

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Instituto de Informática
Disciplina de Pós-graduação Engenharia de Software.
Professor Marcelo Soares Pimenta

GOVERNANÇA DE TI: ABORDANDO COBIT E ITIL.

Por:

Dionatan de Souza Moura

Emilio Mario Wieczorek

Porto Alegre, Maio de 2009.

1. INTRODUÇÃO

Toda organização tem como princípio básico buscar a gerência dos seus processos internos bem como a forma de comunicação destes processos com os seus fornecedores e parceiros de negócios. Através disso, a organização tentará identificar as interfaces entre estes processos, as responsabilidades das áreas da empresa, das pessoas e do desempenho esperado medido por indicadores e metas. Contando com isso, na maioria dos casos, tendo estas interfaces definidas e as responsabilidades claras, as organizações conseguem alcançar o objetivo final que é a melhoria dos serviços devido aos ganhos de rapidez e produtividade.

Para se conseguir a gerência de processos, as organizações, dependendo de seu porte e perfil de negócio, podem se utilizar de uma série de metodologias disponíveis no mercado que norteiam ferramentas de sistemas e treinamentos de capacitação que prometem revolucionar o sistema de gestão e a relação entre fornecedor, empresa e cliente.

Como exemplo de metodologias disponíveis e largamente aceitas no mercado, podemos citar o COBIT para gestão de TI inovando através da Governança Tecnológica e o ITIL que padroniza uma série de processos operacionais e de gestão também ligados a TI. Estas duas tecnologias têm como objetivo criar uma sistemática padronizada suportada por processos, possivelmente automatizados, que seja entendida e que esteja ao alcance de todos numa organização, podendo ser replicada e, sobretudo, evolutiva.

O conceito de governança de TI define que a TI é fator essencial para a gestão financeira e estratégica de uma organização, não agindo somente como suporte operacional. Através disso, podemos definir que Governança de TI é a metodologia e seus processos integrados de gestão corporativa dos recursos de TI.

Sendo assim, a proposta deste artigo é apresentar as metodologias que COBIT e ITIL fornecem para a organização gerenciar seus processos, tentando enfocar processos de desenvolvimento de software.

2. COBIT

CobiT (Control Objectives for Information and related Technology) - Objetivos de Controle para Informações e Tecnologia Correspondente) fornece boas práticas, com o consenso de especialistas, através de um modelo de domínios e processos, apresentando atividades estruturadas lógicamente e gerenciavelmente. Tais práticas são focadas no controle, e pouco na execução dos processos, assegurando a entrega de serviços, otimizando os investimentos em TI, dispondo métricas para identificar problemas, correções de erros e soluções. Modelos de maturidade são utilizados para medir a eficácia do uso das práticas, identificando as responsabilidades dos donos dos processos de negócios e TI.

2.1. Áreas de Foco na Governança de TI



Figura 01 - Áreas de Foco na Governança de TI

O modelo CobiT é baseado nos seguintes princípios (contidos na figura 01):

- Governança de TI: integra e institucionaliza boas práticas para garantir que a área de TI da organização suporte os objetivos de negócios. A governança de TI habilita a organização a obter todas as vantagens de sua informação.
- Alinhamento estratégico: foco na garantia de ligar os planos de negócios e de TI.
- Entrega de valor: é a execução da proposta de valor de IT através do ciclo de entrega, concentrado-se em otimizar custos e provendo o valor intrínseco de TI.
- Gestão de recursos: gerenciamento e utilização melhor possível dos investimentos: aplicativos, informações, infra-estrutura e pessoas. Questões relevantes referem-se à otimização do conhecimento e infra-estrutura.

- Gestão de risco: transparência sobre os riscos significantes para a organização e inserção do gerenciamento de riscos nas atividades da companhia.
- Mensuração de desempenho: monitora a execução da estratégia, o projeto ao seu término, o uso dos recursos, a entrega dos serviços. *Balanced scorecards* podem ser utilizados para que traduzem as estratégias em ações para atingir os objetivos, medidos através de processos contábeis convencionais.
- Com tais princípios, o CobiT suporta a governança de TI, assegurando através de uma metodologia, que a área de TI esteja alinhada com os negócios e habilite o negócio maximizando benefícios, usando os recursos de TI com responsabilidade e gerenciando os riscos de TI.
-

2.2. Padronizações utilizadas

CobiT define uma solução para o problema de definir como avaliar e o quê avaliar, definindo:

- Benchmarking - desempenho e capacidade dos processos de TI, de acordo com modelos de maturidade, derivados do CMM (Capability Maturity Model).
- Objetivos e métricas - processos de TI para definir e avaliar os seus resultados baseados nos princípios dos balanced scorecards.
- Objetivos das atividades - controle dos processos com base nos objetivos de controle do CobiT.

