

**Ações de Governança
e Gerenciamento de Serviços
em uma Universidade Brasileira:
Relatos de uma Década de
Experiências**

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



Universidade de São Paulo





92.064 alumnos



~7.000 docentes



~17.000 funcionários



~900 funcionários em TI



Estrategico



Tactico

Operacional



Estrategico

Gobernanza
(lo que hacer)

Tactico

Gestion del Servicios
(cómo hacerlo)

Operacional

?

Estrategico

Gobernanza
(lo que hacer)

Tactico

Gestion del Servicios
(cómo hacerlo)

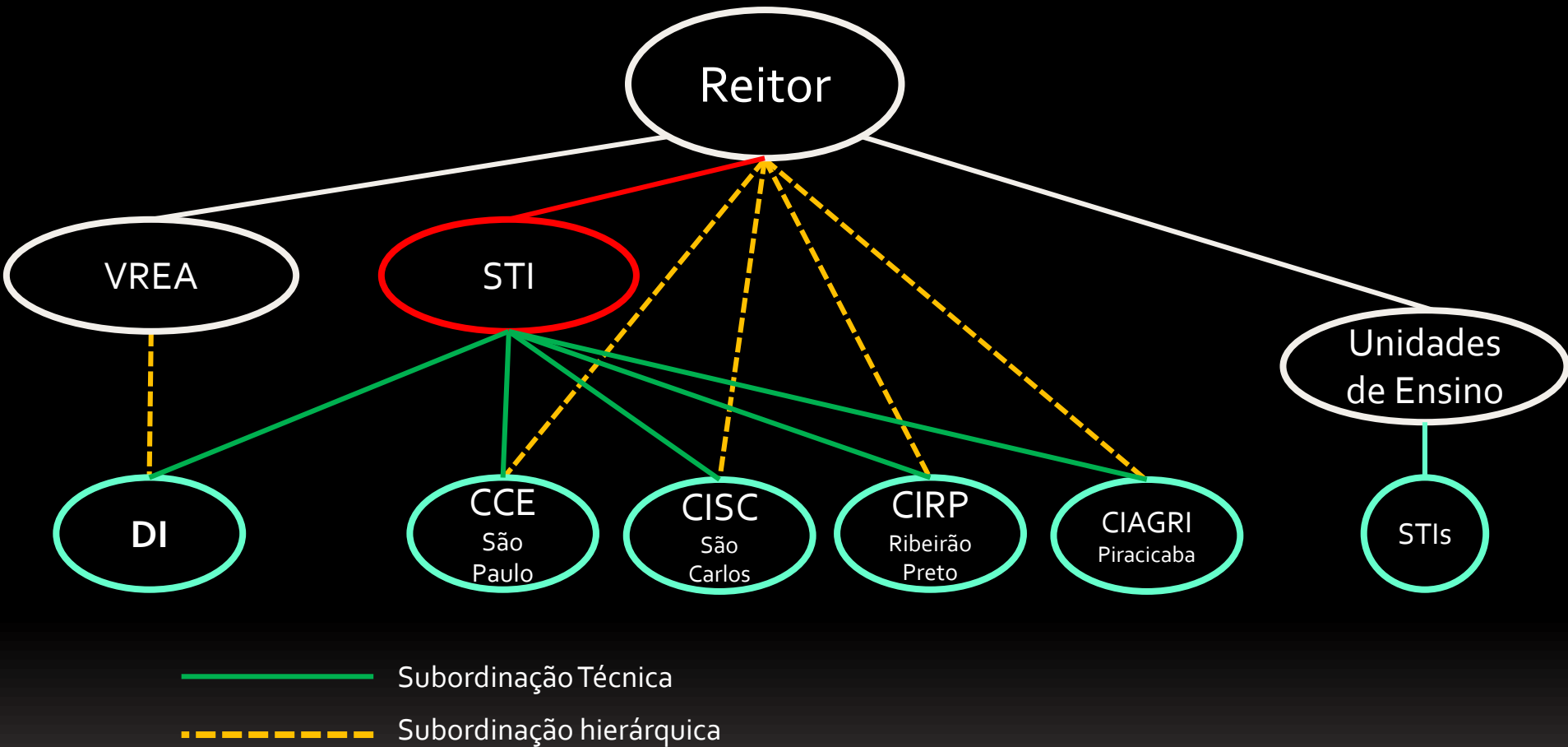
Operacional



La responsabilidad del gobierno de TI:

de los **ejecutivos**, del **consejo de directores** y consta de liderazgo, estructuras y procesos organizacionales que garantizan que TI en la organización sostiene y extiende las estrategias y objetivos organizacionales.

