



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

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



---

---

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

---

---