No CobiT 4.1, seis os mais importantes padrões, metodologias e práticas globais relacionados à TI são referenciados para assegurar cobertura, de um modo consistente e alinhado. São eles:

- Enterprise Risk Management. COSO (Internal Control – Integrated Framework, 1994).
- IT Infrastructure Library (ITIL), 1999-2004. Office of Government Commerce (OGC).
- ISO/IEC 27000. International Organization for Standardization.
- SEI Capability Maturity Model (CMM), 1993. SEI Capability Maturity Model Integration (CMMI), 2000. Software Engineering Institute (SEI):
- A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK), 2004. Project Management Institute (PMI).

- The Standard of Good Practice for Information Security, 2003. Information Security Forum (ISF).

2.3. Público alvo e produtos CobiT

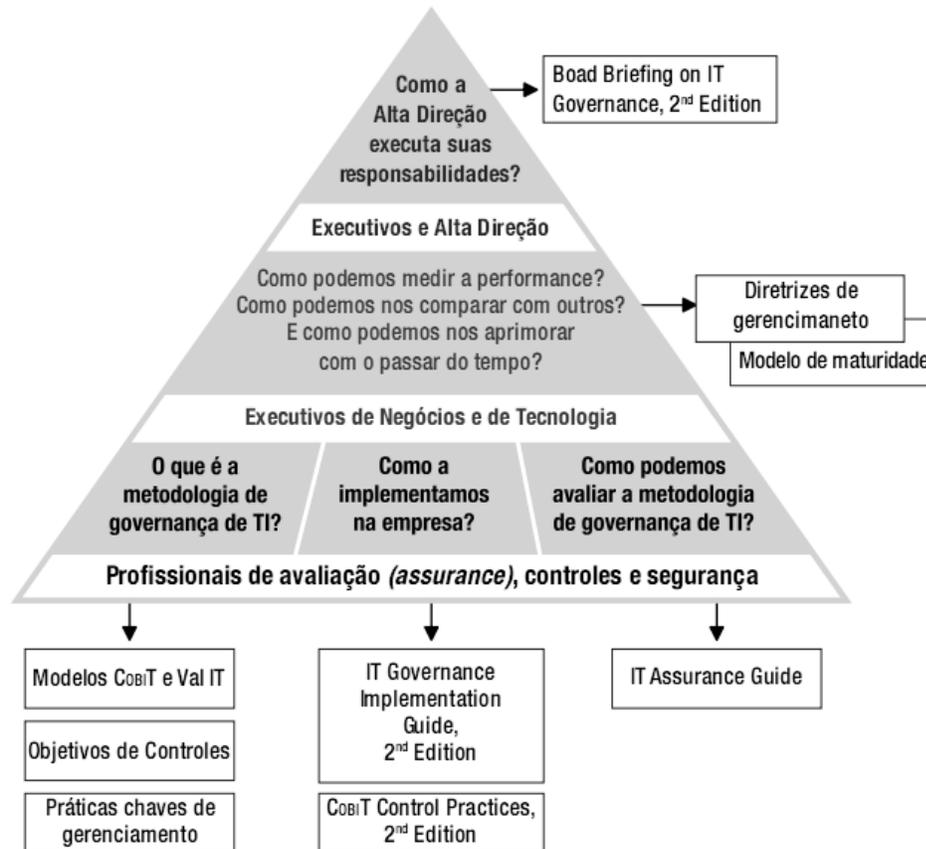


Figura 02 (2007, CobiT 4.1) : Diagrama com o conteúdo do CobiT.

De acordo com a figura 02, os produtos do CobiT foram organizados em 3 níveis criados para dar suporte a executivos e alta direção, gerentes de TI e de negócios, e profissionais de avaliação (*assurance*), controles e segurança. Para tais papéis e necessidades, tem-se um produto/documentação para se auxiliar tais pessoas que implementam tais papéis:

- *Board Briefing on IT Governance, 2nd Edition* – auxilia os executivos a entender por que a governança de TI é importante, as suas principais questões, bem como o papel deles em gerenciá-la.
- Diretrizes de gerenciamento e modelos de maturidade – auxiliam na designação de responsabilidades, avaliação de desempenho/benchmark, tratando da solução de deficiências de capacidade.