Estrutura em 2004

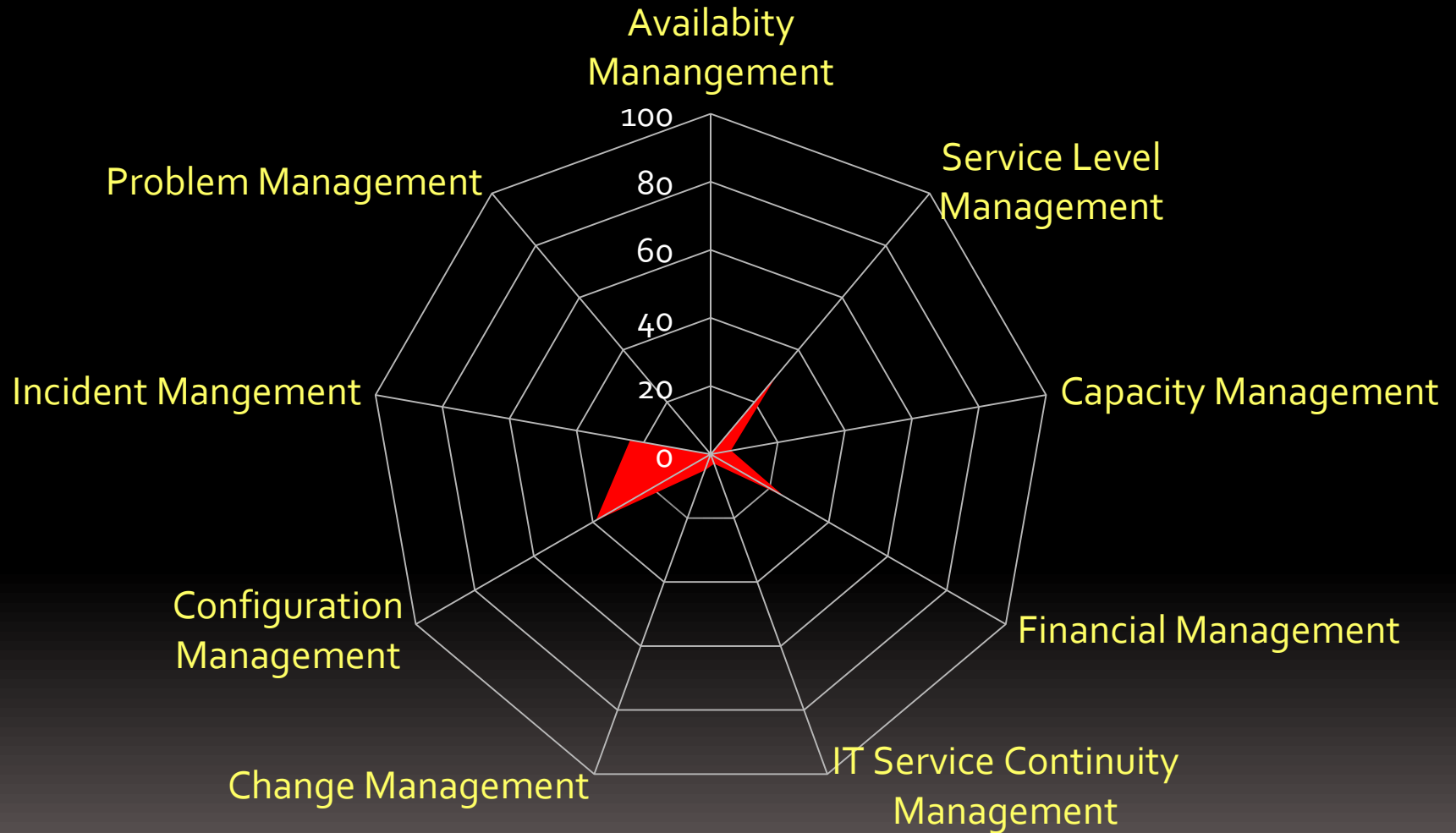




2004: ITIL v2



2004: Análise de Gap (Eficácia)





Estratégico

Controle dos Processos

Tático



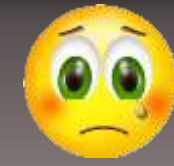
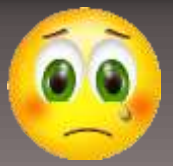
ITIL v2

