



Curso Gerenciamento de Desempenho da TI

Como obter para a TI da Sua Empresa os melhores indicadores de desempenho do mercado

A capacitação em Gestão do Desempenho de TI procura habilitar os participantes a implantar um processo em suas organizações.

Combinando com a experiência gerencial e executiva do Instrutor, os participantes são levados a definir um modelo de “dashboard” e de metadados de indicadores para que o desempenho da TI seja efetivamente gerenciado e que seus resultados possam ser avaliados em face de indicadores de valor para o negócio as necessidades do negócio.

Com uma visão prática, mas totalmente baseada em “frameworks” do mercado, a capacitação foca no exercício prático de vários conceitos e abordagens e técnicas.

Para saber um pouco mais sobre Governança de TI acesse o nosso Blog através do seguinte link:

<http://www.grupotreinar.com.br/blog.aspx?filterby=Governan%C3%A7a%20de%20TI>



Objetivos

Gerais:

Desenvolver e implantar um processo de gestão do desempenho da TI

Específicos:

- Reconhecer a importância do gerenciamento do desempenho da TI como base para o gerenciamento das expectativas dos stakeholders em relação da agregação de valor;
- Entender os tipos de medições em TI;
- Planejar e desenvolver o processo de gerenciamento de desempenho com base em modelos de melhores práticas;
- Desenvolver e gerenciar indicadores através de método baseado no Goal-Question Paradigm;
- Comunicar o desempenho de acordo com o ponto de vista dos diversos stakeholders da TI (negócio, governança, gestores de TI, CIO);
- Planejar e gerenciar a implantação do processo de gestão do desempenho;
- Entender as características e tipos de dashboards;
- Entender os aspectos éticos do gerenciamento do desempenho.

Público alvo

Executivos, Gestores de Negócio, Executivos de TI, Analistas e Partes Interessadas envolvidas no gerenciamento da estratégia e do desempenho da TI.



Benefícios

O ditado “você não consegue gerenciar o que você não mede” é bem apropriado para a maioria das Organizações de serviços de tecnologia da informação.

Além do mais as Organizações de TI sempre são criticadas por não agregar valor ao negócio. Neste caso também é requerido que haja uma ligação entre os resultados de TI e os resultados do negócio.

Com um sistema de medição o executivo de TI consegue:

- Estabelecer metas de melhoria para os processos e serviços de TI;
- Saber quão longe ou perto está de suas metas ou dos níveis de serviços;
- Identificar causas de variações no desempenho dos processos e serviços;
- Ter visibilidade dos projetos;
- Comunicar o desempenho da sua área para a administração;
- Assegurar que os riscos estejam gerenciados;
- Assegurar que a área de TI está conforme com normativos legais e infralegais;
- Verificar tendências de forma que possa tomar ações corretivas;
- Verificar se melhorias atingiram seus objetivos;
- Verificar se a TI está agregando valor ao negócio; e
- Gerenciar com base em fatos e dados.

Os resultados esperados com a capacitação são:

- Criar um modelo de indicadores para o gerenciamento do desempenho da TI;
- Criar um modelo que faça a ligação entre resultados de TI com resultados do negócio;
- Desenvolver e implantar um processo de gerenciamento do desempenho;
- Implantar um “dashboard” de TI;
- Implantar um processo de comunicação do desempenho da TI.



As competências que os participantes deverão ter ao final do processo de capacitação são:

- Ter a capacidade de identificar indicadores para compor o sistema de gerenciamento de desempenho de TI;
- Ter a capacidade de classificar os indicadores de projetos, serviços, de desempenho, níveis de serviços e do Balanced Scorecard;
- Ter a capacidade de caracterizar, em termos de metadados, os indicadores de desempenho;
- Ter a capacidade de avaliar a qualidade e a viabilidade de obtenção dos indicadores de desempenho;
- Ter a capacidade planejar, desenvolver e implantar processo de gerenciamento de desempenho de TI;
- Ter a capacidade de planejar, desenvolver e implantar processo de comunicação do desempenho.

Habilidades a serem desenvolvidas

- Criar, implantar e manter indicadores;
- Criar metadados de indicadores;
- Projetar processo de gestão de desempenho
- Projetar modelo de dashboard;
- Avaliar viabilidade de indicadores
- Gerenciar os indicadores;
- Comunicar resultados.

