

# REVISÃO DOS ÚLTIMOS 15 MINUTOS



DATAPREV

PERFIL 6

## GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC



@Casa\_Bushido

[www.casabushido.com.br](http://www.casabushido.com.br)

© 2026 Casa Bushido. Todos os direitos reservados





**"Torne-se apto em  
todas as posições... não  
tenha uma postura  
favorita."**

*Miyamoto Musashi*



**@Casa\_Bushido**

[www.casabushido.com.br](http://www.casabushido.com.br)

© 2026 Casa Bushido. Todos os direitos reservados.



# Sumário

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| O cargo .....                                                            | 8  |
| Matérias mais importantes .....                                          | 10 |
| <b>Eixo Temático I: Gestão e governança de TIC</b> .....                 | 11 |
| Quais matérias focar .....                                               | 12 |
| PMBOK 7ª Edição — Área de Conhecimento .....                             | 13 |
| PMBOK 7ª Edição — Grupos de Processos .....                              | 14 |
| PMBOK 7ª Edição — Processos .....                                        | 15 |
| Gestão de Riscos .....                                                   | 16 |
| ITIL v4 .....                                                            |    |
| ITIL v4 — Conceitos Básicos, Disciplinas,<br>Estrutura e Objetivos ..... | 17 |
| COBIT 2019 — Conceitos Básicos, Estrutura e<br>Objetivos .....           | 18 |
| Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019 .....                               | 19 |
| Instrução Normativa SGD nº 94/2022 .....                                 | 20 |
| Instrução Normativa SGD nº 05/2021 .....                                 | 21 |
| Lei 13.303/2016 .....                                                    | 22 |
| ISO 20.000 — Gestão de Serviços de TI .....                              | 23 |
| ISO 19.770 — Gestão de Serviços de Nuvem .....                           | 24 |
| Kanban .....                                                             | 25 |
| Gestão de Indicadores .....                                              | 26 |
|                                                                          | 27 |



# Sumário

|                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Eixo Temático II: Suporte e infraestrutura .....</b>                                      | <b>28</b> |
| Quais matérias focar .....                                                                   | 29        |
| Arquitetura TCP/IP .....                                                                     | 30        |
| Arquitetura Hardware de Servidores .....                                                     | 31        |
| Armazenamento de Dados .....                                                                 | 32        |
| Rede SAN — Storage Area Network .....                                                        | 33        |
| Replicação de Dados .....                                                                    | 34        |
| Armazenamento de Discos .....                                                                | 35        |
| Formatação de Dados .....                                                                    | 36        |
| Hyper-V — Plataforma de Virtualização da<br>Microsoft .....                                  | 37        |
| VMware — Plataforma de Virtualização e Cloud<br>Cluster — Alta Disponibilidade e Performance | 38        |
| Mensageria — Comunicação Assíncrona,<br>Escalável e Confiável .....                          | 39        |
| Computação em Grid e Computação em Nuvem                                                     | 40        |
| Ambiente Bare Metal — Desempenho Total,<br>Controle Absoluto e sem Camadas .....             | 41        |
| Servidores de Aplicação: Apache .....                                                        | 42        |
| Servidores de Aplicação: IIS .....                                                           | 43        |
| Nginx .....                                                                                  | 44        |
| Object Store: S3 .....                                                                       | 45        |
|                                                                                              | 46        |



# Sumário

|                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Eixo Temático III: Gestão e Governança de Tecnologia da Informação .....</b> | <b>47</b> |
| Quais matérias focar .....                                                      | 48        |
| Modelagem de Dados — Conceitual, Lógica e Física .....                          | 49        |
| Normalização de Dados .....                                                     | 50        |
| Integridade Referencial .....                                                   | 51        |
| Modelagem Dimensional .....                                                     | 52        |
| Linguagem de Definição de Dados — DDL .....                                     | 53        |
| Linguagem de Manipulação de Dados — DML .....                                   | 54        |
| NoSQL .....                                                                     | 55        |
| Banco de Dados em Memória .....                                                 | 56        |
| SGBD — Sistema Gerenciador de Banco de Dados .....                              | 57        |
| Aprendizado de Máquina Supervisionado .....                                     | 58        |
| Aprendizado de Máquina Não Supervisionado ....                                  | 59        |
| IA Generativa .....                                                             | 60        |
| Redes Neurais .....                                                             | 61        |
| Big Data .....                                                                  | 62        |



# Sumário

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Eixo Temático IV: Redes de computadores</b>           | <b>63</b> |
| Quais matérias focar .....                               | 64        |
| Conceitos de Redes de Computadores .....                 | 65        |
| Topologia de Redes .....                                 | 66        |
| Redes sem Fio .....                                      | 67        |
| Meios de Transmissão de Rede .....                       | 68        |
| Classificação de Redes de Computadores .....             | 69        |
| Redes Locais e Redes sem Fio .....                       | 70        |
| Hubs, Repetidores, Switches e Roteadores .....           | 71        |
| Cabeamento Estruturado .....                             | 72        |
| Modelo OSI .....                                         | 73        |
| Padrões IEEE 802.1 e IEEE 802.3 .....                    | 74        |
| IEEE 802.11 a/b/g/n/ac .....                             | 75        |
| TCP e UDP .....                                          | 76        |
| IPv4 .....                                               | 77        |
| IPv6 .....                                               | 78        |
| IPsec — Segurança na Camada de Rede .....                | 79        |
| IMAP — Protocolo de Acesso às Mensagens .....            | 80        |
| SMTP — O Protocolo que Envia o Mundo .....               | 81        |
| POP — Protocolo de Correio Post Office .....             | 82        |
| DNS — O Guia da Internet .....                           | 83        |
| SSH — Acesso Seguro, Controle Total .....                | 84        |
| FTP — Transferência de Arquivos na Internet .....        | 85        |
| DHCP — Protocolo de Configuração Dinâmica de Hosts ..... | 86        |
| IMAP — Protocolo de Acesso à Caixa de E-mail .....       | 87        |
| DNS — O Guia da Internet .....                           | 88        |
| RDP — Protocolo de Área de Trabalho Remota .....         | 89        |
| SSL — Protocolo de Camada Segura .....                   | 90        |
| Redes: Sistemas de Nomes .....                           | 91        |



# Apresentação

Olá pessoal! Obrigado por adquirirem o primeiro material da Casa Bushido, esse apoio é muito importante para um futuro brilhante que estou traçando para nós concurseiros de TI.

Esse material é totalmente direcionado para as específicas para o **cargo de Gestão de Serviços de TIC**, cargo que apoia a TI e todas as demais áreas da Entidade.

A **revisão de 15 minutos** foi baseado nos meus materiais de revisão que juntei ao longo de 8 anos de estudo de concurso. Ele foi feito principalmente para revisar naqueles último minutos que estamos esperando para fazer a prova.

**Este material não foi criado para estudo e nem para concurseiros iniciantes.** Foi feito para revisão. Apesar de servir como base e também ter os assuntos mais cobrados ele não é para ensinar, é para revisar.

Seja bem vindo. E boa prova!



Com carinho  
**Vitor Scooby**



# O cargo

## Análise do cargo

Este cargo contém os domínios fundamentais para a operação de tecnologia no setor público. É técnico, operacional e também vai lidar com contratações. A prova irá refletir essa necessidade do órgão.

**Vagas  
imediatas**

35

**Vagas + CR**

199

**Peso das específicas  
na prova (2,5)**

65,2%

**Total de pontos  
das específicas**

75 pt





# Atribuições do cargo



Garantir a entrega e manutenção dos **serviços de TIC** dentro dos SLAs e NDAs.



Gerenciamento de **incidentes, problemas, mudanças**, liberações e configuração.



Gestão de **capacidade, disponibilidade e custos** da infraestrutura.



Prestar suporte técnico e administrar **ativos de rede** e infraestrutura de servidores.



Avaliar e manter a esteira de conformidade utilizando normativas e **auditorias internas/externas**.



Realizar **Forense Computacional** subsidiando investigações internas e externas.





# Matérias mais importantes

Falando sobre o cargo, a matéria mais importante é ITIL v4. Você que se inscreveu nesse cargo, com certeza já sabe essa matéria.

As matérias mais importantes baseadas nas últimas provas da FGV são:

- ITIL v4
- COBIT 2019
- Suporte e Infraestrutura
- Legislação de Contratações (TI)

O que significa que vale muito a pena dar uma olhada nessas matérias antes de fazer a prova



# EIXO TEMÁTICO I

## GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC





# Quais matérias focar

ITIL v4 é a principal matéria desse cargo, e COBIT 2019 vem na esteira, principalmente pelo fato da banca adorar misturar os conceitos. Adicionei Legislação de contratação. Pois é uma matéria longa e com detalhes. Muito necessário ganhar esse ponto que a concorrência não vai ter.

**40%**

## **ITIL v4**

Tem que saber tudo . Sistema de Valor de Serviço (SVS) e a Cadeia de Valor. As 4 dimensões, Fluxo de valor, etc...