Entrega del Servicio

Execução Processos

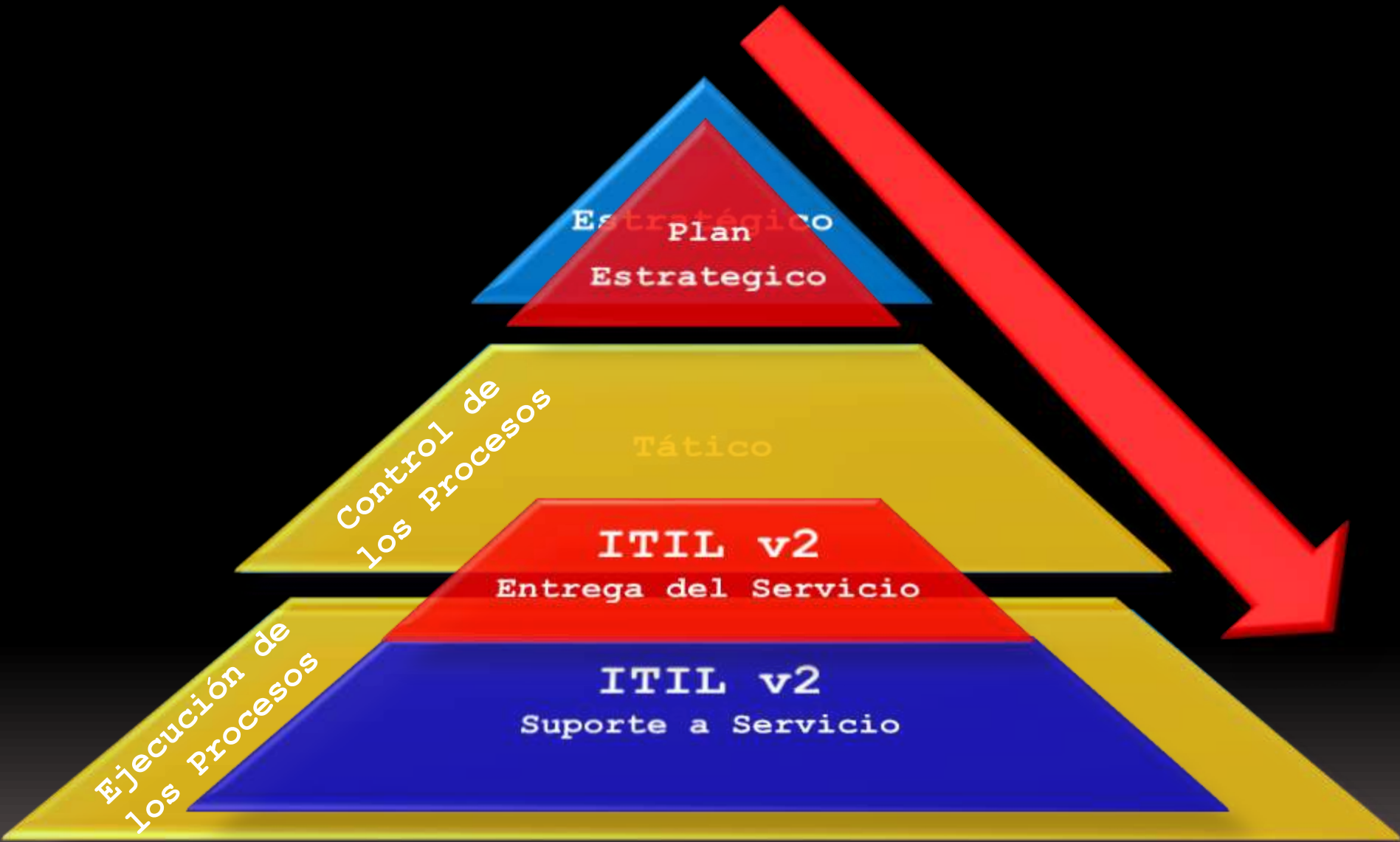
ITIL v2

Suporte a Servicio



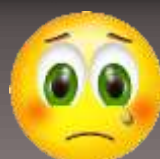
2006: Planejamento Estratégico



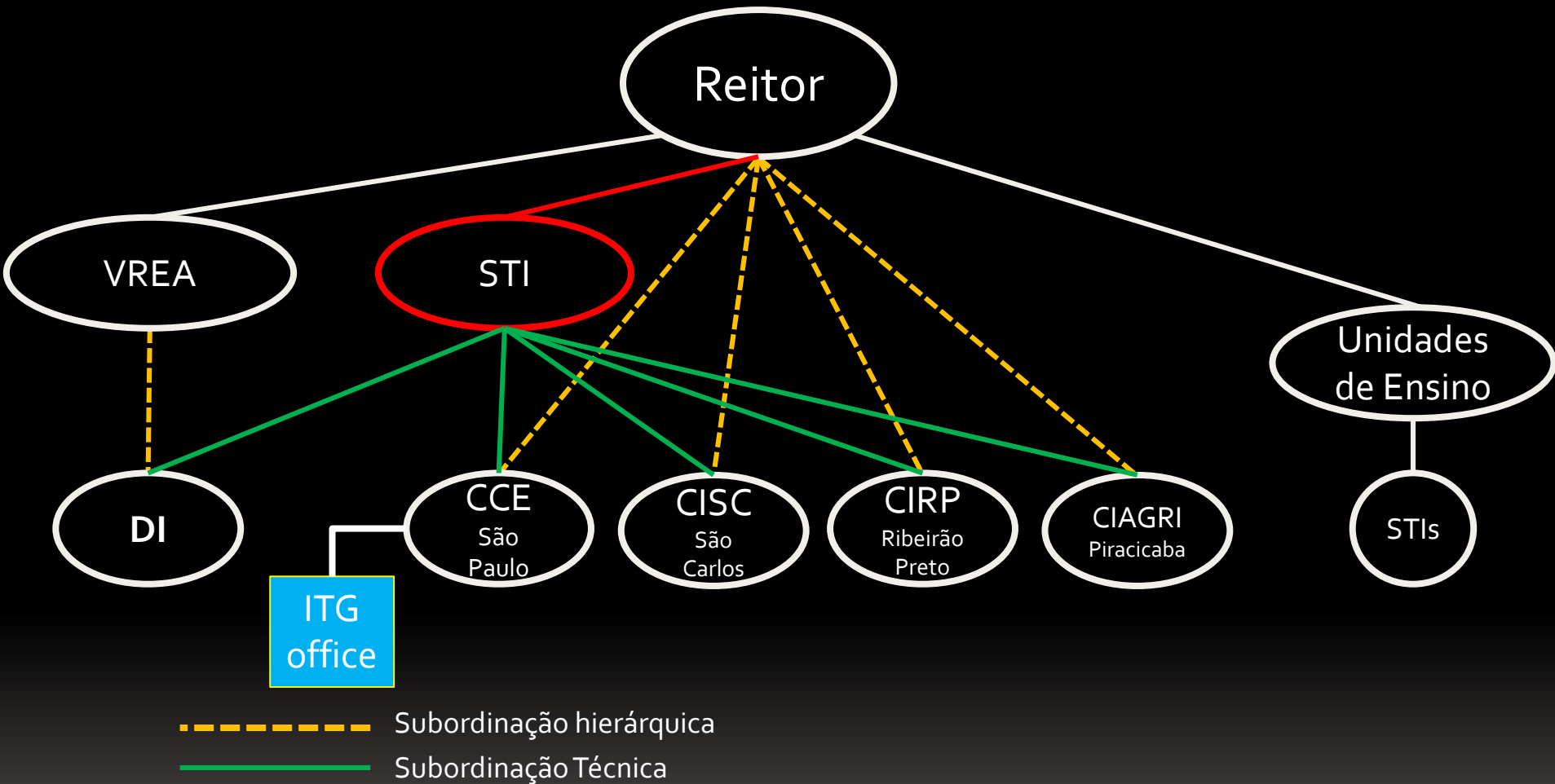




Ejecución de los Procesos



Estrutura em 2006



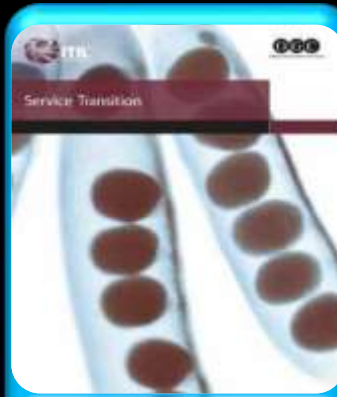
2008: ITIL v3



Estrategia del Servicio



Diseño del Servicio



Transición del Servicio



Operación del Servicio



Perfeccionamiento continuo del Servicio

Ciclo de Vida del Servicio de TI



Plan
Estrategico

Control de
los Procesos

ITIL v3
Estrategia

ITIL v3
Perfeccionamiento continuo

ITIL v3
Diseño del Servicio

ITIL v3
Transición del Servicio

ITIL v3
Operación del Servicio

Ejecución de
los Procesos

2010 : COBIT

(5)