- Métodos - organiza os objetivos da governança de TI por domínios e processos, relacionando-os com os requisitos de negócios.
- Objetivos de controle – proporcionam um completo conjunto de requisitos de alto nível para o controle efetivo de cada processo de TI a serem considerados pelos executivos.
- *IT Governance Implementation Guide: Using CobiT and Val IT TM, 2nd Edition* – mapa geral para governança de TI com os recursos do CobiT e do Val IT.
- *CobiT Control Practices: Guidance to Achieve Control Objectives for Successful IT Governance, 2nd Edition* – explica o porquê e como dos controles serem implementados.
- *IT Assurance Guide: Using CobiT* – traz orientações sobre como o CobiT pode ser usado para suportar as variadas atividades de avaliação junto com sugestões de passos de testes para todos os processos e objetivos de controle de TI.

2.4. Inter-relacionamento dos componentes do CobiT

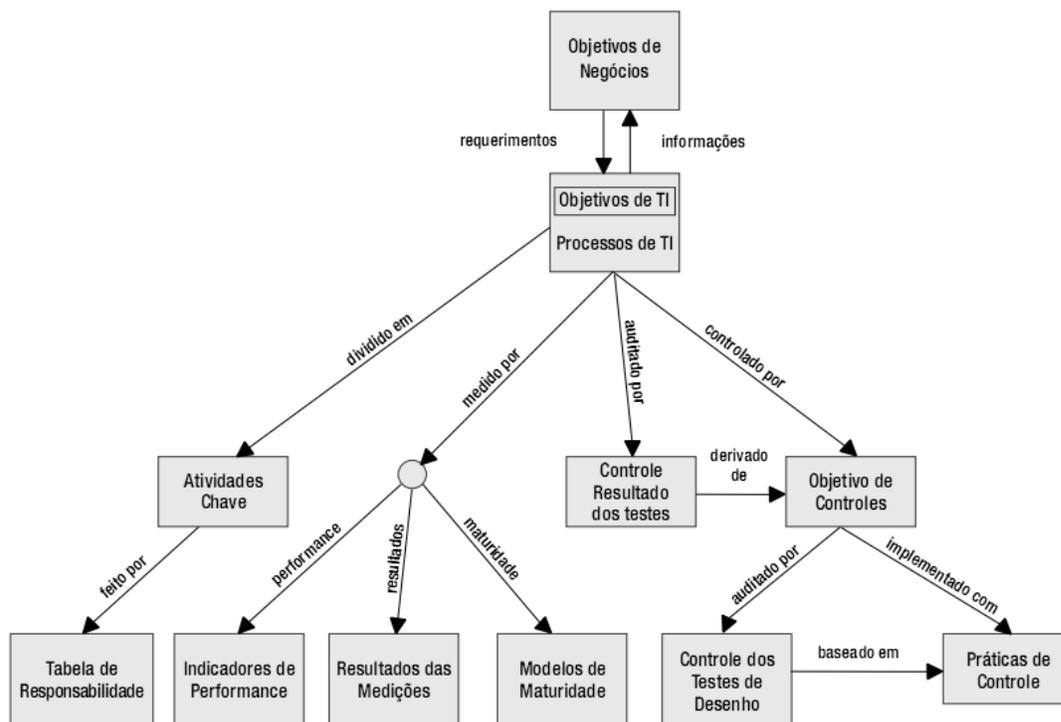


Figura 03 (2007, CobiT 4.1) - Inter-relacionamento dos componentes CobiT.

De acordo com a figura 03, os componentes do CobiT são inter-relacionados. Proporcionam o suporte às necessidades de governança, gerenciamento, controle, implementação,

medição de desempenho, e avaliação de diferentes audiências. Assim, CobiT é um modelo e uma ferramenta de suporte para gerentes que ajuda a resolver problemas relacionados aos requisitos de controle, questões técnicas e riscos de negócios, comunicando esse nível de controle às partes relacionadas.

2.5. Foco em negócios

Negócios é o principal assunto do CobiT, que foi desenvolvido para provedores de serviços, e principalmente para guiar executivos e donos de processos de negócios.

O fluxo dos princípios básicos do CobiT é focado em negócios, tal como visto na figura abaixo.

