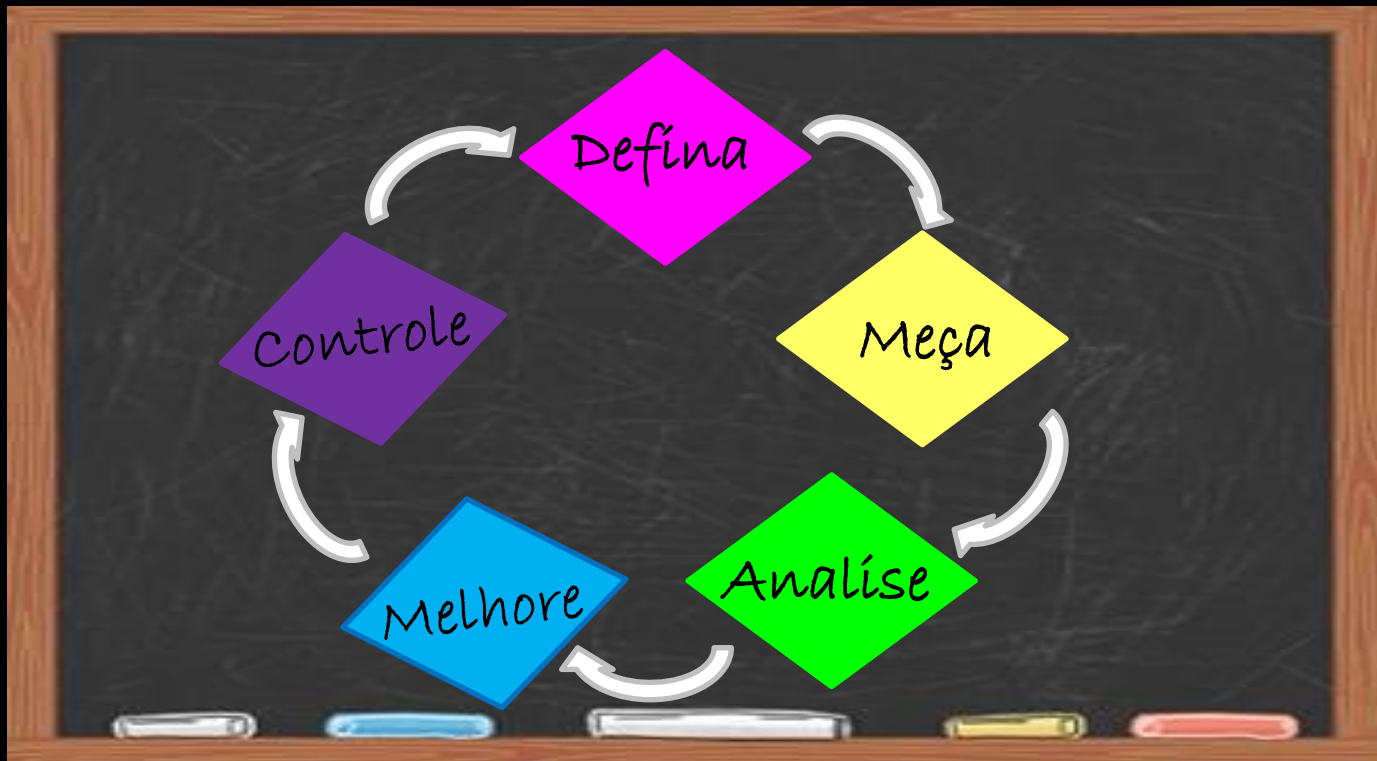
Brand Strength



TD Revenue

TD Net Profit

Meça Sistemáticamente!



Evolua continuamente!

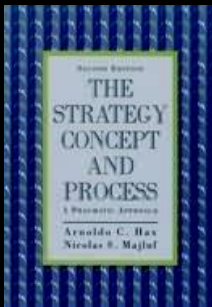
Muito obrigado!

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



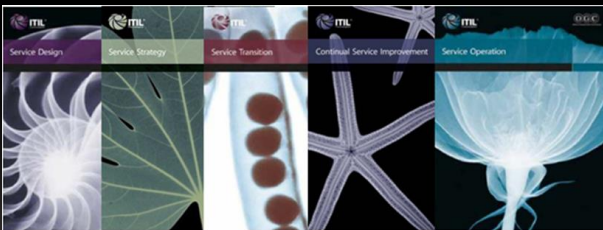
Framework MIT
Peter Weill, Jeanne W. Ross.
Governança de TI: Tecnologia da
Informação, Editora MBOOKS, 2005.
ISBN-13: 9788589384780



ITIL v2
INTRODUCTION TO ITIL.
Editora: STATIONERY OFFICE BOOKS
1ª Edição, ISBN 011331034X



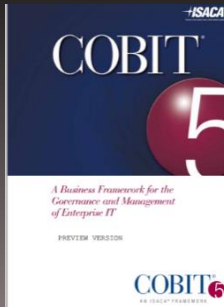
Balanced Scorecard
KAPLAN, ROBERT S.; NORTON,
DAVID P. A Estratégia em Ação -
Balanced Scorecard. 22a Edição,
1997. ISBN-13: 9788535201499



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>