2011: *Balanced Scorecard*





Est^{atégico}
Plano
Estratégico

Controle dos
Processos

COBIT

ITIL v3
Estratégia

ITIL v3
Melhoria Contínua

ITIL v3
Desenho de Serviços

ITIL v3
Transição de Serviços

ITIL v3
Operação de Serviços

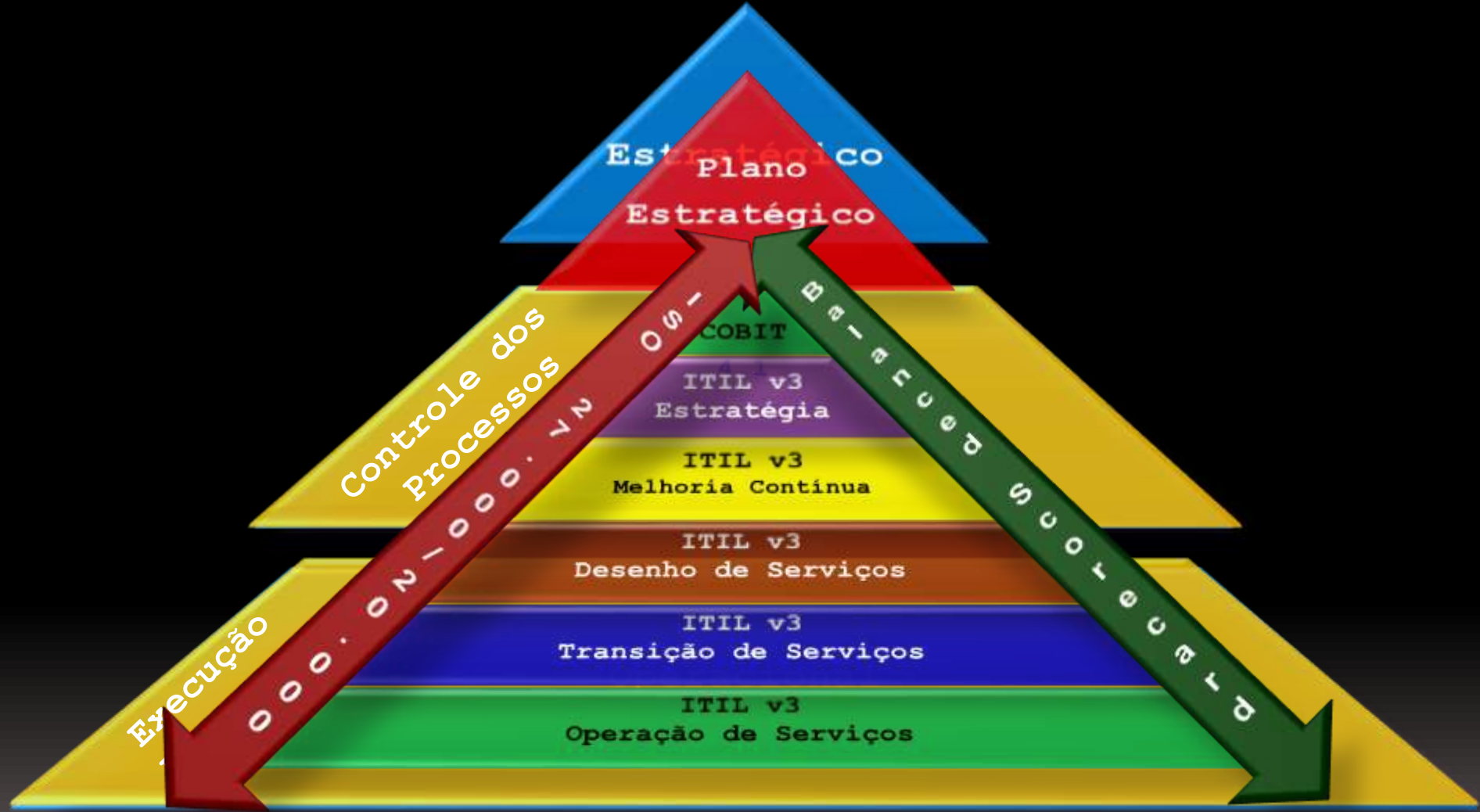
Execução
Processos

B
a
s
e
s
u
o
l
e
c
i
o
n
a
l





International
Organization for
Standardization



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

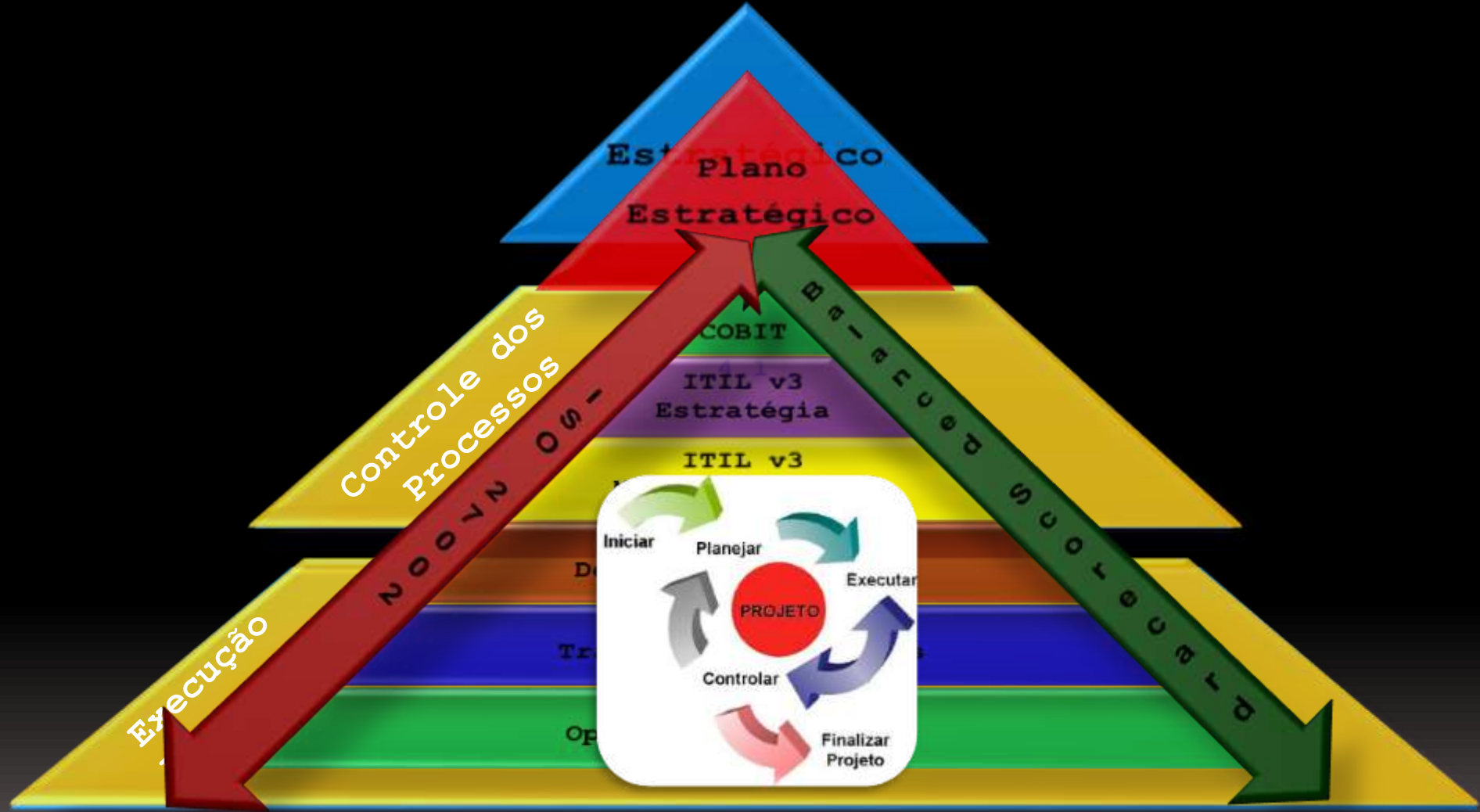
Base de Suporte

Conflito de Priorização:
Serviços ou Projetos?