**26%**

## **COBIT 2019**

Saber os domínios EDM, APO, BAI, DSS e MEA

Lei 13.303/2016 (Estatuto das Estatais) e licitações vão derrubar muita gente do cargo. Concentre na Dispensa e inexigibilidade de licitação e ETP e TR



# PMBOK 7ª EDIÇÃO

## ÁREA DE CONHECIMENTO

O CONHECIMENTO QUE TRANSFORMA ESTRATÉGIA EM RESULTADOS

As 10 áreas de conhecimento trabalham de forma integrada para gerar valor em todo o ciclo de vida do projeto.

### 1 O QUE SÃO?

As Áreas de Conhecimento do PMBOK 7ª edição representam os domínios de conhecimento essenciais para o gerenciamento eficaz de projetos em ambientes complexos e dinâmicos.

- Trabalham de forma integrada
- Adaptáveis ao contexto
- Focadas em resultados e valor
- Suportam decisões e entregas de qualidade

### 2 COMO TRABALHAM?

As áreas não são silos. Elas interagem entre si em todas as fases.



Integração e colaboração geram melhores resultados.



### 3 POR QUE SÃO IMPORTANTES?

- Promovem uma visão completa do projeto
- Ajudam a tomar decisões mais assertivas
- Reduzem riscos e retrabalhos
- Aumentam a probabilidade de sucesso
- Geram valor sustentável para o negócio

### 4 PRINCÍPIOS DO PMBOK 7 QUE GUIAM AS ÁREAS

- Ser um administrador diligente
- Focar no valor
- Engajar as partes interessadas
- Trabalhar de forma colaborativa
- Promover a melhoria contínua
- Pensar sistemicamente
- Adaptar-se com base no contexto
- Gerar liderança
- Comportar-se eticamente

### DETALHAMENTO DAS ÁREAS DE CONHECIMENTO

#### 01 INTEGRAÇÃO

- Desenvolver o termo de abertura do projeto
- Desenvolver o plano de gerenciamento do projeto
- Orientar e gerenciar o trabalho do projeto
- Monitorar e controlar o trabalho do projeto
- Encerrar o projeto ou fase



#### 02 ESCOPO

- Planejar o gerenciamento do escopo
- Coletar requisitos
- Definir o escopo
- Criar a EAP
- Validar o escopo
- Controlar o escopo



#### 03 CRONOGRAMA

- Planejar o gerenciamento do cronograma
- Definir as atividades
- Sequenciar as atividades
- Estimar as durações das atividades
- Desenvolver o cronograma
- Controlar o cronograma



#### 04 CUSTOS

- Planejar o gerenciamento dos custos
- Estimar os custos
- Determinar o orçamento
- Controlar os custos



#### 05 QUALIDADE

- Planejar o gerenciamento da qualidade
- Gerenciar a qualidade
- Controlar a qualidade



#### 06 RECURSOS

- Planejar o gerenciamento dos recursos
- Estimar os recursos das atividades
- Adquirir recursos
- Desenvolver a equipe
- Gerenciar a equipe
- Controlar os recursos



#### 07 COMUNICAÇÕES

- Planejar o gerenciamento das comunicações
- Gerenciar as comunicações
- Monitorar as comunicações



#### 08 RISCOS

- Planejar o gerenciamento dos riscos
- Identificar riscos
- Realizar análise qualitativa de riscos
- Realizar análise quantitativa de riscos
- Planejar respostas aos riscos
- Implementar respostas aos riscos
- Monitorar os riscos



#### 09 AQUISIÇÕES

- Planejar o gerenciamento das aquisições
- Conduzir as aquisições
- Controlar as aquisições
- Encerrar as aquisições



#### 10 PARTES INTERESSADAS

- Identificar as partes interessadas
- Planejar o engajamento das partes interessadas
- Gerenciar o engajamento das partes interessadas
- Monitorar o engajamento das partes interessadas



### INTERAÇÃO CONTÍNUA AO LONGO DO PROJETO

As áreas interagem em todas as fases e grupos de processos.



### CURIOSIDADES

- O PMBOK não é uma metodologia. É um guia de boas práticas.
- A 7ª edição fortalece a mentalidade adaptativa e o foco em valor.
- As áreas são aplicáveis a qualquer tipo, tamanho ou abordagem de projeto.

**DADOS RÁPIDOS**  
10 Áreas de Conhecimento

**BASE**  
Baseado em princípios, melhores práticas e experiência global

**USO**  
Aplicável a qualquer abordagem, preditiva, adaptativa ou híbrida

**OBJETIVO**  
Gerar valor para as partes interessadas e alcançar resultados sustentáveis

**RESULTADO**  
Projetos bem gerenciados, entregas de qualidade, impactos positivos

CONHECIMENTO INTEGRADO. DECISÕES INTELIGENTES. VALOR ENTREGUE.



# PMBOK

## 7ª EDIÇÃO

### GRUPOS DE PROCESSOS

COMO OS PROCESSOS FLUEM AO LONGO DO CICLO DE VIDA DE UM PROJETO  
FUNCIONAMENTO • ESTRUTURA • COMPORTAMENTO • IMPORTÂNCIA • CURIOSIDADES • CARACTERÍSTICAS ÚNICAS

Os 5 Grupos de Processos interagem de forma contínua e iterativa em todas as fases do projeto para **entregar valor**.

#### 1 O QUE SÃO?

Os Grupos de Processos do PMBOK 7ª edição organizam e estruturam as atividades de gerenciamento de projetos ao longo do ciclo de vida.

- Não são fases do projeto
- Podem se sobrepor
- São iterativos e contínuos
- Geram valor em cada ciclo

#### 2 COMO FUNCIONAM?

Todos os grupos podem ocorrer em qualquer fase do projeto.



#### DETALHAMENTO DOS 5 GRUPOS DE PROCESSOS

##### 01 INICIAR

Estabelece as bases para o projeto ou fase.

###### PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Autorizar o projeto ou fase
- Alinhar expectativas
- Identificar partes interessadas

###### EXEMPLOS DE PROCESSOS

- Desenvolver o Termo de Abertura do Projeto
- Identificar as Partes Interessadas

##### 02 PLANEJAR

Define o escopo, objetivos e o plano de ação.

###### PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Planejar o trabalho
- Definir o escopo e cronograma
- Planejar recursos e riscos
- Estabelecer linha de base

###### EXEMPLOS DE PROCESSOS

- Planejar o Gerenciamento do Escopo
- Definir o Escopo
- Desenvolver o Cronograma
- Planejar os Recursos
- Planejar o Gerenciamento dos Riscos

##### 03 EXECUTAR

Coordena pessoas e recursos para executar o plano.

###### PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Executar o trabalho definido
- Gerenciar a equipe
- Criar e entregar os entregáveis
- Engajar as partes interessadas

###### EXEMPLOS DE PROCESSOS

- Orientar e Gerenciar o Trabalho do Projeto
- Gerenciar a Qualidade
- Adquirir Recursos
- Desenvolver a Equipe
- Gerenciar as Comunicações
- Implementar Respostas aos Riscos

##### 04 MONITORAR E CONTROLAR

Monitora o desempenho e toma ações corretivas.

###### PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Acompanhar o desempenho
- Comparar com a linha de base
- Analisar variações
- Implementar ações corretivas

###### EXEMPLOS DE PROCESSOS

- Monitorar e Controlar o Trabalho do Projeto
- Realizar o Controle Integrado de Mudanças
- Validar o Escopo
- Controlar o Escopo
- Controlar o Cronograma
- Controlar os Custos
- Monitorar e Controlar os Riscos
- Monitorar as Comunicações

##### 05 ENCERRAR

Formaliza o encerramento e entrega o valor.

###### PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Encerrar todas as atividades
- Entregar os resultados
- Obter aceite formal
- Capturar lições aprendidas

###### EXEMPLOS DE PROCESSOS

- Encerrar o Projeto ou Fase
- Encerrar as Aquisições

#### 3 INTERAÇÃO ENTRE OS GRUPOS

Os grupos interagem o tempo todo. Feedback e informações fluem entre eles.



#### 4 CARACTERÍSTICAS IMPORTANTES

- Iterativos e repetitivos
- Adaptáveis ao contexto
- Geram valor continuamente
- Não são lineares
- Aplicáveis a qualquer abordagem

#### 5 POR QUE É IMPORTANTE?

- Foco em entrega de valor
- Visão integrada do projeto
- Melhor tomada de decisão
- Maior previsibilidade e controle
- Flexibilidade e adaptação
- Alinhamento com objetivos estratégicos

#### COMPARATIVO: PMBOK 6ª vs 7ª EDIÇÃO (PROCESSOS)

##### 6ª EDIÇÃO

- 47 processos
- 5 grupos
- 10 áreas de conhecimento
- Abordagem preditiva

VS

##### 7ª EDIÇÃO

- Processos mais enxutos e integrados
- 5 grupos
- Abordagem baseada em princípios
- Adaptável e iterativa

#### CURIOSIDADES

- Os grupos de processos existem desde a 1ª edição do PMBOK (1996).
- A estrutura atual é mantida, mas com mais flexibilidade e integração.
- O foco mudou de "fazer certo" para "entregar valor".





