

# Cursos Gestão

Agenda  
Conteúdos Programáticos  
CVs dos Intrutores

Versão 1.0 – 04/10/2013



# Sumário

<b>1. Agenda de Cursos .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Conteúdos Programáticos .....</b>	<b>4</b>
PORTFOLIO DE PROJETOS .....	4
CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO DE VENDA .....	5
VENDAS CONSULTIVAS EM TI.....	6
GESTÃO ÁGIL DE PROJETOS COM SCRUM .....	8
GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI COM ITIL V3.....	10
<b>3. CVs dos Instrutores .....</b>	<b>12</b>
Miguel Rivero Neto.....	12
Dimitri Campana.....	12
Fabrizio Mezzari.....	12
Fabiano Closs .....	13
Fábio Cruz.....	13
Diogo Ribeiro.....	14

# 1. Agenda de Cursos

Curso	Florianópolis	Lages	Chapecó	Instrutor
Portfolio de Projetos	22 e 23 de novembro			Miguel Rivero
Custos e Formação de Preços	22 e 23 de novembro		29 e 30 de novembro	Fabrizio Mezzari
Vendas Consultivas de TI	25 e 26 de outubro		8 e 9 de novembro	Fabiano Closs
Gestão Ágil de Projetos com SCRUM	18 e 19 de outubro	29 e 30 de novembro	22 e 23 de novembro	Fábio Cruz
Gestão de Serviços de TI	26 de outubro e 09 de novembro			Diogo Ribeiro

# 2. Conteúdos Programáticos

## PORTFOLIO DE PROJETOS

Carga Horária 16h.

Instrutores: Miguel Rivero Neto e Dimitri Campana

### FUNDAMENTOS

Conceitos centrais estratégia e planejamento estratégico

Governança Corporativa x Gerenciamento de Portfolio

Gestão de Projetos, Programas e Portfólios

### PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE PORTFOLIO

Identificação

Categorização

Avaliação

Seleção

Priorização

Balanceamento

Comunicação de Ajustes

Autorização

Revisão e reporte

### TÓPICOS AVANÇADOS

Execução *premium* do Portfolio

Partes interessadas na gestão de Portfólio

Gerenciamento de Portfólios e Programas

Gerenciamento de mudanças no Portfólio

Relacionamento do PMO com Gerenciamento de Portfólio

# **CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO DE VENDA**

Carga Horária 16h.

Instrutor: Fabrizio Mezzari

## **VISÃO GERAL DE CUSTOS**

Conceitos básicos

Classificação dos custos

Métodos de custeio

## **CUSTEIO FUNCIONAL VERSUS CUSTEIO MARGINAL**

Relevância da análise marginal

Margem de contribuição

Mix de produtos

## **DECISÕES DE PREÇO**

Análise da relação Custo-Volume-Lucro

Aceitar ou rejeitar proposta

Definição de preço para concorrência

Definir preço com base na quantidade e lucro

Definir preço considerando retorno sobre investimento

**DECISÕES ESPECIAIS**

Adicionar ou retirar produto de linha

Comprar ou fabricar

Fator restritivo

**VENDAS CONSULTIVAS EM TI**

Carga Horária 16h.

Instrutor: Fabiano Closs

**VALOR E POSICIONAMENTO**

Produtos e Serviços - Posicionamento, diferenciação e criação de valor

O que o cliente espera

Como podemos ser mais objetivos

**VENDAS NAS ORGANIZAÇÕES**

A venda ontem, hoje e o que está se desenhando

O papel do vendedor na organização

Formas de comercialização (venda direta/indireta/multi-canal)

Canais de Venda Indireta - Desafios em sua formação, capacitação e gestão

Metas - Criação do seu plano individual em linha com a empresa

**O MERCADO DE TI**

Concorrentes

Principais ofertas e formas de entrega

A atuação dos vendedores de TI

Como os clientes compram

**VENDAS DE TECNOLOGIA**

Processo de vendas, metodologias e melhores práticas

Gestão de Contas: Divisões da equipe, Territórios, Plano da Conta e da Oportunidade

Funil de Vendas (Pipeline, Forecast, Scorecard das oportunidades)

Ferramentas e Sistemas para Gestão de Vendas e Clientes

Prospecção: Como vamos gerar oportunidades?

Mapa da estrutura de poder e decisão

Abordagem e qualificação

Entendimento de Necessidades

Demonstrações e Definição de Solução/Escopo

Formatação e apresentação de Propostas

Reuniões Eficazes: Objetivos, estrutura, planejamento e condução

Negociação

Processo de fechamento

Contratos

### **PÓS-VENDA - PLANTANDO O NOVO NEGÓCIO**

Acompanhamento da entrega do produto/serviço

Construção de Casos de Sucesso

Indicadores de performance

## **GESTÃO ÁGIL DE PROJETOS COM SCRUM**

Carga Horária 16h.

Instrutor: Fábio Cruz

### **SOBRE O SCRUM**

Raízes do Scrum

Manifesto Ágil

Entregas Funcionais em Ciclos Curtos

VISÃO GERAL DO FRAMEWORK SCRUM

### **PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

Product owner

Scrum Master

Time



**ARTEFATOS**

Product Backlog

Estimativas com Planning Poker

Priorização com a técnica de Moscow

Sprints

BackLog Burn Down Chart

Sprint Burn Down Chart

**CERIMÔNIAS E EVENTOS**

Visão geral

Reunião de Planejamento da Sprint

Daily Meeting ou Reunião Diária

Execução da Sprint

Quadro Kanban

Reunião de Revisão da Sprint

Reunião de Retrospectiva da Sprint

**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Dicas para implantação

Guia PMBOK x SCRUM

## **GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI COM ITIL V3**

Carga Horária 16h.