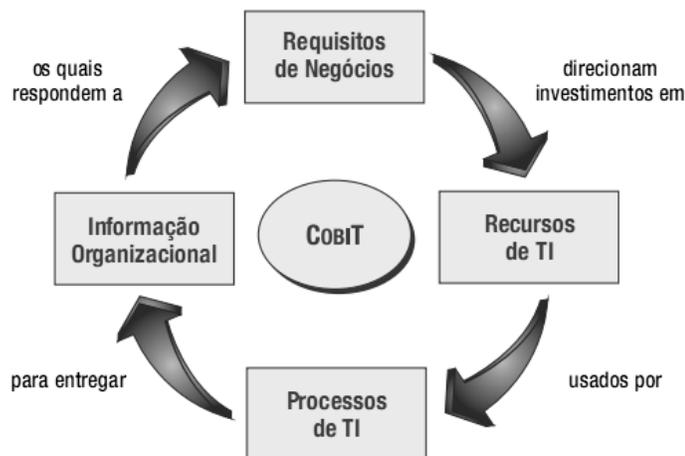


Figura 04 (2007, CobiT 4.1) : Fluxo dos princípios básicos do CobiT.

A figura 04 mostra o fluxo de como os princípios do CobiT se relacionam: a informação organizacional é necessária para que se realize os objetivos da empresa, os recursos de TI são avaliados de acordo com os requisitos de negócios, os processos de TI, que proveem a informação organizacional, são realizados a partir dos recursos de TI. O controle e o gerenciamento da informação estão em todo o modelo CobiT, nos quais auxiliam o alinhamento com os requisitos de negócios.

2.6. Orientado para processos

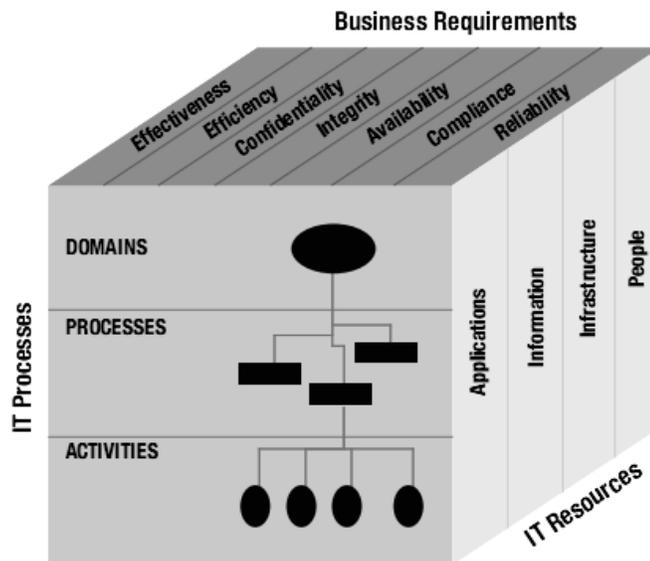


Figura 05 (2007, CobiT 4.1) – Cubo CobiT.

A figura 05 ilustra o cubo CobiT, que demonstra que CobiT utiliza recursos de TI (infraestrutura, pessoas, aplicações e informação) para suprir os requisitos de negócios (eficácia, eficiência, confidencialidade, integridade, disponibilidade, conformidade e confiabilidade) através de domínios de processos que especificam atividades.

CobiT define quatro domínios para modelar genericamente as atividades de TI, mapeando as áreas de responsabilidade de TI tradicionais; planejamento, construção, processamento e monitoramento. Os domínios são: Planejar e Organizar, Adquirir e Implementar, Entregar e Suportar, e Monitorar e Avaliar.

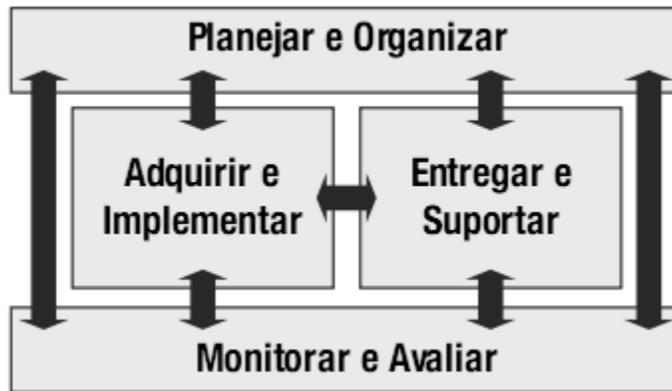


Figura 06 (2007, CobiT 4.1) : Os quatro domínios inter-relacionados do CobiT.