# PMBOK PROCESSOS

7<sup>a</sup>  
EDIÇÃO

GUIA COMPLETO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

FUNCIONAMENTO • ESTRUTURA • COMPORTAMENTO • IMPORTÂNCIA • CURIOSIDADES • CARACTERÍSTICAS ÚNICAS

## 1 O QUE É O PMBOK 7ª EDIÇÃO?

O PMBOK® 7ª edição do PMI® organiza os processos em torno de princípios, desempenho e valor, com foco em resultados e adaptabilidade.

- Abordagem baseada em princípios
- Foco no valor e nos resultados
- Processos integrados e iterativos
- Alinhado a abordagens ágeis e híbridas

## 3 PRINCÍPIOS QUE GUIAM OS PROCESSOS

- Ser um administrador diligente
- Focar no valor
- Engajar as partes interessadas
- Trabalhar de forma colaborativa
- Promover a melhoria contínua
- Pensar sistemicamente
- Adaptar-se com base no contexto



## 2 GRUPOS DE PROCESSOS

- INICIAR**  
Processos realizados para definir um novo projeto ou nova fase.
- PLANEJAR**  
Processos para estabelecer o escopo total, refinar objetivos e definir ações.
- EXECUTAR**  
Processos para concluir o trabalho definido no plano.
- MONITORAR E CONTROLAR**  
Processos para acompanhar o progresso, medir desempenho e agir.
- ENCERRAR**  
Processos para finalizar todas as atividades e formalizar o término.

## 4 CARACTERÍSTICAS DOS PROCESSOS

- Iterativos e repetíveis
- Adaptáveis ao contexto
- Geram saídas de valor
- Utilizam julgamento profissional
- Baseados em evidências e dados
- Integrados e conectados

## 5 BENEFÍCIOS DOS PROCESSOS

- Maior previsibilidade e controle
- Redução de riscos e retrabalho
- Melhor alocação de recursos
- Comunicação mais eficaz
- Entregas com mais valor
- Aprendizado contínuo
- Satisfação das partes interessadas

OS PROCESSOS SÃO INTERATIVOS, FLEXÍVEIS E PODEM SE REPETIR AO LONGO DO PROJETO.

### EXEMPLOS DE PROCESSOS POR GRUPO

| 01 INICIAR                                      | 02 PLANEJAR                               | 03 EXECUTAR                                     | 04 MONITORAR E CONTROLAR                        | 05 ENCERRAR                |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------|
| Desenvolver o Termo de Abertura do Projeto      | Planejar o Gerenciamento do Escopo        | Orientar e Gerenciar o Trabalho do Projeto      | Monitorar e Controlar o Trabalho do Projeto     | Encerrar o Projeto ou Fase |
| Identificar as Partes Interessadas              | Definir o Escopo                          | Gerenciar o Conhecimento                        | Realizar o Controle de Mudanças                 | Encerrar as Aquisições     |
|                                                 | Planejar o Cronograma                     | Gerenciar as Comunicações                       | Validar o Escopo                                |                            |
|                                                 | Planejar os Recursos                      | Adquirir Recursos                               | Controlar o Escopo                              |                            |
| Desenvolver o Plano de Gerenciamento do Projeto | Planejar o Gerenciamento dos Riscos       | Desenvolver a Equipe                            | Controlar o Cronograma                          |                            |
|                                                 | Planejar o Gerenciamento das Comunicações | Gerenciar o Engajamento das Partes Interessadas | Controlar os Custos                             |                            |
|                                                 | Planejar as Aquisições                    |                                                 | Monitorar os Riscos                             |                            |
|                                                 |                                           |                                                 | Monitorar as Comunicações                       |                            |
|                                                 |                                           |                                                 | Monitorar as Aquisições                         |                            |
|                                                 |                                           |                                                 | Monitorar o Engajamento das Partes Interessadas |                            |

### COMO OS PROCESSOS SE RELACIONAM



### INTERAÇÃO E ITERAÇÃO

Os processos não são lineares. Eles interagem entre si em loops contínuos.



### DADOS RÁPIDOS

- 7ª edição lançada em Agosto/2021.
- Baseado em padrões globais e melhores práticas
- Alinhado ao Guia Ágil do PMI

### NÚMEROS-CHAVE

**5** Grupos de Processos  
**49** Processos (aprox.)  
**7** Princípios Norteadores  
**12+** Domínios de Desempenho

### COMPARATIVO: PMBOK 6ª vs 7ª EDIÇÃO

| 6ª EDIÇÃO                                 | 7ª EDIÇÃO                          |
|-------------------------------------------|------------------------------------|
| Baseado em entradas, saídas e ferramentas | Baseado em princípios e desempenho |
| Processos por Área de Conhecimento        | Processos por Grupos de Processos  |
| Abordagem mais preditiva                  | Abordagem adaptativa e iterativa   |

### DOMÍNIOS DE DESEMPENHO (07)

- Partes Interessadas
- Equipe
- Abordagem de Desenvolvimento e Ciclo de Vida
- Planejamento
- Trabalho do Projeto
- Entrega
- Medição
- Incerteza
- Recursos
- Governança
- Aquisições

PROCESSOS BEM APLICADOS. VALOR ENTREGUE. SUCESSO GARANTIDO.



先見

SENKEN

Antecipe-se  
aos riscos,  
fortaleça o hoje,  
proteja o amanhã.



# GESTÃO DE RISCOS

DECISÕES CONSCIENTES, RESULTADOS SUSTENTÁVEIS

Gestão de Riscos é o processo sistemático de identificar, avaliar, tratar e monitorar incertezas que podem afetar objetivos, criando valor e protegendo pessoas, processos e recursos.

守護

SHUGO

Prever,  
avaliar, agir  
e monitorar:  
esse é o ciclo  
da excelência.



## 1 IDENTIFICAR RISCOS

Descubra o que pode impedir o alcance dos objetivos.

- Mapeamento de processos
- Brainstorming
- Análise de histórico
- Fontes internas e externas



## 2 ANALISAR RISCOS

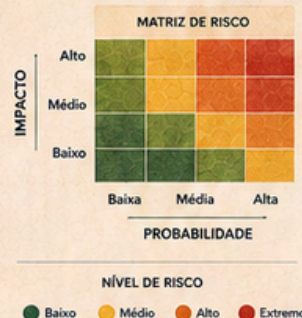
Compreenda a natureza e as causas dos riscos identificados.

- Causas e consequências
- Controles existentes
- Probabilidade
- Impacto potencial



## 3 AVALIAR RISCOS

Determine o nível de risco para priorizar ações e recursos.



## 4 TRATAR RISCOS

Escolha e implemente respostas adequadas para cada risco.

- Evitar**  
Eliminar a atividade geradora
- Reduzir**  
Diminuir probabilidade ou impacto
- Compartilhar**  
Transferir ou dividir o risco
- Aceitar**  
Conviver, com monitoramento



### ESTRATÉGIAS DE TRATAMENTO



## 5 MONITORAR RISCOS

Acompanhe continuamente o ambiente interno e externo. Revise riscos, controles e planos de ação.



### BENEFÍCIOS

- Melhores decisões
- Redução de perdas
- Aumento da resiliência
- Conformidade legal
- Proteção da reputação
- Geração de valor



### RISCO INERENTE x RISCO RESIDUAL



Objetivo: reduzir o risco residual a um nível aceitável.



### DADOS RÁPIDOS



70% das organizações falham por não gerenciar riscos adequadamente.



2,5x mais chances de alcançar objetivos com gestão de riscos madura.



ISO 31000 Referência global para gestão de riscos.

### EXEMPLOS DE RISCOS



### CURIOSIDADES



Blockchain pode aumentar a transparência e a integridade na gestão de riscos.



IA e análise preditiva ajudam a antecipar eventos críticos.



"RISCOS SEM GESTÃO SÃO INCERTEZAS. RISCOS COM GESTÃO SÃO OPORTUNIDADES."



改善

KAIZEN

Melhoria Contínua

# ITIL v4

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS MODERNO, ÁGIL E ALINHADO A VALOR

CRIAR VALOR • FACILITAR RESULTADOS • PROMOVER EVOLUÇÃO

Um framework flexível e integrado que ajuda organizações a entregar valor sustentável por meio de serviços de TI e práticas modernas.

革新

KAKUSHIN

Inovação com Propósito

## 01 O QUE É ITIL v4?

ITIL v4 é a abordagem líder mundial para Gerenciamento de Serviços. Foca na criação de valor para clientes e partes interessadas por meio de serviços eficazes.

