

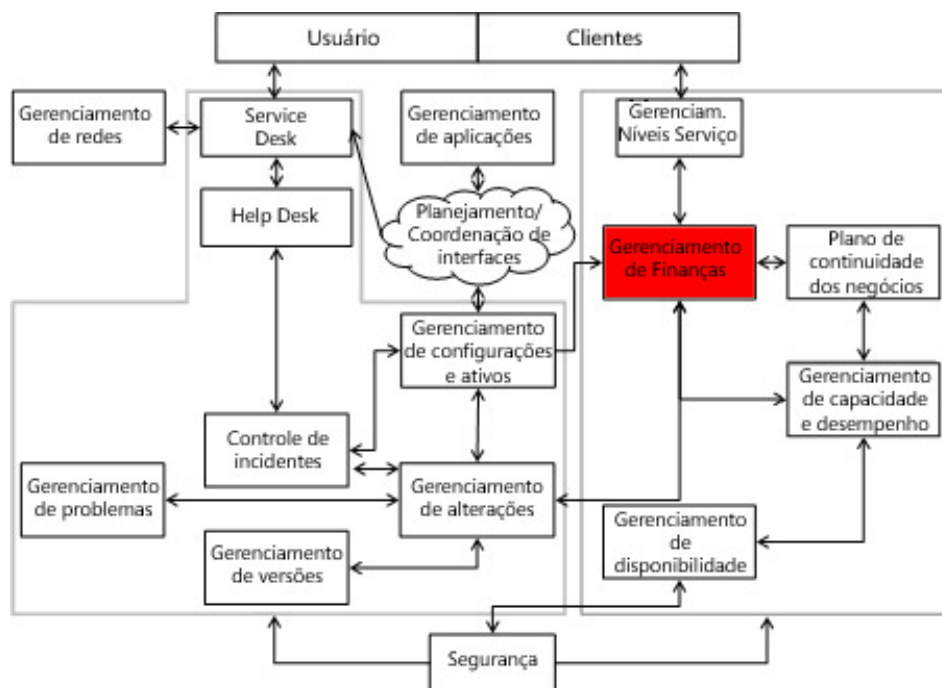
Gerenciamento de Finanças

Quando estão acordados os níveis de serviço com os clientes, é necessário conhecer quanto dinheiro será preciso para a entrega dos serviços, especialmente quando os custos de TI serão pagos pelos clientes. Para isto, o Gerenciamento de Finanças apresenta os seguintes sub-processos:

- Orçamentos
- Contabilidade de TI
- Encargos

O gerenciamento de finanças requer as entradas dos processos de entrega e suporte de serviços com relação aos custos para a entrega dos serviços.

A figura a seguir mostra onde está o processo de Gerenciamento de Finanças e a relação com outros processos.



O **objetivo** do Gerenciamento de Finanças é proporcionar um gerenciamento efetivo dos custos dos ativos e recursos utilizados para oferecer serviços de TI.

O Gerenciamento de Finanças pode nos **beneficiar** da seguinte forma:

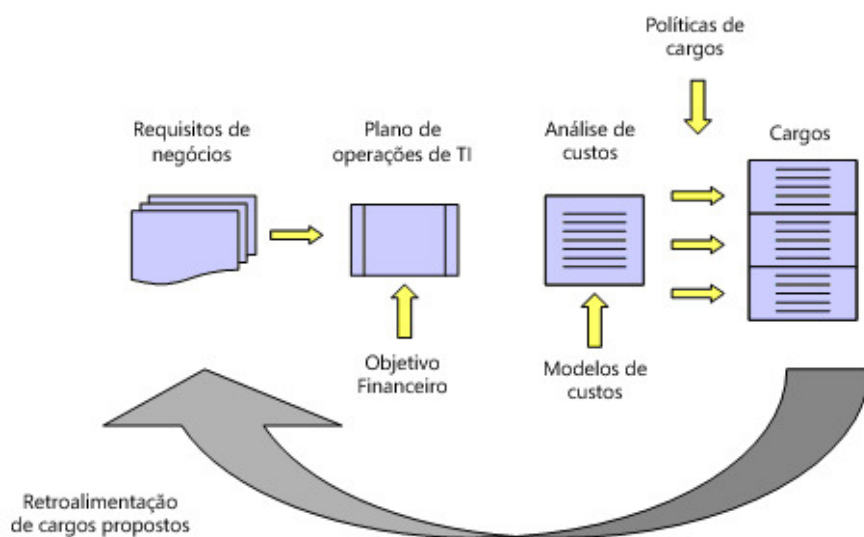
- Aumenta a confiança e certeza na alocação e gerenciamento do orçamento
- Proporciona informação exata para determinar o custo total de propriedade (TCO) e suportar as decisões de investimento
- Permite uma utilização mais eficiente de recursos de TI na empresa
- Fornece alarmes em tempo sobre o aumento ou diminuição de consumo dos serviços
- Proporciona informação para justificar o gasto em TI
- Proporciona informação para a recuperação do custo do investimento

Atividades do processo de Gerenciamento de Finanças

As atividades do processo de Gerenciamento de Finanças são as seguintes:

- Orçamentos
- Contabilidade de TI
- Encargos

As 3 atividades do processo são executadas de forma a realizar um ciclo destas atividades. A figura a seguir mostra este ciclo:



Orçamentos

Responsável por disponibilizar as finanças para fornecer os serviços de TI e, durante o período do orçamento, não ultrapassar os gastos. Exerce uma influência importante sobre os planos estratégicos e táticos.