Como a figura 06 demonstra, todos os domínios estão inter-relacionados. Isso significa que todos os domínios dependem de cada outro domínio.

2.7. Planejar e Organizar

Cobre as estratégias, preocupando-se em como a TI pode melhor auxiliar os objetivos de negócios. O sucesso da visão estratégica precisa ser planejado, comunicado e gerenciado por diferentes perspectivas. São descritos os processos descritos nesse domínio:

- PO1 Definir um Plano Estratégico de TI
- PO2 Definir a Arquitetura da Informação
- PO3 Determinar o Direcionamento Tecnológico
- PO4 Definir os Processos, Organização e os Relacionamentos de TI
- PO5 Gerenciar o Investimento de TI
- PO6 Comunicar as Diretrizes e Expectativas da Diretoria
- PO7 Gerenciar os Recursos Humanos de TI
- PO8 Gerenciar a Qualidade
- PO9 Avaliar e Gerenciar os Riscos de TI
- PO10 Gerenciar Projeto

Tais processos tratam das seguintes questões gerenciais:

- As estratégias de TI estão alinhadas com os negócios?
- A empresa está usando bem os seus recursos?
- Todos na organização entendem os objetivos e riscos de TI?
- Os riscos de TI estão sendo gerenciados?

- A qualidade dos sistemas de TI supre as necessidades de negócios?

2.8. Adquirir e Implementar

As soluções de TI precisam ser identificadas, desenvolvidas, integradas e mantidas em relação ao processo de negócio para se executar as estratégias de TI. São descritos os processos descritos esse domínio:

- AI1 Identificar Solução Automatizadas
- AI2 Adquirir e Manter Software Aplicativo
- AI3 Adquirir e Manter Infra-estrutura de Tecnologia
- AI4 Habilitar Operação e Uso
- AI5 Adquirir Recursos de TI
- AI6 Gerenciar Mudanças
- AI7 Instalar e Homologar Soluções e Mudanças

Tais processos tratam das seguintes questões de gerenciamento:

- Os novos projetos atenderão às necessidades de negócios?
- Os novos projetos terminarão no tempo e orçamento previstos?
- Os novos sistemas executaram corretamente quando implementados?
- As alterações afetarão os negócios atuais?

2.9. Entregar e Suportar

Este domínio trata da entrega dos serviços solicitados, gerenciamento da segurança e continuidade, serviços de suporte. São descritos os processos descritos esse domínio:

- DS1 Definir e Gerenciar Níveis de Serviços
- DS2 Gerenciar Serviços de Terceiros
- DS3 Gerenciar Capacidade e Desempenho
- DS4 Assegurar Continuidade de Serviços
- DS5 Assegurar a Segurança dos Serviços
- DS6 Identificar e Alocar Custos
- DS7 Educar e Treinar os Usuários
- DS8 Gerenciar a Central de Serviço e os Incidentes
- DS9 Gerenciar a Configuração

- DS10 Gerenciar os Problemas
- DS11 Gerenciar os Dados
- DS12 Gerenciar o Ambiente Físico
- DS13 Gerenciar as Operações

Tais processos tratam geralmente das seguintes questões de gerenciamento:

- Os serviços de TI são entregues de acordo com as prioridades de negócios?
- Os custos de TI estão otimizados? A força de trabalho nos sistemas de TI está produtiva e segura?
- A segurança da informação está tendo por completo confidencialidade, integridade e disponibilidade?

2.10. Monitorar e Avaliar

Os processos de TI devem ser regularmente avaliados para assegurar a qualidade e a conformidade aos requisitos de controle. Os processos contidos nesse domínio abordam o gerenciamento de desempenho, o monitoramento do controle interno e a governança. São descritos os processos descritos esse domínio:

- ME1 Monitorar e Avaliar o Desempenho
- ME2 Monitorar e Avaliar os Controles Internos
- ME3 Assegurar a Conformidade com Requisitos Externos
- ME4 Prover a Governança de TI

Tais processos tratam geralmente das seguintes questões de gerenciamento:

- O desempenho de TI é medido para detectar problemas tão cedo possível?
- O gerenciamento assegura que os controles internos estejam efetivos e eficientes?
- O desempenho da TI está em conformidade com os objetivos de negócio?
- Existem controles adequados para garantir confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações?