- ✓ Visão holística e integrada
- ✓ Flexível e adaptável
- ✓ Alinhado a metodologias ágeis
- ✓ Foco em valor e resultados
- ✓ Melhoria contínua e evolução

## 02 OS QUATRO DIMENSÕES DA GESTÃO DE SERVIÇOS

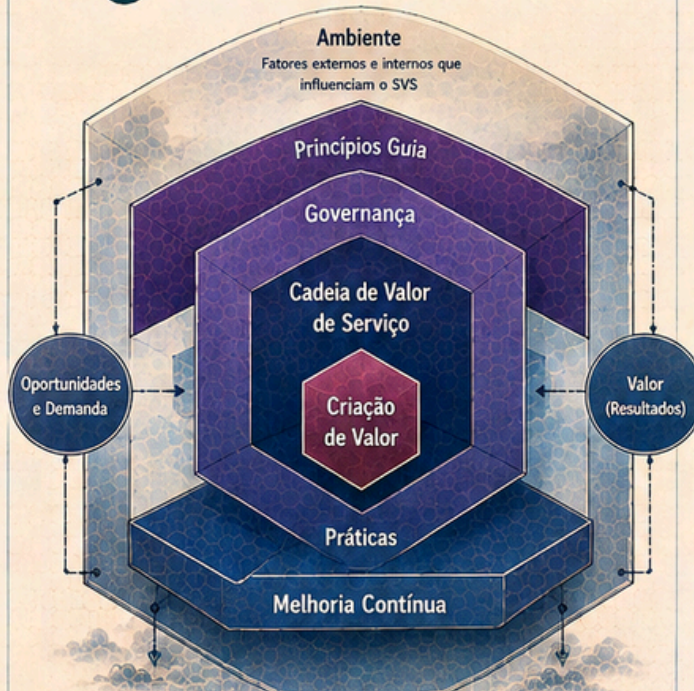


Essas dimensões trabalham juntas para habilitar a criação de valor.

## 03 OS 7 PRINCÍPIOS GUIA

- 1 Foco no valor
- 2 Comece de onde você está
- 3 Progrida iterativamente com feedback
- 4 Colabore e promova visibilidade
- 5 Pense e trabalhe holisticamente
- 6 Mantenha simples e prático
- 7 Otimize e automatize

## 04 SISTEMA DE VALOR DE SERVIÇO (SVS)



O SVS descreve como todos os componentes e atividades da organização trabalham juntos como um sistema para facilitar a criação de valor.

## 07 EXEMPLOS DE PRÁTICAS IMPORTANTES



### COMO O ITIL v4 GERA VALOR



## 08 ITIL v4 E AGILIDADE

ITIL v4 incorpora conceitos ágeis em sua essência.

- ✓ Trabalha bem com Scrum, Kanban, DevOps e Lean
- ✓ Entrega incremental e feedback contínuo
- ✓ Adaptabilidade e foco no cliente
- ✓ Redução de desperdícios e otimização de fluxo

## 09 BENEFÍCIOS DO ITIL v4

- ✓ Maior foco no valor para o cliente
- ✓ Melhor alinhamento entre TI e negócio
- ✓ Eficiência operacional e redução de custos
- ✓ Resiliência e gestão de riscos aprimorada
- ✓ Satisfação de clientes e stakeholders

## 05 CADEIA DE VALOR DE SERVIÇO

Modelo operacional que descreve as atividades-chave para criar e entregar valor.

- Planejar: Entender o contexto e definir estratégias
- Melhorar: Garantir melhoria contínua de produtos, serviços e práticas
- Engajar: Trabalhar com partes interessadas de forma eficaz
- Projetar e Transicionar: Projetar soluções e entregá-las para uso
- Obter/Construir: Adquirir ou construir os serviços necessários
- Entregar e Suportar: Entregar valor e garantir suporte contínuo

## 06 PRÁTICAS DO ITIL v4

Conjunto de 34 práticas organizadas em três categorias.

- Gerenciais (14): Focadas em gestão e controle
- De Serviços (17): Focadas na entrega e operação de serviços
- Técnicas (3): Especializadas em competências técnicas

As práticas são flexíveis e podem ser adaptadas ao contexto da organização.

"Serviços não existem sem valor percebido. ITIL v4 existe para ajudar você a entregar esse valor."



### COMPARAÇÃO RÁPIDA

| ITIL v3                  | VS | ITIL v4                     |
|--------------------------|----|-----------------------------|
| Focado em processos      |    | Focado em valor             |
| Ciclo de vida de serviço |    | Sistema de Valor de Serviço |
| Estrutura rígida         |    | Flexível e integrado        |

### FATO RÁPIDO

Organizações que aplicam ITIL relatam até 30% de melhoria na eficiência dos serviços.



### DICA DE APLICAÇÃO

- ✓ Comece pequeno e evolua
- ✓ Adapte ao seu contexto
- ✓ Engaje pessoas e promova colaboração
- ✓ Meça resultados e melhore sempre



### PILARES DO SUCESSO COM ITIL v4

- PESSOAS ENGAJADAS
- PROCESSOS EFICIENTES
- TECNOLOGIA INTELIGENTE
- INFORMAÇÃO CONFIÁVEL
- PARCEIROS ALINHADOS
- VALOR SUSTENTÁVEL



改善

KAIZEN

Melhoria contínua gera valor sustentável.



# ITIL v4

CONCEITOS BÁSICOS, DISCIPLINAS, ESTRUTURA E OBJETIVOS

BONS SERVIÇOS. MELHORES RESULTADOS. MAIOR VALOR.

ITIL 4 é o guia de boas práticas para Gestão de Serviços de TI que ajuda organizações a criarem valor por meio de serviços, promovendo eficiência, experiência e melhoria contínua.

価値

KACHI

Valor é criado quando serviços atendem às necessidades das pessoas.



## 1 CONCEITOS BÁSICOS

O que é ITIL 4?

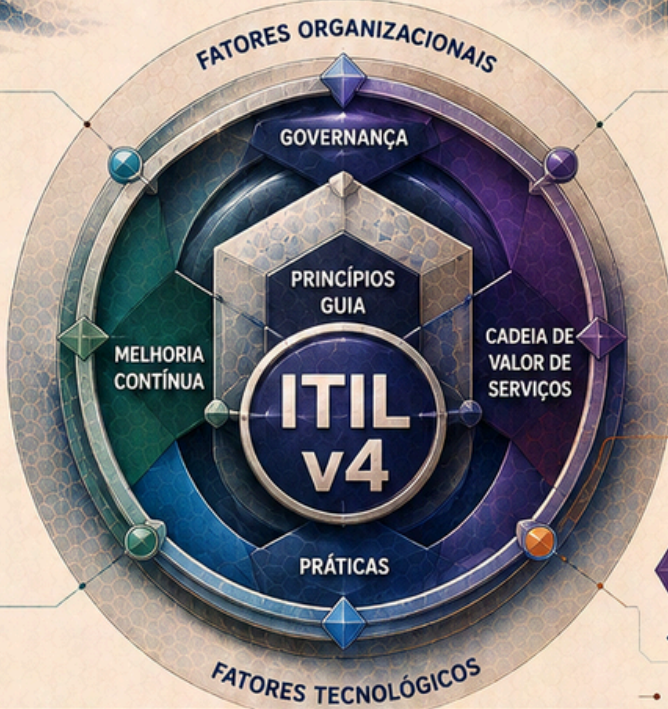
- Conjunto de práticas para criar, entregar e melhorar serviços de TI.
- Focado em valor, colaboração, simplicidade e adaptabilidade.
- Alinhado a metodologias ágeis, DevOps, Lean e gestão moderna.
- Baseado em 7 Princípios Guia, 4 Dimensões e Cadeia de Valor de Serviços (SVS).



## 2 PRINCÍPIOS GUIA

A base de tudo

- Foco no valor
- Comece de onde você está
- Progrida iterativamente com feedback
- Colabore e promova visibilidade
- Pense e trabalhe de forma holística
- Mantenha simples e prático
- Otimize e automatize



## 3 QUATRO DIMENSÕES DA GESTÃO DE SERVIÇOS

- Organizações e Pessoas  
Quem realiza o trabalho
- Informação e Tecnologia  
Ferramentas e informações
- Parceiros e Fornecedores  
Rede de valor
- Fluxos de Valor e Processos  
Como o trabalho flui

## 4 CADEIA DE VALOR DE SERVIÇOS (SVS)

Modelo operacional que descreve as atividades-chave para criar valor.



## 6 COMO FUNCIONA NA PRÁTICA

Fluxo simplificado de geração de valor



EXEMPLO: ABERTURA DE NOVO SERVIÇO



## 7 OBJETIVOS DA GESTÃO DE SERVIÇOS

Criar valor para todas as partes interessadas, equilibrando custos, riscos e desempenho.



## 5 DISCIPLINAS ITIL 4

Conjuntos de práticas organizadas para executar trabalho de forma consistente.