Atitudes a serem desenvolvidas

- Reconhecer a importância da medição para demonstrar a agregação de valor de TI para o negócio;
- Gerenciar com base em fatos e dados;
- Melhorar com base no atendimento a metas de desempenho e acordos de níveis de serviços;
- Demonstrar valor da TI para o negócio com números.



Metodologia de ensino

Ação educacional com forte conteúdo prático com experimentação das técnicas em exercícios e em casos reais da empresa. Avaliação de trabalhos e de quiz para fixação da aprendizagem.

Níveis de Avaliação

Reação: nível de satisfação dos participantes em relação à ação educacional aplicada logo após o seu término.

Formas de Avaliação da Aprendizagem

Avaliação do tipo Formativa com função de orientar, corrigir, informar sobre a aprendizagem do participante da ação através de feedbacks.

Pré requisitos

Conhecimentos da Organização de TI, estrutura e processos de gerenciamento.

Material Didático

- Apostila contendo os slides;
- Apostila resumo dos tópicos;
- Pesquisas na internet sobre o foco da capacitação;
- Quiz;
- Estudos de caso;
- Uso de flip-chart.

Conteúdo Programático

Unidade	Objetivos	Conteúdo
Unidade 1	Apresentar a ação educacional e entender as expectativas dos participantes e o estado em que se encontra o processo de Gestão de Desempenho da empresa do participante	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apresentar a ementa da ação educacional; ▪ Apresentar o instrutor ▪ Entender as expectativas dos participantes ▪ Entender o status dos processos de gestão do desempenho ▪ Assuntos administrativos da ação educacional
Unidade 2	Reconhecer a importância do gerenciamento do desempenho da TI como base para o gerenciamento das expectativas dos stakeholders em relação da agregação de valor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Importância da medição ▪ Abrangência da gestão do desempenho ▪ Medições operacionais, táticas e estratégicas. ▪ O valor da TI tem que ser demonstrado ▪ Quiz
Unidade 3	Entender os tipos de medições em TI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exercício para o participante identificar medições e indicadores de TI ▪ Classificar o brainstorming ▪ Mostrar uma classificação
Unidade 4	Planejar e desenvolver o processo de gerenciamento de desempenho com base em modelos de melhores práticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processo de medição e análise do CMMI for Dev ▪ Instanciar um processo de medição para a sua Organização ▪ Papéis e responsabilidades ▪ Avaliação do instrutor
Unidade 5	Desenvolver e gerenciar indicadores através de método baseado no Goal-Question Paradigm	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudar o Goal-Question Paradigm ▪ Desenvolver as questões ▪ Desenvolver as métricas e indicadores ▪ Criar o metadados das métricas e indicadores

<p>Unidade 6</p>	<p>Comunicar o desempenho de acordo com o ponto de vista dos diversos stakeholders da TI (negócio, governança, gestores de TI, CIO)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar os indicadores que os executivos de negócio gostariam de ter em mãos ▪ Identificar os indicadores que a governança de TI deve ter ▪ Identificar os indicadores que os gestores de TI gostariam de ter ▪ Identificar os indicadores que o CIO precisa ver ▪ Identificar os indicadores que a alta administração gostaria de ter ▪ Avaliação pelo instrutor
<p>Unidade 7</p>	<p>Planejar e gerenciar a implantação do processo de gestão do desempenho;</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A metodologia para a implantação do processo de gestão do desempenho ▪ Elaborar o plano do projeto de implantação do processo ▪ A venda da iniciativa
<p>Unidade 8</p>	<p>Entender as características e tipos de dashboards;</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criar o dashboard operacional ▪ Criar o dashboard tático ▪ Criar o dashboard executivo ▪ Avaliação pelo instrutor
<p>Unidade 9</p>	<p>Entender os aspectos éticos e organizacionais do gerenciamento do desempenho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os níveis de privacidade no uso das métricas e indicadores ▪ Regras de conduta. ▪ Finalização da ação educacional





*Material desenvolvido para o
treinamento em parceria com o
GrupoTreinar. É proibida a
cópia deste conteúdo, no todo ou
em parte, sem autorização prévia.*