As tarefas específicas realizadas são as seguintes:

- Prever o dinheiro necessário para executar os serviços de TI em um período de tempo determinado
- Identificar o custo real e compará-lo com o previsto
- Reduzir os riscos de excesso de gastos
- Garantir que os lucros e/ou transferências de recursos estejam disponíveis para cobrir os gastos e investimentos previstos

Contabilidade de TI

Os princípios básicos da contabilidade de TI são comuns a todos os processos, a implantação é similar para toda a empresa, porém os detalhes dos custos dependem de cada tipo de serviço entregue.

As tarefas específicas realizadas são as seguintes:

- Contabilizar o dinheiro gasto no fornecimento de serviços de TI
- Calcular o custo do serviço de TI para clientes internos e externos
- Executar análises do custo-benefício ou retorno do investimento (ROI)

- Identificar o custo das alterações em TI

Encargos

O conceito de encargos por custos internos recorrentes não é novo, porém é visto como muito burocrático e de difícil implantação. Para calcular o encargo pelo fornecimento de serviços internamente ou entre subsidiárias, uma empresa deve decidir, antes da sua implantação, o que espera atingir. Um fator chave é analisar os aspectos de motivação, considerando os aspectos de fornecimento e utilização do serviço. O objetivo é otimizar o comportamento de ambas as partes para atingir os propósitos da empresa.

As tarefas específicas realizadas são as seguintes:

- Recuperar ou justificar o custo dos serviços de TI fornecidos aos usuários
- Operar a organização de TI como uma unidade de negócios
- Influenciar o comportamento do usuário

Os tipos de custos que ajudarão nesta atividade são:

- Custo direto: Atribuído a apenas um cliente
- Custo indireto: Atribuído a todos ou certo número de clientes
- Custo de capital: Aumenta o valor total da empresa e pode ter depreciação.
- Custo organizacional: Não aumenta o valor da empresa, pois é resultado da operação diária da organização

Os métodos de encargos que podem ser utilizados são:

- Encargo multi-pagamento: o custo é distribuído entre os clientes, por exemplo, um terço para cada um
- Encargo baseado no uso - uma relação entre o uso atual e a proporção que deve ser paga por ele

Relação do processo de Gerenciamento de Finanças com outros processos

Cada um dos processos de Gerenciamento de Entrega e Suporte de Serviços e Gerenciamento de Finanças apresenta relação com outros processos. A figura a seguir mostra esta relação.



Cada um dos processos de entrega e suporte de serviços devem proporcionar informação de entrada para o processo de Gerenciamento de Finanças e este, por sua vez, deve proporcionar informação relativa aos orçamentos e encargos.

Atribuições e responsabilidades

O objetivo desta seção é proporcionar a descrição de cada uma das atribuições que influenciam no processo de Gerenciamento de Finanças.

Gerente de Finanças

Missão

Garantir que sejam cumpridas todas as políticas e procedimentos do Gerenciamento de Finanças.

Responsabilidades

- Garantir o cumprimento das finanças
- Garantir a melhoria contínua dos serviços
- Informar serviços à diretoria
- Implantar novos serviços
- Realizar auditoria dos serviços

Competências

- Engenharia de sistemas ou carreira correlata e experiência na operação de TI
- Conhecimento e experiência em tecnologias da informação
- Conhecimento e experiência em aspectos contábeis
- Conhecimento das ferramentas para o Gerenciamento de Finanças
- Experiência no gerenciamento de negócios
- Fundamentos de ITIL ou *Practitioner* em ITIL (Módulo *Financia*)
- Inglês fluente

Habilidades

- Habilidades administrativas
- Facilidade de comunicação

- Capacidade de trabalho em equipe
- Conhecimento e experiência em Infra-estrutura da organização
- Conhecimento da organização

Coordenador de Finanças

Missão

Garantir que sejam cumpridas todas as políticas e procedimentos do Gerenciamento de Finanças e deve informar o Gerente de Finanças.

Responsabilidades

- Gerar relatórios gerenciais do comportamento do processo.
- Revisar a operação de finanças.

Competências

- Engenharia de sistemas ou carreira correlata e experiência na operação de TI
- Conhecimento e experiência em tecnologias da informação e contabilidade
- Conhecimento das ferramentas para o Gerenciamento de Finanças
- Experiência no gerenciamento de negócios
- Fundamentos de ITIL ou *Practitioner* no ITIL (Módulo *Service Level Management*)
- Inglês fluente

Habilidades

- Habilidades administrativas
- Conhecimento da organização do seu domínio
- Facilidade de comunicação
- Trabalho em equipe

Fatores críticos de sucesso

Os fatores importantes para atingir o sucesso no processo de Gerenciamento de Finanças são:

- Contar com a informação relacionada com os custos.
- Pessoal com experiência em contabilidade e TI
- Objetivos bem definidos, tendo interface com os processos que apóiam a execução das atividades do processo de Gerenciamento de Finanças.
- Confiar no planejamento de outras áreas da empresa

Custos relacionados com o processo de Gerenciamento de Finanças

Existem alguns custos associados com o processo de Gerenciamento de Finanças, tais como:

- Custos do pessoal com a experiência adequada em contabilidade e TI.
- Custos de suporte de ferramentas para habilitação do processo.
- Custos do hardware onde são executadas as ferramentas de habilitação do processo.