DISCIPLINAS DE GESTÃO GERAL

- Gestão de Arquitetura
- Melhoria Contínua
- Gestão de Segurança da Informação
- Gestão de Conhecimento
- Gestão de Medição e Relatórios
- Gestão Organizacional
- Gestão de Portfólio
- Gestão de Projetos
- Gestão de Relacionamento

DISCIPLINAS DE GESTÃO DE SERVIÇOS

- Gestão de Catálogo de Serviços
- Gestão de Nível de Serviço
- Gestão de Fornecedores
- Gestão Financeira para Serviços
- Gestão de Capacidade e Desempenho

DISCIPLINAS TÉCNICAS

- Gestão de Implantação
- Gestão de Infraestrutura e Plataforma
- Gestão de Operações
- Gestão de Continuidade de Serviços
- Gestão de Monitoramento e Eventos
- Gestão de Requisições de Serviço
- Gestão de Incidentes
- Gestão de Problemas

良いサービスは、信頼と価値を築く。

## 8 BENEFÍCIOS DO ITIL 4

- Alinhamento com estratégia do negócio
- Melhoria da qualidade dos serviços
- Maior agilidade e eficiência
- Redução de custos e retrabalho
- Decisões baseadas em dados
- Maior satisfação e confiança

## 9 ITIL 4 EM NÚMEROS

- +150 países utilizam
- 27 disciplinas de práticas
- 4 dimensões
- +80% das grandes empresas adotam ITIL
- 7 princípios guia
- 1 objetivo: Criar Valor

## 10 ITIL v3 vs ITIL 4

| ITIL v3                    | ITIL 4                             |
|----------------------------|------------------------------------|
| Baseado em processos       | Baseado em valor                   |
| Ciclo de vida de serviços  | Sistema de valor de serviços       |
| Foco interno na TI         | Foco em experiência e resultados   |
| Ambientes mais previsíveis | Ambientes dinâmicos e ágeis        |
| Documentação extensa       | Mais simples, flexível e integrado |

### FATOR RÁPIDO

ITIL não é uma certificação. É um conjunto de boas práticas que pode ser adaptado a qualquer organização.

### PALAVRAS-CHAVE

Valor • Serviço • Cliente  
Qualidade • Risco • Eficiência  
Melhoria • Colaboração  
Transparência • Confiança

### APLICAÇÕES

- TI
- Financeiro
- Saúde
- Governo
- Varejo
- Educação

### CURIOSIDADE

ITIL foi criado no Reino Unido na década de 1980 e é mantido pela AXELOS, em parceria com a comunidade global.

GERENCIAR RISCO É PROTEGER HOJE PARA GERAR VALOR AMANHÃ.



統治

TOUCHI

Governança orienta a direção e avalia o desempenho.



# COBIT 2019

CONCEITOS BÁSICOS, ESTRUTURA E OBJETIVOS

GOVERNANÇA E GESTÃO DE TI PARA GERAR VALOR SUSTENTÁVEL

COBIT 2019 é o framework do ISACA que integra Governança e Gestão de TI, alinhando objetivos de negócio, gerenciando riscos e entregando valor por meio da informação e da tecnologia.

管理

KANRI

Gestão planeja, constrói, executa e monitora atividades.



## PRINCÍPIOS DO COBIT 2019



### 1 CONCEITOS BÁSICOS

- Framework de Governança e Gestão de TI.
- Alinha TI aos objetivos de negócio.
- Gerencia riscos e otimiza recursos.
- Promove transparência, conformidade e desempenho.
- Baseado em 5 componentes e 17 objetivos de governança e gestão.



### 2 ESTRUTURA DO COBIT 2019

5 COMPONENTES

- Princípios**  
Regras de alto nível que norteiam a governança e a gestão.
- Governança**  
Processos para avaliação, direção e monitoramento.
- Gestão**  
Processos para planejar, construir, executar e monitorar.
- Objetivos de Gestão e Governança**  
Metas que organizam e orientam a criação de valor.
- Facilitadores**  
Recursos que suportam a governança e a gestão eficazes.



知識は力なり

## OBJETIVOS DE GOVERNANÇA E GESTÃO

Organizados em 5 domínios para cobrir todas as áreas da empresa.



### 4 COMO FUNCIONA

CICLO CONTÍNUO DE GOVERNANÇA E GESTÃO

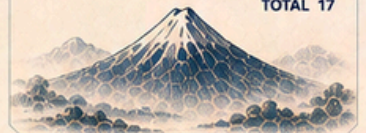


### 3 DOMÍNIOS E OBJETIVOS

17 OBJETIVOS DE GOVERNANÇA E GESTÃO

| EDM           | Avaliar, Direcionar e Monitorar                                    |    |
|---------------|--------------------------------------------------------------------|----|
| EDM01         | Garantir o Estabelecimento e Manutenção do Framework de Governança | 5  |
| EDM02         | Garantir a Entrega de Benefícios                                   |    |
| EDM03         | Garantir a Otimização de Riscos                                    |    |
| EDM04         | Garantir a Otimização de Recursos                                  |    |
| EDM05         | Garantir a Transparência para as Partes Interessadas               |    |
| APO           | Alinhar, Planejar e Organizar                                      |    |
| APO01 a APO14 | (14 objetivos)                                                     | 14 |
| BAI           | Construir, Adquirir e Implementar                                  |    |
| BAI01 a BAI10 | (10 objetivos)                                                     | 10 |
| DSS           | Entregar, Atender e Suportar                                       |    |
| DSS01 a DSS06 | (6 objetivos)                                                      | 6  |
| MEA           | Monitorar, Avaliar e Alinear                                       |    |
| MEA01 e MEA02 | (2 objetivos)                                                      | 2  |

TOTAL 17



### 5 OBJETIVOS PRINCIPAIS

- ✓ Criar valor sustentável para o negócio.
- ✓ Alinhar TI à estratégia corporativa.
- ✓ Gerenciar riscos de forma eficaz.
- ✓ Otimizar recursos e investimentos.
- ✓ Melhorar desempenho e qualidade.
- ✓ Promover conformidade e transparência.



### 6 FACILITADORES (RECURSOS-CHAVE)



### 7 BENEFÍCIOS

- ✓ Decisões melhores e mais rápidas
- ✓ Redução de riscos e falhas
- ✓ Aumento da eficiência operacional
- ✓ Transparência e prestação de contas
- ✓ Maior confiança das partes interessadas
- ✓ Suporte à inovação e transformação digital

### 8 COBIT 5 vs COBIT 2019

| COBIT 5                           | COBIT 2019                                                                         |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Focado em TI                      | Focado na criação de valor para o negócio                                          |
| 4 Princípios                      | 7 Princípios                                                                       |
| Processos como foco principal     | Componentes integrados (princípios, governança, gestão, objetivos e facilitadores) |
| 26 Processos                      | 17 Objetivos de Governança e Gestão                                                |
| Documentos separados              | Framework unificado e flexível                                                     |
| Menos alinhado a padrões modernos | Alinhado a padrões, ágil e DevOps                                                  |

### 9 DADOS RÁPIDOS

- Lançamento: 2018 (ISACA)
- 17 Objetivos de Governança e Gestão
- Cott: Imterone (End to End)
- Componentes integrados
- Compatível com: ISO 38500, ISO/IEC 27001, PMBOK, TOGAF, Agile, DevOps
- Adotado mundialmente em milhares de organizações



**FATO RÁPIDO**  
COBIT 2019 ajuda a transformar TI em um verdadeiro gerador de valor.



**PRINCIPAIS PALAVRAS-CHAVE**  
Governança • Gestão • Valor • Riscos  
Alinhamento • Desempenho • Transparência  
Facilitadores • Melhoria Contínua



**LEMBRE-SE**  
Governar é fazer as escolhas certas.  
Gerir é fazer as escolhas acontecerem bem.



GOVERNANÇA FORTALECE. GESTÃO REALIZA. VALOR TRANSFORMA.



# INSTRUÇÃO NORMATIVA SGD/ME n.º 1/2019

Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos integrantes do SISP.

FUNCIONAMENTO ESTRUTURA COMPORTAMENTO IMPORTÂNCIA CURIOSIDADES CARACTERÍSTICAS ÚNICAS

## 1 OBJETIVO

Estabelecer regras e diretrizes para o processo de contratação de Soluções de TIC, visando a melhoria da governança, da qualidade do gasto público e da entrega de valor à sociedade.

## 2 ABRANGÊNCIA

✓ Órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP.

## 3 PRINCÍPIOS

- ✓ Alinhamento ao negócio
- ✓ Eficiência e efetividade
- ✓ Sustentabilidade
- ✓ Transparência
- ✓ Padronização
- ✓ Competitividade
- ✓ Segurança da informação
- ✓ Inovação

## 4 ESTRUTURA DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

- 1 Planejamento da Contratação
- 2 Seleção do Fornecedor
- 3 Gestão do Contrato
- 4 Encerramento da Contratação

O processo é dividido em fases e atividades bem definidas.

CONTRATAR BEM É GERAR VALOR PÚBLICO COM RESPONSABILIDADE E ESTRATÉGIA

## 5 PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

- ✓ Estudos preliminares
- ✓ Gerenciamento de riscos
- ✓ Termo de Referência ou Projeto Básico
- ✓ Estimativa de custos
- ✓ Estratégia de contratação
- ✓ Alinhamento ao PD TIC

## 6 SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- ✓ Definição da modalidade e do tipo de licitação
- ✓ Julgamento das propostas
- ✓ Habilitação do fornecedor
- ✓ Negociação (quando aplicável)
- ✓ Adjudicação e homologação

## 7 GESTÃO DO CONTRATO

- ✓ Formalização do contrato
- ✓ Fiscalização técnica
- ✓ Fiscalização administrativa
- ✓ Gerenciamento de níveis de serviço (SLA)
- ✓ Acompanhamento de resultados e qualidade
- ✓ Gestão de mudanças

## 8 ENCERRAMENTO DA CONTRATAÇÃO

- ✓ Avaliação final do contrato
- ✓ Verificação do alcance dos objetivos
- ✓ Registro de lições aprendidas
- ✓ Encerramento e arquivamento

## ★ BOAS PRÁTICAS

- ✓ Padronização de artefatos
- ✓ Reuso de soluções
- ✓ Planejamento integrado
- ✓ Participação da área de TIC e negócio
- ✓ Transparência e prestação de contas

## 10 ENTREGAS DE VALOR



### DADOS RÁPIDOS

- Publicação: 4 de abril de 2019
- Órgão Emissor: Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia
- Aplica-se a todo o ciclo de vida da contratação de TIC.

