
DRIVING IT AS A BUSINESS

Curso de Formação para Executivos

INTRODUÇÃO

Os Sistemas e Tecnologias de Informação fazem parte do quotidiano das empresas. O uso das TI é cada vez mais sofisticado e as organizações de TI são cada vez mais complexas. À medida que se torna mais sofisticada a utilização das TI **assiste-se também cada vez frequentemente** a situações de falta de alinhamento ou mesmo de divórcio entre a organização de TI e os seus clientes e do seu negócio. Alguns sintomas dessa falta de alinhamento podem ser expressos através de afirmações como as seguintes:

- “Os projectos de investimento são sucessivamente adiados porque as despesas correntes consomem a quase totalidade do orçamento”;
- “O orçamento de TI está constantemente a diminuir”;
- “Raramente se fala de TI à mesa do Conselho de Administração e quando se fala é para relatar incidentes”;
- “As áreas de negócio contactam directamente os fornecedores de TI devido à reduzida capacidade de resposta da área de TI”;
- “Os utilizadores têm expectativas irrealistas relativamente aos níveis de serviço e/ou não sabem que serviços podem ser prestados pelas TI”;
- “Não existem regras claras sobre como as TI se devem relacionar com clientes e fornecedores / prestadores de serviços”;
- “Os níveis de serviço das TI não são medidos e a organização de TI não é responsabilizada pelo seu desempenho”;
- “Os clientes queixam-se frequentemente que os preços dos serviços de TI são superiores aos equivalentes praticados pelo mercado”.

O curso ***Driving IT as a Business*** endereça as organizações de TI que apresentam este tipo de sintomas, propondo uma abordagem e técnicas para que as TI sejam efectivamente conduzidas como um negócio autónomo e próspero.

OBJECTIVOS

Este curso visa dotar os seus participantes com os conceitos e os instrumentos adequados à gestão dos recursos tecnológicos das suas organizações “como um negócio” de prestação de serviços de TI, com estratégias orientadas à criação de valor para os seus clientes e accionistas.

- Para os directores ou coordenadores de serviços de TI em grandes empresas (Directores de SI, coordenadores de desenvolvimento, coordenadores de exploração) o

objectivo específico é ajudá-los a aumentarem o seu grau de autonomia e poder de decisão face à restante organização;

- Para os directores gerais de pequenas empresas de serviços de TI o objectivo específico é ajudá-los a aumentarem o seu volume de negócios de forma sustentada.

METODOLOGIA

- Síntese sobre os conceitos fundamentais, acompanhada de debates orientados para troca de experiências;
- Apresentação de relatórios e estudos de caso para exemplificação de como os conceitos são aplicados.

DESTINATÁRIOS

- Gestores de empresas que têm a supervisão da área de TI ou de empresas prestadoras de serviços de TI;
- Directores e coordenadores de serviços de TI;
- Directores e coordenadores de áreas de Organização, Planeamento e Controlo Financeiro de Sistemas de Informação;
- Consultores de Organização e Sistemas de Informação.

CONDIÇÕES DE INGRESSO

Não é exigido grau académico como habilitação de acesso ao Curso, não existindo pré-requisitos para o curso. No entanto, é recomendável que os participantes já possuam noções de gestão de empresas e tenham experiência na coordenação de áreas de TI.

CALENDÁRIO

9 de Outubro, das 18:30 – 21:30 (3h)

10 de Outubro, das 9:00 – 13:00 (4h)

16 de Outubro, das 18:30 – 21:30 (3h)

17 de Outubro, das 9:00 – 13:00 (4h)

DURAÇÃO

14 Horas

NÚMERO DE PARTICIPANTES

Entre 15 a 25.

DIPLOMA

O Curso não terá avaliação, recebendo cada participante um Diploma de Frequência.