2011: Guia PMbok



Project Management Institute



Plano Estratégico

Controle dos Processos

Execução

Estratégico





Plano Estratégico

Controle dos Processos

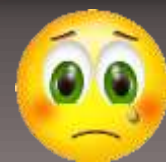
COBIT

ITIL v3
Estratégia

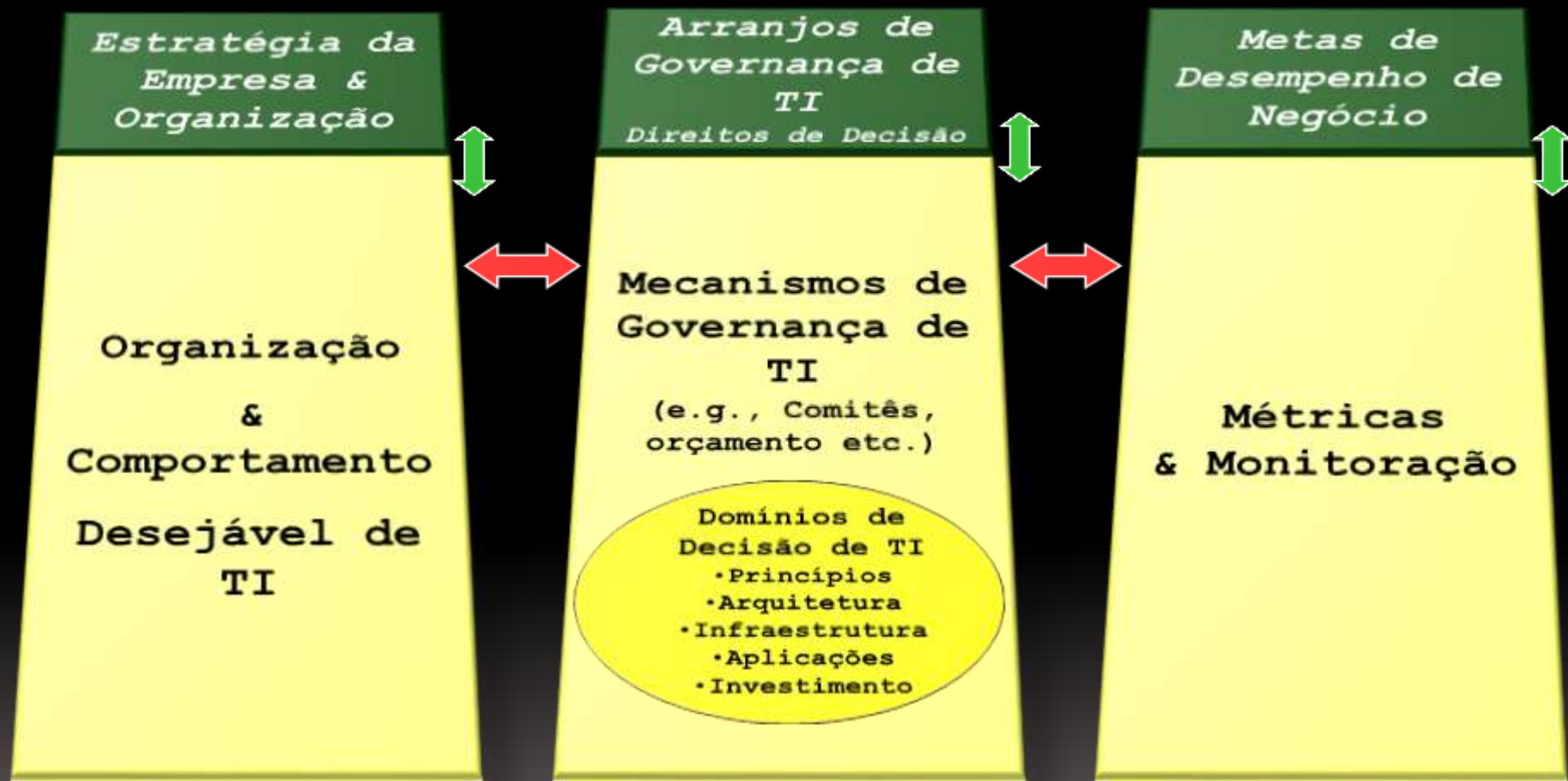
ITIL v3



Execução



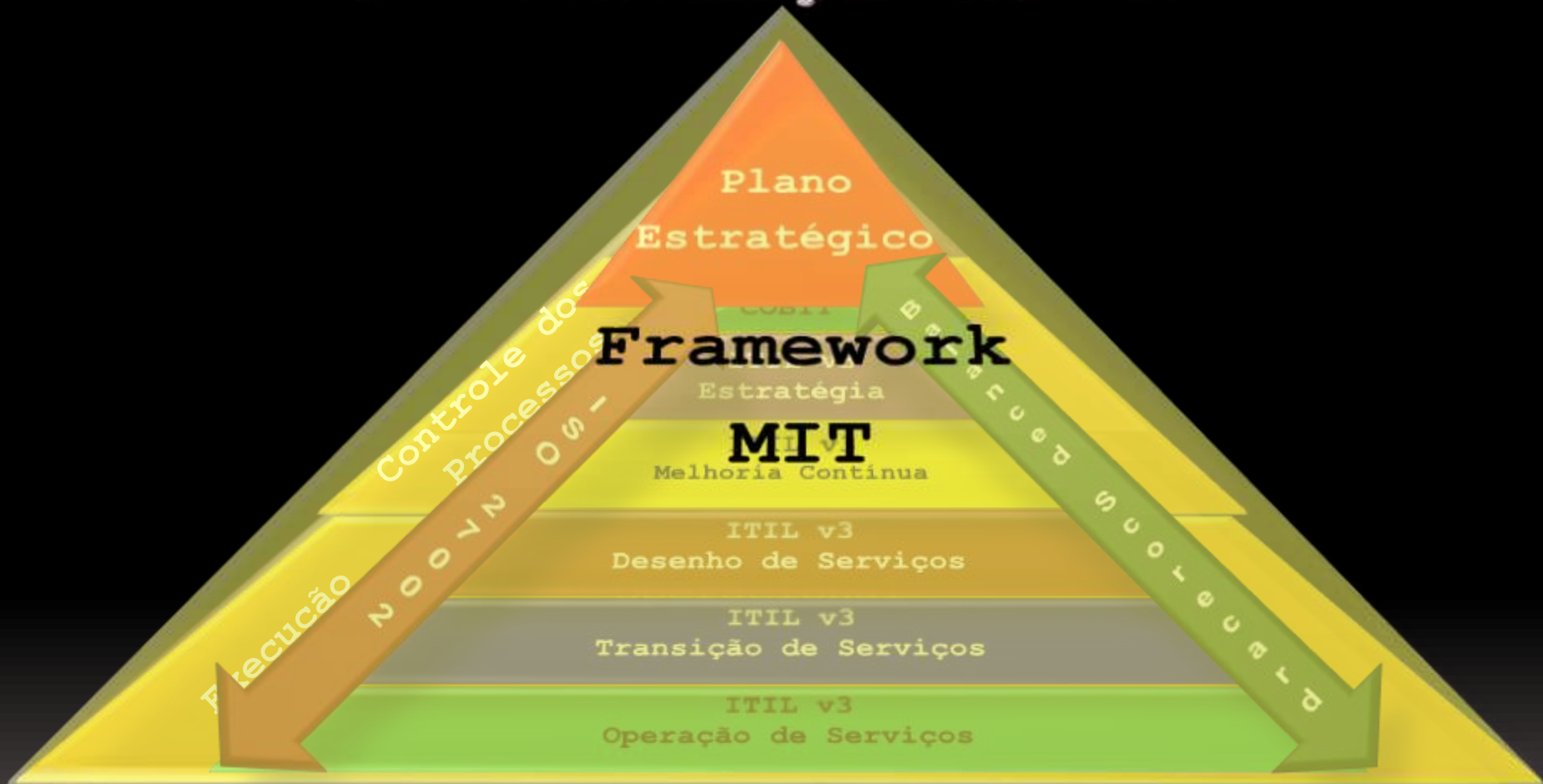
Framework de Governança MIT



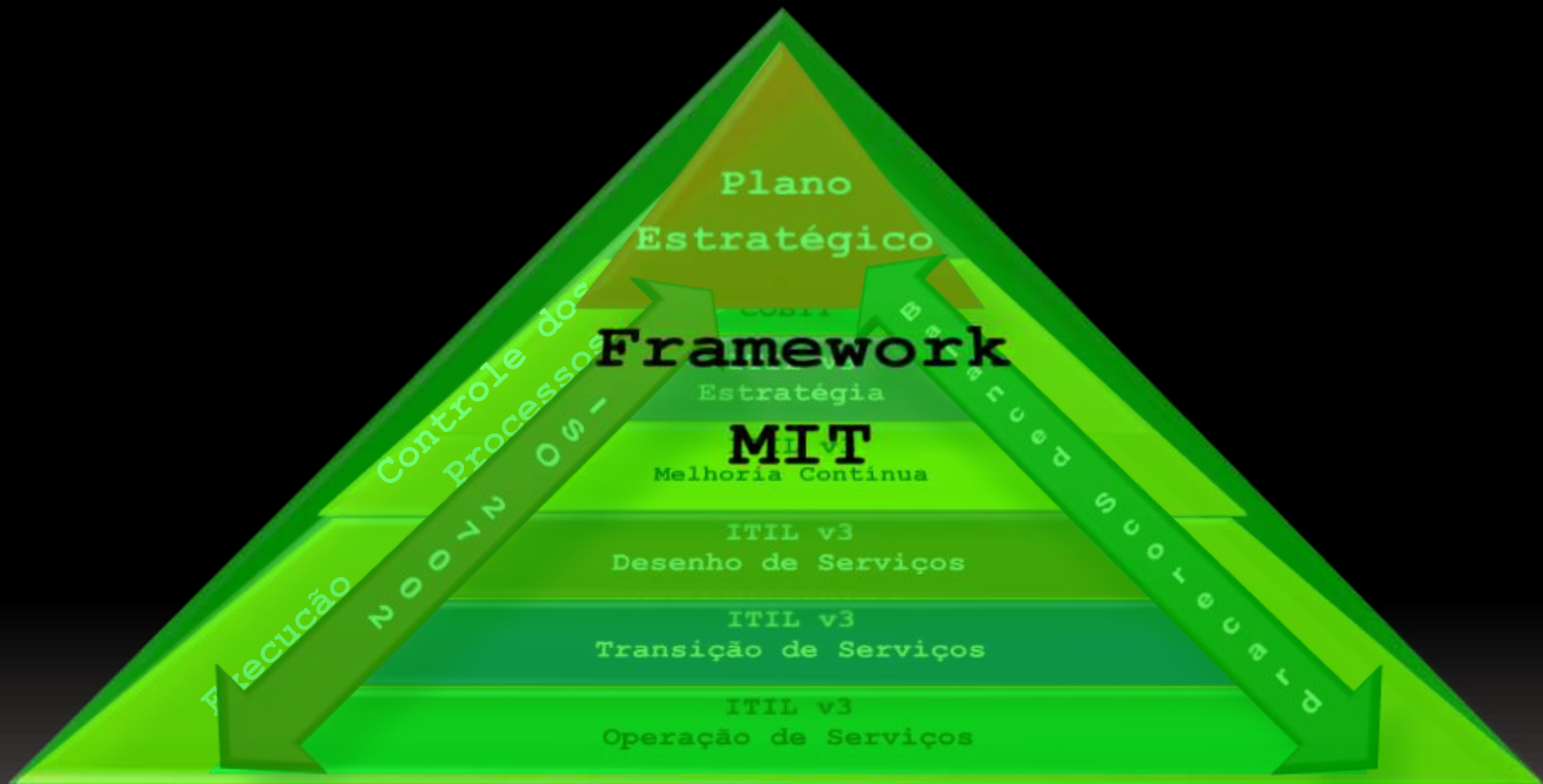
↔ Harmoniza o que?