2.11. Modelo CobiT

Cada um dos 34 processos de TI contidos no CobiT é descrito em conjunto com os principais objetivos e métricas no formato de cascata, facilitando a visualização do processo. Está anexado a documento o primeiro processo do domínio Planejar e Organizar: "P01 Definir um

Plano Estratégico de TI”, como exemplo real de como utilizar o CobiT. Cada processo é coberto por quatro seções, que são apresentadas em cerca de uma página cada. A figura a seguir demonstra como visualizar a primeira seção: a descrição sucinta do processo.

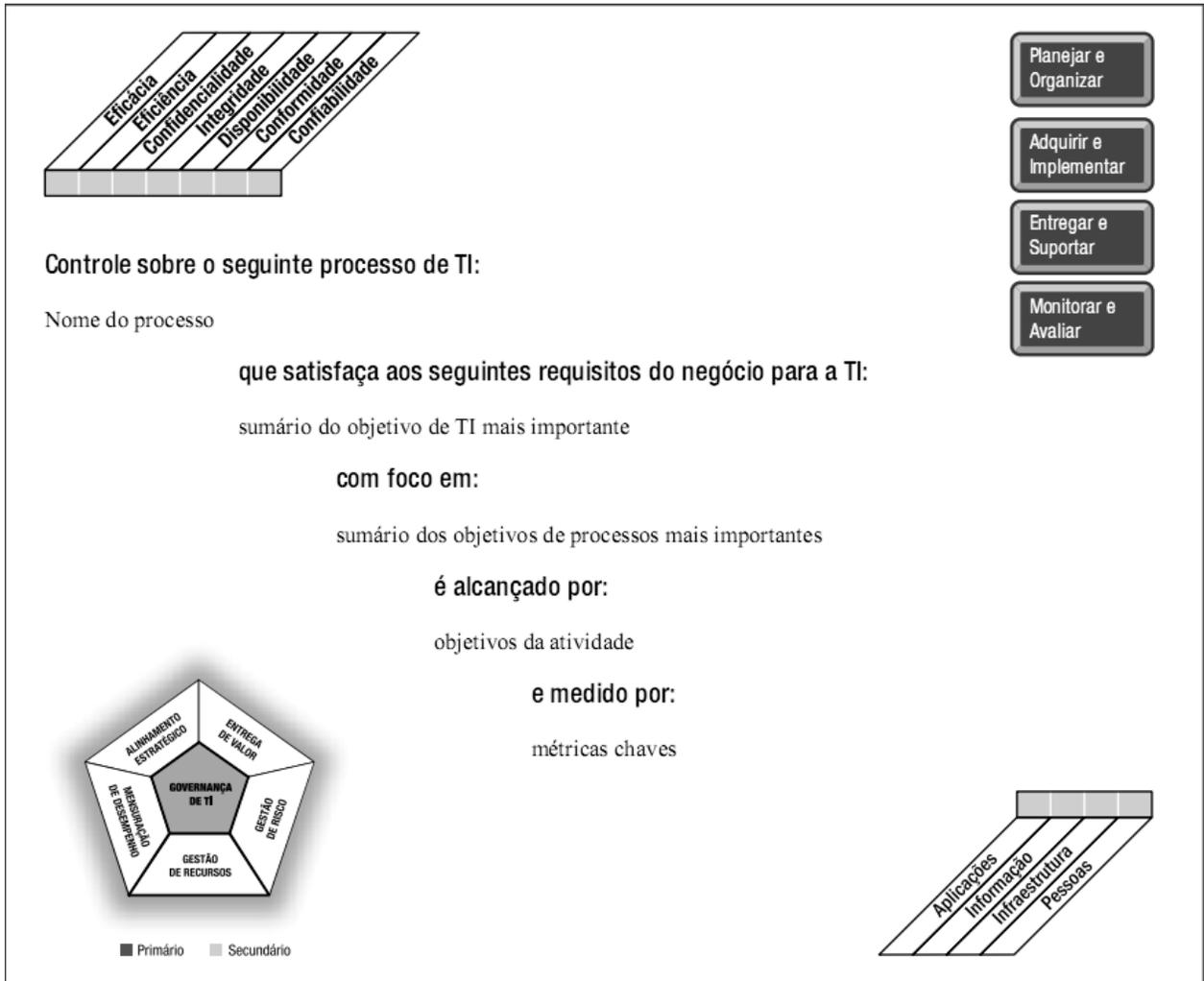


Figura 07 (2007, CobiT 4.1) : Ilustração de como navegar nos processos do CobiT.