Instrutor: Diogo Ribeiro

### **CONTEXTO DOS SERVIÇOS DAS ORGANIZAÇÕES**

Posição da TI

Percepção da TI

Como reagir ao cenário atual

### **VISÃO GERAL DA ITIL® V3**

Origem

Benefícios

O que esperar?

Estruturação

### **CONCEITOS CENTRAIS DA ITIL® V3**

Serviço de TI

Gerenciamento de Serviços

Valor de serviços

Stakeholders

Riscos

**CICLOS DE VIDA DE SERVIÇOS**

Ciclo da Estratégia

Ciclo do Desenho

Ciclo da Transição

Ciclo da Operação

Ciclo da Melhoria Contínua

## 3. CVs dos Instrutores

### Miguel Rivero Neto

Diretor Executivo e Fundador da VEC Capacitação Executiva, Profissional com mais de 15 anos de experiência em desenvolvimento de modelos de negócios, planejamento estratégico, gestão de projetos e governança de TI atendendo empresas como Walmart, MetrôRIO, Grupo Flytour, Dígito, Intelbrás, entre outras. Formado em Administração pela UFSC, com Especialização em Gerenciamento de Projetos pela FGV e formação internacional em Gerenciamento de Projetos pela ULV (University of La Verne). Possui as certificações PMP pelo PMI, Expert em BPM pela OMG, ITIL-F pela EXIN, COBIT-F pela ISACA.

### Dimitri Campana

Especialista em Gerenciamento de Projetos possui a certificação PMP (Project Management Professional) além de certificações específicas credenciadas pela Microsoft e Scrum Master pela Scrum Alliance. Bacharel em Sistemas de Informação e com curso de especialização em Gerenciamento de Projetos na University of La Verne - Califórnia/USA já atuou como gerente de projetos, coordenador geral de informática, proprietário empresa de serviços de tecnologia da informação, instrutor de cursos de gerenciamento de projetos, arquiteto de sistemas e engenheiro de softwares. Em sua trajetória profissional, conquistou prêmios concebidos por seus projetos como o iBEST e teve casos de sucesso reconhecidos e publicados pelas empresas Microsoft, Oracle, McAfee e Dell.

### Fabrizio Mezzari

Mestre em administração pela UDESC/ESAG, pós-graduado (MBA) em finanças corporativas pela FGV, pós-graduado (MBA) em gestão empresarial pela FGV, engenheiro de controle e automação pela UFSC e graduado em administração pela UDESC/ESAG. Professor da FGV em Florianópolis

nos cursos de engenharia, ciências contábeis e administração. Consultor empresarial da VEC nas áreas de custos, finanças e gestão estratégica das organizações. Diretor Financeiro da empresa Welle Tecnologia Laser S.A. e atuação em empresas como Intelbrás e Suntech. Membro de conselho empresarial do curso de Ciências Contábeis da Sociesc.

## **Fabiano Closs**

Profissional com larga experiência em gestão de vendas de soluções/produtos de TI em empresas como Oracle, SuitePlus, Aliz, SoftPlan, Aporte, entre outras. Possui MBA em Gestão Estratégica de Vendas pela FGV. Bacharel em Administração de Empresas com Habilitação em Marketing pela Fundação ESAG/UNICA. Possui amplo domínio de processos e metodologias eficazes de venda em TI.

## **Fábio Cruz**

Fábio Cruz é graduado na área de Gestão de TI e Bacharel em Administração de Empresas, além de ser Pós-Graduando em Gerenciamento de Projetos de TI. Possui as certificações PMP (Project Management Professional), CSM (Certified ScrumMaster) e ITIL-foundation (Gerenciamento de serviços) e possui mais de 20 anos de experiência profissional na área de desenvolvimento de sistemas. Acumulou experiência em projetos nacionais e internacionais, coordenando times em diferentes países incluindo Projetos Globais e agindo diretamente na resolução de conflitos culturais, disciplinares, funcionais e de relacionamento, além de ter experiências na estabilização de projetos críticos, recuperação de projetos fracassados, negociações diretas com clientes e gerenciamento de ciclo de vida de projetos.

Consultor Especialista em Gerenciamento de Projetos Ágeis exercendo trabalhos como Consultor, Instrutor e Palestrante. É Vice-Presidente de Comunicações no PMI (Project Management Institute) Chapter de Santa Catarina e Blogueiro com o FabioCruz.com, um blog especializado em conteúdos direcionados a gerenciamento de projetos.

## Diogo Ribeiro

Profissional certificado ITIL® Expert, ITIL® Service Manager, ITIL® Practitioner Support and Restore, ITIL® Foundation, CobiT ® Foundation.

Gerente de Serviços de TI da EITI Soluções, com experiência em gestão de serviços de empresas como TOTVS, Dígitro, Datasul, Altenburg, entre outras. . Possui grande experiência em Gestão de entrega de serviços de Outsourcing e consultoria de TI.