### FOCO PRINCIPAL

- Garantir contratações estratégicas, eficientes e alinhadas à transformação digital do setor público.

### COMPARATIVO IN SGD/ME 4/2014 vs 1/2019

- |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Processos menos padronizados</li> <li>Foco em TI</li> <li>Artefatos limitados</li> <li>Menor ênfase em gestão de riscos e resultados</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Processos padronizados</li> <li>Visão estratégica e de valor</li> <li>Artefatos detalhados</li> <li>Mais foco em riscos, governança e resultados alinhados ao negócio</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### ARTEFATOS PRINCIPAIS

- Estudos Preliminares
- Mapa de Riscos
- Termo de Referência/Projeto Básico
- Estratégia da Contratação
- Plano de Gestão do Contrato
- Relatório de Execução do Contrato

### CURIOSIDADES

A IN 1/2019 foi elaborada com base em melhores práticas internacionais (OCDE, ITIL, COBIT) e experiências do governo federal. Seu objetivo é elevar a maturidade das contratações de TIC e apoiar a inovação no setor público.



# INSTRUÇÃO NORMATIVA SGD Nº 94/2022

Regras e diretrizes para a contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)



改善は進化なり

## 1 O QUE É?

A IN SGD nº 94/2022 estabelece procedimentos e critérios para o planejamento, seleção, contratação, execução, gestão e fiscalização de Soluções de TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISF do Poder Executivo Federal.



Promove governança, transparência e uso eficiente dos recursos públicos em TIC.

## 2 OBJETIVOS

- Padronizar processos de contratação de soluções de TIC
- Aumentar a qualidade das contratações
- Reduzir riscos e retrabalho
- Assegurar melhor aproveitamento dos recursos públicos
- Fomentar a inovação e a sustentabilidade
- Promover a transformação digital do Estado

## 5 ETAPAS DA CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÕES DE TIC



### PLANEJAMENTO

Identificação da necessidade, alinhamento ao PDITC e estudo técnico preliminar.



### SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Escolha da solução e do fornecedor por meio da modalidade e critério mais adequados.



### CONTRATAÇÃO

Formalização do contrato com cláusulas claras sobre escopo, prazos, níveis de serviço e penalidades.



### EXECUÇÃO E GESTÃO

Acompanhamento da execução contratual, gestão de mudanças, risco e comunicação.



### FISCALIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

Verificação dos resultados, medições e avaliação de desempenho do contrato.



### ENCERRAMENTO

Aceitação da solução, encerramento do contrato e registro de lições aprendidas.

## 6 DIRETRIZES ESSENCIAIS

- Planejamento detalhado e integrado ao PDITC
- Análise de viabilidade técnica, econômica e de riscos
- Uso de modelos de contratação recomendados
- Críticos de sustentabilidade e acessibilidade
- Segurança da informação e proteção de dados
- Gestão e fiscalização focadas em resultados

## 7 DOCUMENTOS IMPORTANTES

- Estudo Técnico Preliminar (ETP)
- Termo de Referência / Projeto Básico
- Mapa de Riscos
- Modelo de Execução do Contrato
- Plano de Gerenciamento do Contrato
- Relatórios de Acompanhamento

## 8 BENEFÍCIOS ESPERADOS

- Contratações mais ágeis e eficientes
- Maior qualidade das soluções de TIC
- Redução de custos e desperdícios
- Melhor transparência e controle
- Alinhamento às estratégias de governo digital
- Geração de valor para a sociedade

### FATO RÁPIDO

A IN SGD nº 94/2022 substitui e consolida normas anteriores, trazendo mais clareza, boas práticas e foco em resultados para as contratações de TIC.

### COMPARATIVO ANTES x DEPOIS

| ANTES               | DEPOIS                 |
|---------------------|------------------------|
| Processos variados  | Processos padronizados |
| Boixa padronização  | Riscos mitigados       |
| Maior risco         | Mais eficiência        |
| Menos transparência | Maior transparência    |

### NÚMEROS QUE IMPORTAM

|                                         |                                 |                                        |
|-----------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------|
| + 30%<br>de eficiência nas contratações | - 25%<br>de riscos e retrabalho | + 50%<br>de valor entregue à sociedade |
|-----------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------|

### CURIOSIDADE

"Kanban", do japonês, significa "cartão visual". Assim como no kanban, a IN 94/2022 traz visibilidade e fluxo contínuo para gerar valor público.

PLANEJE BEM. CONTRATE CERTO. ENTREGUE VALOR. TRANSFORME O FUTURO.

計画・統制・成果





# INSTRUÇÃO NORMATIVA SGD Nº 05/2021

Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.

EFICIÊNCIA PADRONIZAÇÃO TRANSPARÊNCIA GOVERNANÇA QUALIDADE INOVAÇÃO

## 1 O QUE É?

A IN SGD nº 05/2021 estabelece regras e diretrizes para o processo de contratação de soluções de TIC no âmbito do SISF, visando padronizar procedimentos, aumentar a eficiência do gasto público e promover a transformação digital do Estado.

- Norma de caráter obrigatório para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal
- Alinhada à Estratégia de Governo Digital
- Promove contratações mais transparentes e sustentáveis
- Foco em resultados e entrega de valor

## 2 OBJETIVOS PRINCIPAIS

- Padronizar o processo de contratação de soluções de TIC
- Garantir alinhamento ao PD TIC
- Reduzir riscos e retrabalho
- Aumentar a qualidade das contratações
- Promover uso eficiente dos recursos públicos
- Fomentar a inovação e a competitividade



### BASE LEGAL

Decreto nº 10.332/2020

Transformação digital com responsabilidade, segurança e valor para a sociedade.

## 3 ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional integrantes do SISF.

- ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL
- AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES
- EMPRESAS PÚBLICAS E SOCIEDADES DE ECONOMIA MISTA DEPENDENTES
- DEMAIS ENTIDADES QUE COMPÕEM O SISF

## 4 DIRETRIZES ESSENCIAIS

- Planejamento detalhado e integrado ao PD TIC
- Análise de viabilidade técnica, econômica e de riscos
- Uso de modelos de contratação recomendados
- Crterios de sustentabilidade e acessibilidade
- Segurança da informação e proteção de dados
- Gestão e fiscalização do contrato focadas em resultados

## 5 ETAPAS DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÕES DE TIC



### 1. PLANEJAMENTO

Identificação da necessidade, alinhamento ao PD TIC, estudo técnico preliminar e análise de riscos.

### 2. SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Escolha da solução e do fornecedor por meio da modalidade e critério mais adequados.

### 3. CONTRATAÇÃO

Formalização do contrato com cláusulas claras sobre escopo, prazos, níveis de serviço e penalidades.

### 4. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

Acompanhamento da execução, verificação de resultados, medições e gestão de mudanças.

### 5. ENCERRAMENTO

Avaliação dos resultados, lições aprendidas e registro de dados para futuras contratações.

## 6 DOCUMENTOS E ARTEFATOS IMPORTANTES

- Estudo Técnico Preliminar (ETP)
- Mapa de Riscos
- Termo de Referência / Projeto Básico
- Modelo de Execução do Contrato
- Planos de Gerenciamento
- Relatórios de Acompanhamento

## 7 BENEFÍCIOS ESPERADOS

- Contratações mais rápidas e eficientes
- Redução de custos e desperdícios
- Maior previsibilidade e controle
- Soluções alinhadas ao negócio
- Melhor experiência para o cidadão
- Transformação digital sustentável

## 8 FUNDAMENTOS LEGAIS E NORMATIVOS

- Decreto nº 10.332/2020 (SISF)
- Lei nº 8.666/1993 (subsidiária)
- Lei nº 10.520/2002
- Lei nº 12.527/2011 (LAI)
- Lei nº 13.709/2018 (LGPD)
- Outras normas aplicáveis

### FATO RÁPIDO

A IN SGD nº 05/2021 é um marco da governança de TIC, promovendo padronização, inovação e entrega de valor ao cidadão.

### COMPARATIVO

| ANTES                 | DEPOIS                   |
|-----------------------|--------------------------|
| Processos diversos    | Processos padronizados   |
| Falta de padronização | Mais transparência       |
| Riscos elevados       | Riscos mitigados         |
| Baixa eficiência      | Maior eficiência e valor |

### NÚMEROS QUE IMPORTAM

|                                           |                                         |                                     |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|
| + 30%<br>mais eficiência nas contratações | - 25%<br>redução de riscos e retrabalho | + 50%<br>valor entregue à sociedade |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|

### CURIOSIDADE

O termo "Kanban", do japonês, inspira métodos visuais e ágeis como este - focados em fluxo, transparência e melhoria contínua.



