



Fundação de Apoio ao Desenvolvimento  
da Universidade Estadual de Londrina

OF. DIR. nº 051/2025

Londrina, 24 de março de 2025.

**À Móveis Albatroz**  
**A/C de Leandro Palodeto**

***Ref.: Proposta para Diagnóstico e Implantação da Governança e Gestão de TI***

**Escopo do projeto – Governança e Gestão de Tecnologia da Informação (TI)**

A Governança de TI está relacionada ao desenvolvimento de um conjunto estruturado de competências e habilidades estratégicas para profissionais de TI responsáveis pelo planejamento, implantação, controle e monitoramento de programas e projetos de governança. É um requisito fundamental para as organizações, seja sob os aspectos operacionais, seja sob suas implicações legais. Com isso, busca atender à necessidade crescente das organizações de otimizar a aplicação de recursos, reduzir os custos e alinhar o setor de TI às suas estratégias de negócio.

Sendo assim, para alcançar os resultados desejados, é necessário que haja um alinhamento entre as estratégias e os planos da TI com as estratégias organizacionais da Empresa.

O Serviço consiste em normatizar a gestão de tecnologia, avaliando as necessidades à medida que a empresa cresce e modifica seus processos internos e externos com o objetivo de contribuir para o projeto de uma Empresa cada vez mais conectada, digitalizada e Inteligente. Do diagnóstico da governança e gestão de TI aos planos de ação e sua execução, este serviço pretende minimizar o choque de novas tecnologias na empresa e maximizar os investimentos destinados à atualização tecnológica. Para tanto, deve-se realizar ações para Implantação da Governança e Gestão de TI de acordo com as boas práticas do mercado, como os Modelos COBIT 2019, ITIL 4 e PMBOK 6ª. e 7ª. Edições.

<b>Etapa/Ações</b>	<b>Descrição da Etapa</b>
Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrevistar os responsáveis da área de TI da Empresa para entender o funcionamento da governança, gestão e operação do dia a dia da área;</li><li>• Aplicar questionários para obter informações, sugestões e demandas das outras áreas da Empresa em relação à TI, mais precisamente: Infraestrutura, Softwares, Processos e Recursos Humanos (lembrando, em relação à Tecnologia da Informação);</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar documentos sobre: catálogo de serviços, acordos de níveis de serviço, inventário de hardware e software, políticas existentes, processos existentes, entre outros;</li> <li>• Aplicar uma avaliação diagnóstica desenvolvida pela Universidade Estadual de Londrina sobre os seguintes aspectos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Governança de TI;</li> <li>○ Risco de TI;</li> <li>○ Continuidade de Serviços de TI;</li> <li>○ Arquitetura Corporativa de TI;</li> <li>○ Gerenciamento do Conhecimento de TI;</li> <li>○ Catálogo de Serviços de TI;</li> <li>○ Portfólio de Projetos de TI;</li> <li>○ Transição de Serviços de TI.</li> </ul> </li> </ul>
Elaborar e implantar um Plano de Ação	Definir Missão e Visão do Departamento de TI alinhados ao da Empresa;
(não restrito aos itens ao lado)	Criar um Comitê Gestor de TI e definir as prioridades na execução dos projetos alinhados as estratégias da Administração da Empresa;
	Criar um Catálogo de Serviços de TI e torná-lo público;
	Identificar os serviços prestados pela TI, desenvolver os ANS e torná-los público;
	Armazenar e divulgar os ANS realizados junto aos fornecedores da Diretoria de TI;
	Desenvolver e divulgar um Processo de Gerenciamento de Incidentes;
	Desenvolver e divulgar um Processo de Gerenciamento de Problemas;
	Desenvolver e divulgar um Processo de Gerenciamento de Projetos;
	Desenvolver e divulgar um Processo de Gerenciamento de Capacidade e Desempenho;
	Desenvolver e divulgar um Plano de Gerenciamento de Disponibilidade;
	Desenvolver e divulgar um Plano de Gerenciamento de Continuidade;
	Desenvolver e divulgar um Processo de Gerenciamento de Ativos de TI;
	Criar um Documento para representar o Inventário de Ativos de TI;
	Desenvolver e divulgar uma Política de Segurança da Informação;
	Desenvolver e divulgar um Processo de Gerenciamento de Riscos;
	Desenvolver e divulgar um Processo de Gerenciamento de Portfólio;
	Desenvolver e divulgar um Processo de Gerenciamento de Fornecedores;



Fundação de Apoio ao Desenvolvimento  
da Universidade Estadual de Londrina

Desenvolver um processo para o Service Desk;
Desenvolver e implantar um Processo de Gerenciamento de Conhecimento;
Desenvolver uma política de aquisição e substituição de equipamentos;
Criar uma Política de Governança de TI;
Desenvolver e divulgar um Processo de Gerenciamento da Arquitetura Corporativa;
Desenvolver um Processo de Gerenciamento de Mudanças;
Desenvolver um Processo de Gerenciamento de Monitoramento e Controle;
Desenvolver um Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação;
Desenvolver um Processo de Gerenciamento da Infraestrutura;

### **Metodologia de Trabalho**

A prestação de serviços se dará de forma remota e/ou presencial. A participação e o engajamento dos funcionários do Departamento de TI e da Empresa como um todo são fundamentais para a conclusão com êxito deste serviço.

A prestação do serviço é de 4 horas semanais, podendo ser remota e/ou presencial. Lembrando que devemos ter reuniões formais, com descrição das atividades a serem executadas, prazos, responsáveis e o comprometimento assumido. As reuniões remotas serão gravadas para registro do trabalho.

### **Duração e Custo**

- 12 meses;
- R\$ 45.000, 00 (Quarenta e cinco mil Reais) parcelado em 12 x R\$ 3.750,00 (Três mil, Setecentos e Cinquenta Reais);
- O pagamento da primeira parcela será 30 dias após a assinatura do instrumento jurídico;

### **Equipe do Projeto (coordenador)**

- **Rodolfo Miranda de Barros (Coordenador)**

Graduado em Ciência da Computação pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) e em Administração de Empresas pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). Concluiu o mestrado em Ciência da Computação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) em 1997 e o doutorado em Engenharia Elétrica pela Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) em 2008. Desde 1995 é Professor do Departamento de Computação da Universidade Estadual de Londrina, ministrando aulas no curso de ciência da computação, tanto na graduação, como no mestrado. Possui experiência no gerenciamento de projetos de



Fundação de Apoio ao Desenvolvimento  
da Universidade Estadual de Londrina

Governança e Gestão de TIC, LGPD, Desenvolvimento de Software Ágil e melhoria da qualidade.

- Link para Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5948037269019531>

- **Vanessa Tavares de Oliveira Barros**

Possui graduação em Educação Artística - ênfase em desenho Comp. Gráfica pela Universidade Norte do Paraná (1998), graduação em Educação Artística-Licenciatura Artes Plásticas pela Universidade Norte do Paraná (1998), mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (2003) e doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina (2013). Desde 2003 é docente da Universidade Estadual de Londrina, ministrando aulas no Curso de Design Gráfico, graduação e mestrado em Ciência da Computação. Áreas de Atuação: projetos de interface homem-computador, ergonomia cognitiva e organizacional e desenvolvimento de software ágil.

- Link para Lattes: CV: <http://lattes.cnpq.br/8337722352375779>

Atenciosamente,

**Emerson Guzzi Zuan Esteves**  
**Diretor-Presidente**  
**FAUEL**

**Fundação de Apoio ao Desenvolvimento da Universidade Estadual de Londrina**