PROGRAMA

1 IT as a business

- Mudanças de paradigma:
 - Departamento de Sistemas de Informação (DSI): de centro de custos a centro de prestação de serviços com custos e receitas
 - Chief Information Officer (CIO): de guardião dos sistemas a conselheiro de SI
- Que serviços as TI podem prestar? Como gerir o *menu* de serviços de TI?
- *Standards e frameworks*: as novas cartas de navegação

2 Alinhamento estratégico entre as TI e o negócio

- Porque o desalinhamento impede que as TI funcionem como um negócio
- Alguns sintomas de desalinhamento
- Que aspectos devem estar em sintonia para que haja alinhamento
- O que obtemos com o alinhamento estratégico no final do dia

3 O negócio das TI

- O negócio das TI no 3º milénio
 - Novos modelos organizacionais e de relacionamento na economia digital
- Modelo de negócio das TI
 - O posicionamento na cadeia de valor das TI
- Estratégia de *sourcing*:
 - Como seleccionar as competências chave
 - Como decidir o que construir, o que comprar e o que alugar

4 *IT Business Relationship Management*

- O relacionamento com clientes e a sua contratualização – a definição de níveis de serviço e de SLAs
- Avaliação da satisfação dos clientes
- O relacionamento com os fornecedores / prestadores de serviços
- Classificação dos fornecedores / prestadores de serviços – características principais
- Avaliação do desempenho dos fornecedores / prestadores de serviços

5 *IT Performance*

- Porquê medir o desempenho
- O *IT Balanced Scorecard* como instrumento para medir e gerir o *IT Performance* para sustentar o alinhamento entre o negócio e o IT
- O Processo de Melhoria Contínua para sustentar a prestação de serviços de IT

6 *IT Financials*

- A natureza específica do *IT Financials*
- Estabelecimento de objectivos, indicadores e metas

- Estratégia do *IT Financials*
- Actividades principais: orçamentação, contabilização e facturação da prestação de serviços de IT – modelos principais no contexto das boas práticas do IT-Governance
- Avaliação do *IT Financials* e processo de melhoria

COORDENAÇÃO

Prof. José Monteiro Barata (ISEG/IDEFE)

DOCENTES

João Correia Louro

Partner DIGISIS CONSULTORES, S. A.

Possui mais de 20 anos de experiência profissional em consultoria de gestão e de sistemas de informação, tendo desenvolvido a sua carreira na Accenture, Centro de Gestão da Rede Informática do Governo (CEGER), RIMA/NIXDORF e INESC.

É licenciado em Engenharia Electrotécnica (IST), fez o MBA na Universidade Católica. Frequentou recentemente o Curso de Coaching de Indivíduos, Equipas e Organizações organizado pela Variations Portugal. Possui o certificado CISA (Certified Information Systems Auditor), emitido pela Information Systems Audit & Control Association (ISACA) e o certificado de aptidão profissional como Formador (CAP) emitido pelo IEFP. É membro efectivo da Ordem dos Engenheiros, da ISACA e do MBA Alumni Católica, sendo Vogal da Mesa da Assembleia-Geral.

Exerce actividade docente no Instituto Superior de Gestão Bancária e no Instituto Superior de Línguas e Administração, nas áreas de Análise de Requisitos de SI, Análise de Investimentos em SI e Estratégia e Governação das TI. Organiza regularmente seminários para executivos em colaboração com o Institute for International Research e o Instituto Nacional de Administração.

Francisco Ferrão

Licenciado em Matemáticas Aplicadas.

Profissional ligado aos Sistemas de Informação e à Gestão desde 1969, exercendo a actividade de consultor nestas áreas em Empresas e na Administração Pública Central e Local tendo também exercido a actividade de responsável pela Direcção de Informática de várias empresas e organizações da Administração Pública Central e Local.

Certificado ITIL e ISO 20000.

Actualmente é docente numa licenciatura, em várias pós-graduações e num mestrado em instituições de ensino superior.

Formador certificado pelo IEFP.

Orador e moderador em vários seminários e conferências.

Responsável pelo caderno “Inovação & Tecnologia” do Expresso, o qual o criou em 1996.
Autor dos livros “E-Business”, “CRM - Marketing e Tecnologia” e “E-Empresa”.

PREÇO

650 € (inclui materiais pedagógicos, documentação de suporte e serviços de apoio).

INFORMAÇÕES E INSCRIÇÕES

www.idefe.pt

Secretaria do IDEFE | Rua do Quelhas, nº 6 - 4º

1200-781 Lisboa

Tel. 213 925 888/9 | Fax. 213 958 275

email: idefe@iseg.utl.pt