↕ Harmoniza como?

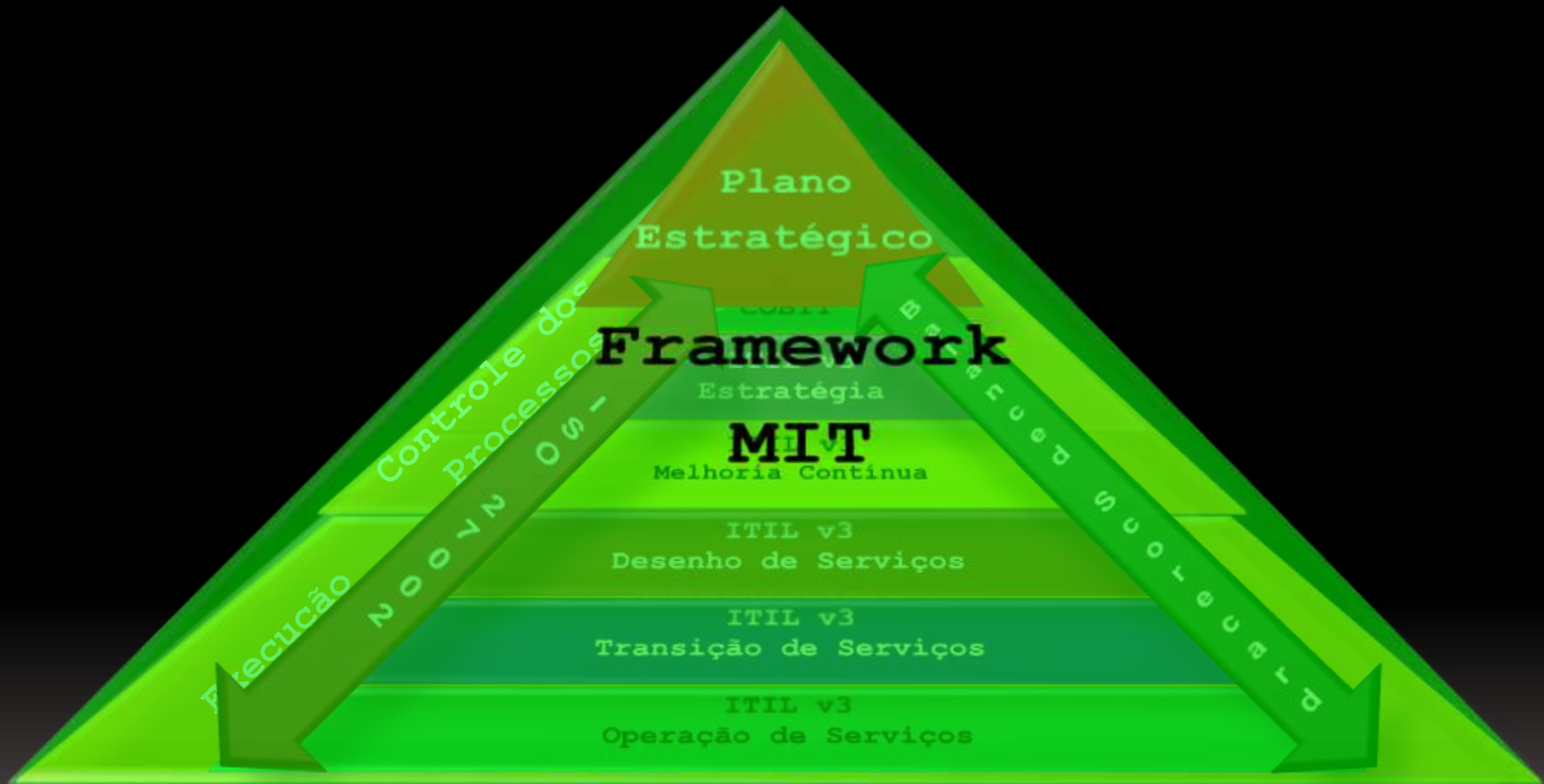
Um modelo adaptável para Governança de TI