De acordo com a figura 07, os objetivos de controle são fornecidos para o processo de TI como declarações de ações genéricas com um mínimo de boas práticas gerenciais para controlar o processo. Em cada processo é exibido quais requisitos de negócios são contemplados pelo processo (eficácia, eficiência, confidencialidade, integridade, disponibilidade, conformidade e/ou confiabilidade). Demonstra também o mapeamento dos critérios de informação, recursos de TI e áreas de foco de governança de TI. A letra P indica um relacionamento primário e a letra S indica um relacionamento secundário.

A seção 2 apresenta os objetivos de controle desse processo de com uma lista de objetivos detalhados. Por exemplo, para o processo "PO1 Definir um Plano Estratégico de TI", tem-se os seguintes objetivos de controle detalhados:

- PO1.1 Gerenciamento de Valor da TI
- PO1.2 Alinhamento entre TI e Negócio
- PO1.3 Avaliação da Capacidade e Desempenho Correntes
- PO1.4 Plano Estratégico de TI
- PO1.5 Planos Táticos de TI
- PO1.6 Gerenciamento do Portfólio de TI

A seção 3 apresenta os processos de entrada e saída, tabela RACI (atividades X papéis, identifica as responsabilidades), objetivos e métricas. A seção 4 apresenta o modelo de maturidade do processo, tal como CMMI, vide abaixo:

- 0 Inexistente.
- 1 Inicial / Ad hoc.
- 2 Repetível, Porém Intuitivo
- 3 Processo Definido
- 4 Gerenciado e Mensurável
- 5 Otimizado

2.12. Balanced Scorecards

Balanced Scorecards é uma nova abordagem de planejamento estratégico e de sistema de gerenciamento que é amplamente usado em negócios, na indústria, no governo, em organizações sem fins lucrativos para alinhar atividades de negócios para visão e estratégia da organização, para aprimorar a comunicação interna e externa, e monitorar o desempenho da organização contra os objetivos estratégicos.

Os criadores do Balanced Scorecards, Kaplan e Norton, descrevem-na como:

"O balanced scorecard preserva medidas tradicionais financeiras. Mas as medidas financeiras nos diz a história dos eventos passados, uma história adequada para companhias da era industrial com investimentos em recursos de longo prazo e relacionamentos com o cliente não críticos para o sucesso. Essas medidas financeiras são inadequadas, porém, para orientar e avaliar o caminho que as empresas da era

da informação devem fazer para criar valor futuro através de investimentos em clientes, fornecedores, funcionários, processos, tecnologia, e inovação."