# LEI 13.303/2016

ESTATUTO JURÍDICO DAS EMPRESAS PÚBLICAS,  
DAS SOCIEDADES DE ECONOMIA MISTA E DE SUAS SUBSIDIÁRIAS

- TRANSPARÊNCIA**  
• Mais clareza e publicidade
- EFICIÊNCIA**  
Gestão profissional e responsável
- GOVERNANÇA**  
• Estruturas sólidas e controles
- COMPETITIVIDADE**  
Ambiente de negócios mais forte
- INTERESSE PÚBLICO**  
• Foco em resultados para a sociedade

公共価値



## 1 O QUE É?

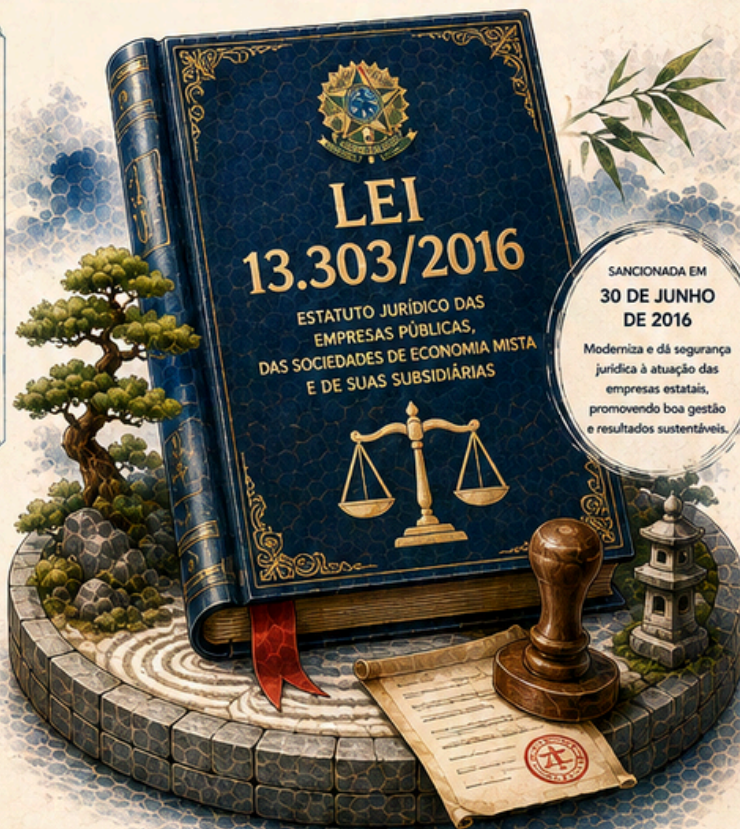
A Lei 13.303/2016 estabelece regras e princípios específicos para a constituição, funcionamento e contratação das empresas públicas e sociedades de economia mista que exploram atividade econômica ou prestam serviços públicos.



Equilibra interesse público e eficiência empresarial.

## 2 A QUEM SE APLICA?

- Empresas Públicas
- Sociedades de Economia Mista
- Suas subsidiárias
- Entidades controladas pelo poder público que atuam em atividade econômica
- Dependências de órgãos ou entidades da União, Estados, DF e Municípios



SANCIONADA EM  
30 DE JUNHO  
DE 2016

Moderniza e dá segurança jurídica à atuação das empresas estatais, promovendo boa gestão e resultados sustentáveis.

## 3 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

- Legalidade
- Impessoalidade
- Moralidade
- Publicidade
- Eficiência
- Economicidade
- Competitividade
- Transparência
- Sustentabilidade
- Responsabilidade Social

## 4 GOVERNANÇA E GESTÃO

- Conselho de Administração
- Diretoria Executiva
- Conselho Fiscal
- Comitês de Auditoria e Riscos
- Políticas de Integridade
- Prestação de Contas
- Avaliação de Desempenho



## 5 CONTRATAÇÕES E LICITAÇÕES



### REGRAS DE OURO

- Competição
- Julgamento objetivo
- Vinculação ao instrumento convocatório
- Segurança jurídica
- Gestão por resultados

## 6 TRANSPARÊNCIA E CONTROLE

- Divulgação de informações relevantes
- Relatórios e demonstrações financeiras
- Acesso à informação
- Controle interno e externo
- Atuação dos órgãos de controle e da sociedade

## 7 RESPONSABILIZAÇÃO

- Responsabilidade dos administradores e fiscais
- Sanções por atos irregulares
- Dever de diligência e lealdade
- Reparação de danos à empresa
- Integridade e ética nas decisões

## 8 POR QUE É IMPORTANTE?

- Reduz riscos de corrupção e favorecimento.
- Aumenta a eficiência e a qualidade dos serviços.
- Fortalece a confiança da sociedade e do mercado.
- Gera valor público de forma sustentável.

### DADOS RÁPIDOS

- Vigência: desde 30/06/2016
- Revogou: Lei 8.666/1993 para empresas estatais
- Mais de 1.500 empresas estatais federais, estaduais e municipais\*
- Alinhada às boas práticas de Governança (OCDE e G20)

### COMPARATIVO RÁPIDO

| LEI 8.666/1993 (Antes) | VS | LEI 13.303/2016 (Agora)  |
|------------------------|----|--------------------------|
| • Foco em processos    |    | • Foco em resultados     |
| • Burocrática e rígida |    | • Mais ágil e eficiente  |
| • Menor flexibilidade  |    | • Gestão estratégica     |
| • Resultados indiretos |    | • Valor para a sociedade |

### NÚMEROS QUE IMPORTAM

|                                                                  |                                                  |                                                                                |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| + R\$ 200 BILHÕES movimentados anualmente por estatais no Brasil | MILHARES de empregos gerados diretos e indiretos | SERVIÇOS ESSENCIAIS em energia, saneamento, transportes, saúde e muitos outros |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|

### CURIOSIDADE

- A lei incentiva a inovação e a sustentabilidade nas empresas estatais, preparando-as para competir em um mercado cada vez mais dinâmico.

GESTÃO MODERNA, TRANSPARENTE E RESPONSÁVEL.  
ESSE É O CAMINHO PARA GERAR VALOR PÚBLICO E TRANSFORMAR O FUTURO!



# ISO 20.00

## GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

Padrão internacional que define as melhores práticas para planejar, entregar, operar e melhorar serviços de TI.

FUNCIONAMENTO ESTRUTURA COMPORTAMENTO IMPORTÂNCIA CURIOSIDADES CARACTERÍSTICAS ÚNICAS

品質信頼



### 1 O QUE É A ISO 20.00?

A ISO 20000 é a norma internacional para Sistema de Gestão de Serviços de TI (SGST).

Fornecer um modelo para gerenciar serviços de TI de forma eficaz, garantindo valor, qualidade e melhoria contínua.

- Foco no cliente
- Alinhada às necessidades do negócio
- Baseada em processos
- Ciclo de melhoria contínua
- Aplicável a qualquer organização

### 2 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

- Foco no valor
- Liderança
- Engajamento das partes interessadas
- Abordagem de processo
- Melhoria
- Tomada de decisão baseada em dados
- Gestão de relacionamento



### 3 ESTRUTURA DA NORMA

A ISO 20000 está organizada em duas partes principais.

- ISO 20000-1**  
Requisitos do Sistema de Gestão de Serviços de TI
- ISO 20000-2**  
Código de prática para aplicação dos requisitos

### 4 BENEFÍCIOS PARA AS ORGANIZAÇÕES

- Melhora a qualidade dos serviços
- Aumenta a satisfação do cliente
- Reduz riscos e falhas
- Melhora a eficiência operacional
- Apoia a conformidade e auditorias
- Gera vantagem competitiva
- Promove a melhoria contínua

### 5 PROCESSOS-CHAVE DO SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS



#### PLANEJAR

Planejar e alinhar os serviços de TI com os objetivos do negócio.

- Gestão do Portfólio de Serviços
- Gestão Financeira
- Gestão da Demanda



#### DESIGN

Projetar serviços e processos que atendam às necessidades atuais e futuras.

- Catálogo de Serviços
- Níveis de Serviço (SLAs)
- Disponibilidade e Continuidade



#### TRANSIÇÃO

Desenvolver e implantar serviços de forma controlada e eficiente.

- Gestão de Mudanças
- Gestão de Configuração
- Testes e Liberação



#### OPERAÇÃO

Entregar e suportar serviços de TI no dia a dia.

- Central de Serviços
- Gestão de Incidentes
- Gestão de Problemas



#### MELHORIA CONTÍNUA

Monitorar o desempenho e implementar melhorias contínuas.

- Monitoramento e Medição
- Relatórios de Serviço
- Ações de Melhoria

### 6 RELACIONAMENTO COM OUTROS PADRÕES



### 7 CICLO DE MELHORIA CONTÍNUA

Baseado no ciclo PDCA para garantir a evolução constante dos serviços.



### 8 PARA QUEM É A ISO 20.00?

Aplicável a qualquer organização que ofereça ou utilize serviços de TI.