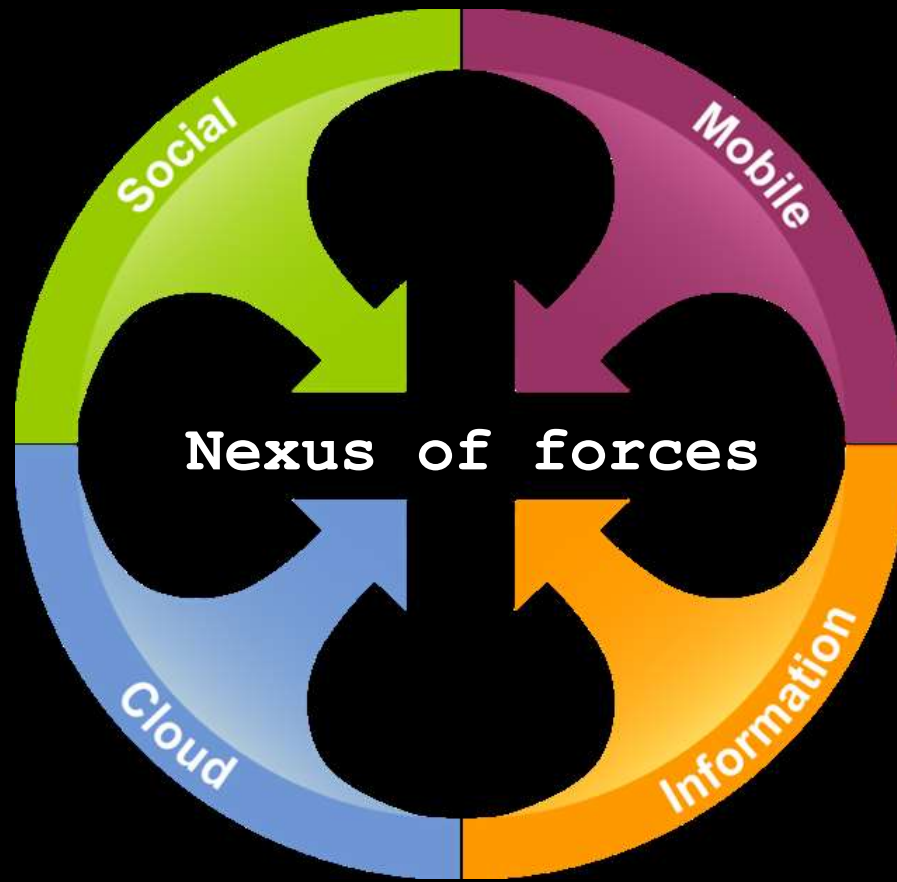


Sustentabilidade



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%



Repeat Purchase # of Accounts Active

Customer Retention Total Transactions



Brand Strength

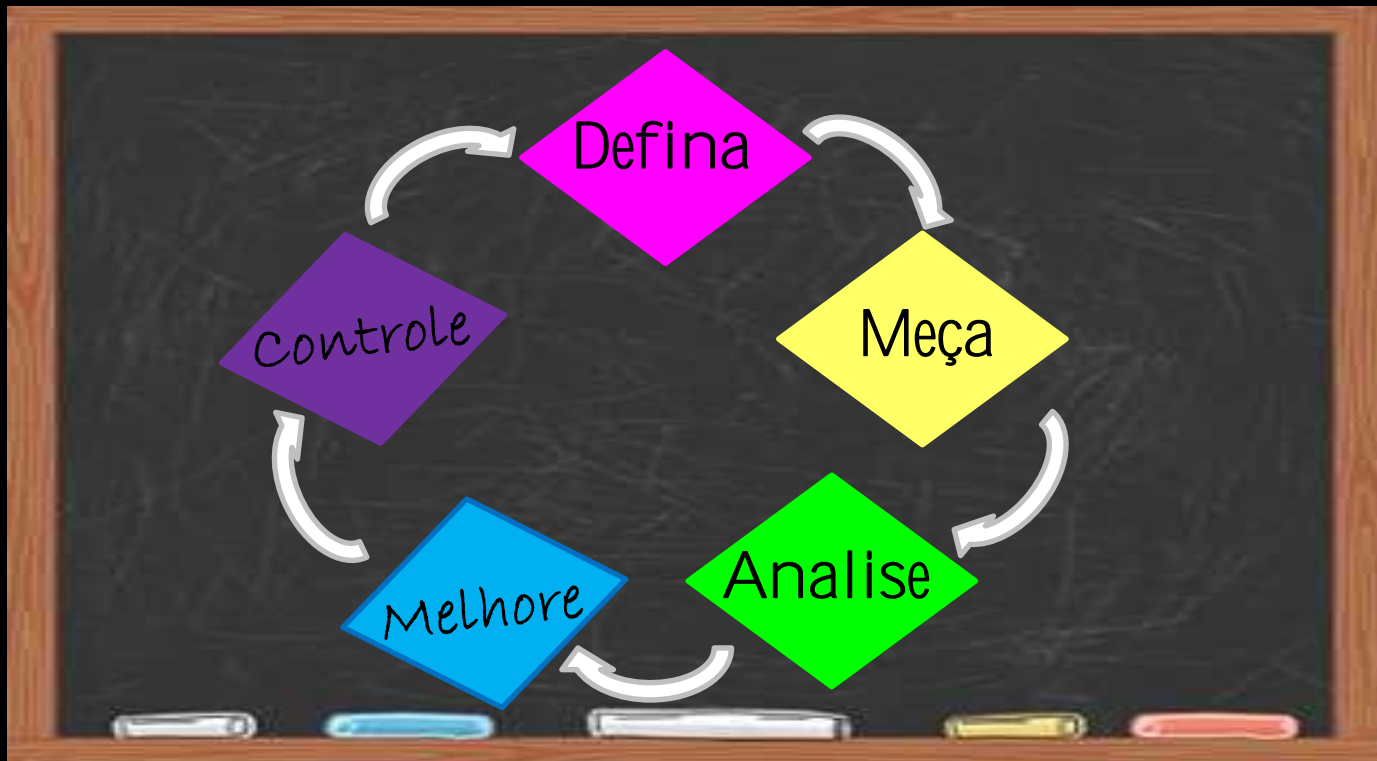
10,550

TD Revenue

\$3,450

TD Net Profit

Meça Sistemáticamente!



Evolve continuamente!

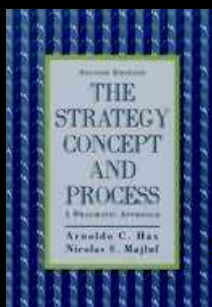
Muchas Gracias!

Mauro Cesar Bernardes

mcesar@usp.br

+55 11 3091 6409

Sugestões bibliográficas



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



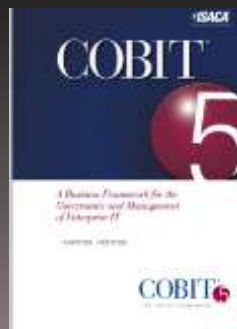
ITIL v3

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



Case CCE - USP

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



COBIT 4.1 ou 5

ISACA, Cobit 4.1 e Cobit 5.
Disponível On-line em:
<http://www.isaca.org/Knowledge-Center/cobit/Pages>