- Provedores de serviços de TI
- Departamentos internos de TI
- Organizações públicas e privadas
- Pequenas, médias e grandes empresas

#### DADOS RÁPIDOS

- Publicada pela ISO em 2005 (atualizada periodicamente)
- Baseada na BS 15000
- Adotada globalmente por milhares de organizações

#### EM NÚMEROS

**+50 mil** Organizações certificadas  
**160+** Países com adoção  
**30%** Melhora de até na eficiência operacional

#### ISO 20000-1 x OUTROS

| ISO 20000-1                | ITIL 4                         |
|----------------------------|--------------------------------|
| É uma norma                | É um conjunto de boas práticas |
| Certificável               | Não certificável               |
| Baseada em requisitos      | Baseada em práticas            |
| Foco em gestão de serviços | Foco em valor e experiência    |

#### CURIOSIDADES

- A ISO 20000 é a primeira norma internacional de gestão de serviços de TI.
- Ajuda organizações a entregar valor de forma consistente.
- A certificação demonstra maturidade e confiabilidade no gerenciamento de TI.

SERVIÇOS BEM GERENCIADOS. PESSOAS SATISFEITAS. NEGÓCIOS FORTES.



# ISO 19.770

## TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO GESTÃO DE SERVIÇOS DE NUVEM

Padrão internacional que orienta a aquisição, o uso e a gestão de serviços de nuvem com segurança, eficiência e valor.

FUNCIONAMENTO ESTRUTURA COMPORTAMENTO IMPORTÂNCIA CURIOSIDADES CARACTERÍSTICAS ÚNICAS

### 1 O QUE É A ISO 19.770?

Norma internacional que fornece diretrizes para a gestão de serviços de computação em nuvem.

- Independente de fornecedor ou tecnologia
- Aplicável a qualquer tipo de nuvem
- Voltada para compradores e provedores
- Baseada em boas práticas e outros padrões ISO

### 2 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

- Foco no valor
- Transparência e colaboração
- Segurança e privacidade
- Flexibilidade e adaptabilidade
- Gerenciamento de riscos
- Melhoria contínua

### 3 ESTRUTURA DA NORMA

A ISO 19.770 está organizada em 5 partes complementares.

- Visão geral e conceitos
- Governança e gestão
- Gestão de serviços
- Relacionamento e acordo
- Segurança e privacidade

### 4 BENEFÍCIOS PARA AS ORGANIZAÇÕES

- Melhor tomada de decisão na contratação
- Redução de riscos
- Maior controle e visibilidade
- Conformidade regulatória
- Otimização de custos
- Aumento do valor entregue



#### FOCO PRINCIPAL

Ajudar organizações a obterem o máximo valor dos serviços em nuvem, garantindo conformidade, segurança e desempenho.

### 5 CICLO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE NUVEM

A norma propõe um ciclo contínuo para garantir que os serviços em nuvem entreguem valor sustentável.



### 6 PARTES INTERESSADAS ENVOLVIDAS



“ A ISO 19.770 não é uma tecnologia, é uma bússola para o sucesso na nuvem. ”

### 7 GUIA PARA DECISÕES MAIS INTELIGENTES

A ISO 19.770 ajuda a responder perguntas críticas:

- O serviço atende às nossas necessidades?
- Quais são os riscos e como serão gerenciados?
- O acordo garante valor e flexibilidade?
- Como medir desempenho e melhoria contínua?

#### DADOS RÁPIDOS

- Publicada em: 2019
- Desenvolvida pela ISO/IEC JTC 1
- Aplicável a todos os setores
- Compatível com ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000, ISO 22301 e outras

#### EM NÚMEROS

**5** Partes  
**29** Categorias de controle  
**98** Práticas recomendadas  
**+100** Referências cruzadas

#### COMPARATIVO ISO 19.770 x OUTROS PADRÕES

|            |                                     |
|------------|-------------------------------------|
| ISO 19.770 | Foco em gestão de serviços de nuvem |
| ISO 27001  | Foco em segurança da informação     |
| ISO 20000  | Foco em gestão de serviços de TI    |
| COBIT      | Foco em governança e gestão de TI   |

#### TIPOS DE NUVEM

- Nuvem Pública
- Nuvem Privada
- Nuvem Híbrida
- Nuvem Comunitária

#### CURIOSIDADE

A ISO 19.770 promove confiança entre organizações e provedores, criando um ecossistema de nuvem mais seguro, transparente e orientado a valor.

NÃO É SOBRE TECNOLOGIA. É SOBRE VALOR, CONFIANÇA E RESULTADOS.





# KANBAN

VISUALIZE • LIMITE • FLUA • MELHORE

O método ágil que transforma trabalho em valor contínuo.

FOCO  
NO QUE IMPORTA

FLUXO  
CONTÍNUO

TRANSPARÊNCIA  
TOTAL

ADAPTABILIDADE  
EQUIPES

RESULTADOS  
SUSTENTÁVEIS

改善は進化なり

## 1 O QUE É KANBAN?

Kanban é um método visual de gestão de trabalho que ajuda equipes a entregarem valor com mais previsibilidade e eficiência.

- Criado por Taiichi Ohno na Toyota (sistema Kanban original)
- Adaptado para o conhecimento e trabalho do século XXI
- Funciona em qualquer tipo de serviço ou projeto

## 2 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

- Visualizar o trabalho
- Limitar o trabalho em progresso (WIP)
- Gerenciar o fluxo
- Tornar as políticas explícitas
- Implementar ciclos de feedback
- Melhoria contínua (evoluir as práticas)

## 3 BENEFÍCIOS DO KANBAN

- Reduz desperdícios e retrabalho
- Aumenta a previsibilidade das entregas
- Melhora a colaboração e o foco
- Gera visibilidade em tempo real
- Adapta-se a mudanças com agilidade
- Promove melhoria contínua



## 4 PARA ONDE APLICAR?

- Desenvolvimento de Software
- Atendimento e Suporte (TI)
- Marketing e Conteúdo
- Recursos Humanos
- Financeiro e Jurídico
- Projetos e Produtos

## 5 COMO FUNCIONA?



**1. VISUALIZE**  
Mapeie o fluxo de trabalho em um quadro visível para todos.

**2. LIMITE WIP**  
Defina limites de itens em andamento para evitar sobrecarga.

**3. FLUA**  
Mova os itens pelo fluxo de forma contínua, sem bloqueios.

**4. GERENCIE**  
Acompanhe o fluxo, identifique gargalos e remova impedimentos.

**5. MELHORE**  
Use dados e feedback para evoluir o processo constantemente.

## 6 EXEMPLO DE FLUXO



Respeitar os limites WIP mantém o fluxo saudável e o time focado no que realmente importa.

## 7 MÉTRICAS COM KANBAN

- Lead Time  
Tempo total até a entrega
- Cycle Time  
Tempo de trabalho ativo
- Throughput  
Itens entregues por período
- WIP Médio  
Quantidade média em andamento
- Diagrama de Fluxo Cumulativo  
Mostra tendências e capacidade

## 8 PRÁTICAS ESSENCIAIS

- Definir políticas claras do fluxo
- Reuniões curtas e objetivas
- Quadro sempre atualizado
- Respeitar limites WIP
- Trabalhar em colaboração
- Inspecionar e adaptar sempre

### FATO RÁPIDO

- No sistema Toyota, o Kanban físico (cartões) controlava a produção puxada, evitando excesso e estoques desnecessários.

### COMPARATIVO KANBAN x SCRUM

| KANBAN           | VS | SCRUM               |
|------------------|----|---------------------|
| Fluxo contínuo   |    | Sprints time-boxed  |
| Sem sprints      |    | Papéis definidos    |
| Prioriza o fluxo |    | Prioriza velocidade |
| Entrega contínua |    | Entregas por sprint |

### DADOS QUE IMPORTAM

|                         |                             |                             |
|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Até 50%                 | +35%                        | -60%                        |
| de redução no lead time | de aumento na produtividade | de retrabalho e desperdício |

Resultados observados em organizações que adotam Kanban com disciplina.

### CURIOSIDADE

- Kanban significa "cartão" ou "sinal visual" em japonês. É a essência da comunicação visual: simples, clara e poderosa.

VISUALIZE O TRABALHO. LIMITE O EXCESSO. FLUA COM INTELIGÊNCIA. MELHORE SEMPRE.



# Jabá básico



[Clique aqui para comprar](#)

Veja também a revisão dos 15 minutos para conhecimentos gerais do concurso Dataprev!

**Cupom por tempo limitado (10% off)**

**DATA PREV10**

**Preço normal: R\$ 22,90**



[Clique aqui para comprar](#)

Veja também o material analisando a banca, falando da Dataprev, dicas de estudos para passar na frente da concorrência, matérias importantes e muito mais!

**Cupom por tempo limitado (10% off)**

**DATA PREV10**

**Preço normal: R\$ 15,90**

**[www.casabushido.com.br](http://www.casabushido.com.br)**



Sugestões, críticas, ombro amigo, ajuda nos estudos. Podem contar comigo.  
Entre em contato pelo canal do Instagram.



[www.casabushido.com.br](http://www.casabushido.com.br)

Com carinho  
**Vitor Scooby**