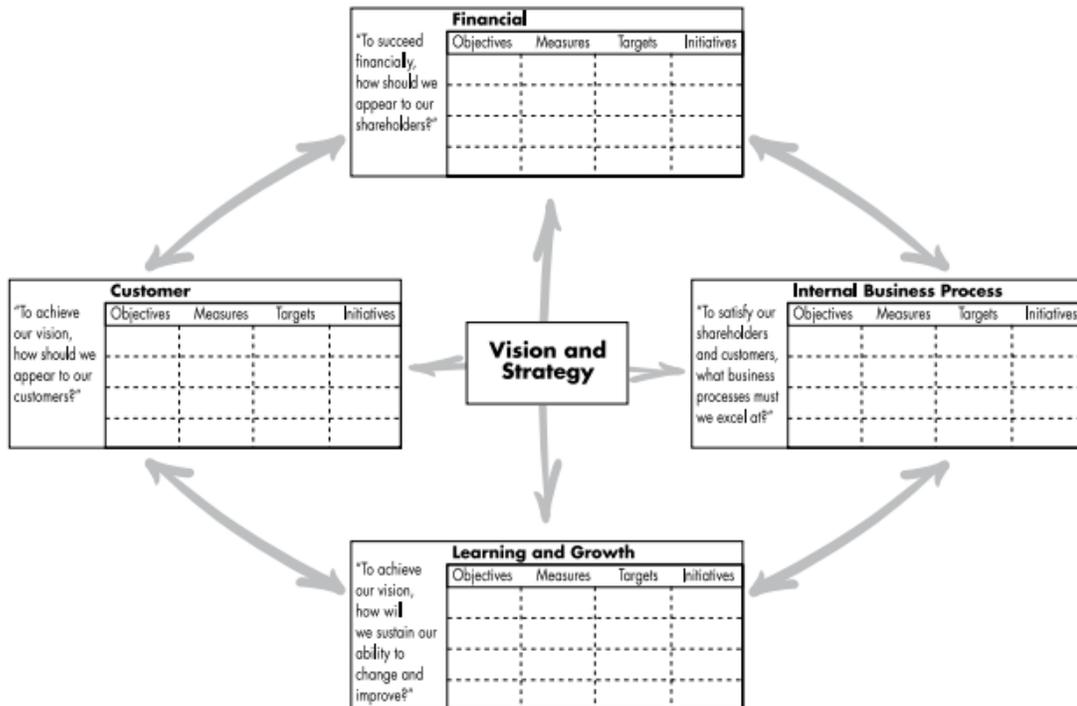


Figura 08 (Scorecard, Kaplan): Modelo de um *balanced scorecard*, quatro perspectivas traduzindo visão e estratégia da organização.

De acordo com a figura 08, um *balanced scorecard* provê quatro perspectivas para desenvolver métricas, coletar dados e analisá-los: financeiro, cliente, processo interno de negócios e aprendizagem e crescimento.

3. ITIL

ITIL (IT Infrastructure Library) é um framework de melhores práticas para serem aplicadas na infra-estrutura, operação e manutenção de serviços de TI. Definido em meados de 1980 pelo OGC (Office of Government Commerce), objetiva alinhar negócios e TI, permitindo organizações em implementar o que é relevante para seu negócio. ITIL é um senso comum documentado por anos de aprendizagem por gerentes de *helpdesks* pelo mundo. Desde a sua criação, tem sofrido revisões para acompanhar a evolução do mercado e suas necessidades. Atualmente tem-se duas revisões: v2 e v3.

Esse conjunto de boas práticas não é um padrão, permitindo que ITIL seja utilizado da maneira que for melhor para a organização pequenas, médias ou grandes. Visto isso, não existem certificações ITIL para organizações.

3.1. ITIL v2

O ITIL v2 consiste em 7 volumes (Service Support, Service Delivery, Planning to Implement Service Management, ICT Infrastructure Management, Applications Management, Security Management, The Business Perspective). Também tornou-se a base para a norma BS 15000, na qual tornou-se um anexo da norma ISO 20000.

O ITIL tem como princípio que todo serviço de TI realizado para um cliente deve ser feito a partir de um processo operacional gerenciado por um conjunto de processos de gerenciamento. Tais processos estão agrupados nos dois principais domínios do ITIL: Suporte a Serviços e Entrega de Serviços. Além desses principais, existem outros cinco domínios adjacentes aos domínios principais: Planejando a Implementação do Gerenciamento de Serviços, Gerenciamento da Infra-estrutura de TIC, Gerenciamento de Aplicações, Gerenciamento de Segurança, e Perspectiva de Negócios. Tais domínios são descritos abaixo:

3.2. Suporte a Serviços – Processo ITIL

Processos com foco operacional, assegurando o acesso dos usuários aos serviços, suportando as funções de negócio.

São processos do domínio Suporte a Serviços:

- **Central de Serviços:** Do inglês, *Service Desk*. É uma função para responder rapidamente as questões, reclamações e problemas nos serviços dos usuários para manter a qualidade nos serviços dos usuários. Por ser uma função, não é um processo. Tal função pode ser implementada virtual ou localmente, centralizada ou distribuída, nas modalidades de Central de Atendimento - *Call Center*, *Help Desk*, ou de Central de Serviços - *Service Desk*.
- **Gerenciamento de Incidentes:** Objetiva tornar normal a operação de um serviço com problemas no menor tempo possível, minimizando o impacto para o negócio, tratando o efeito e não a causa.
- **Gerenciamento de Problemas:** Objetiva minimizar impactos adversos de incidentes e problemas para o negócio causados por falhas na infra-estrutura de TI, também objetiva prevenir incidentes dessas falhas. Pode ser reativa (pós-incidente) ou proativa (anti-incidente).
- **Gerenciamento de Mudanças:** Trata sistematicamente todas as mudanças ocorridas no ambiente operacional, de um modo padronizado, minimizando os impactos de incidentes e problemas advindos das mudanças na qualidade do serviço.
- **Gerenciamento de Configuração:** Identifica, registra, controla e verifica os itens de configuração (hardware, software, documentação) com suas respectivas versões, componentes, interfaces, centralizadamente.
- **Gerenciamento de Liberações:** Contempla o ciclo completo de tratamento dos conjuntos de mudanças - devidamente autorizadas - nos serviços de TI. Auxiliando criar um conjunto de componentes para serem implantados em um ambiente de produção.

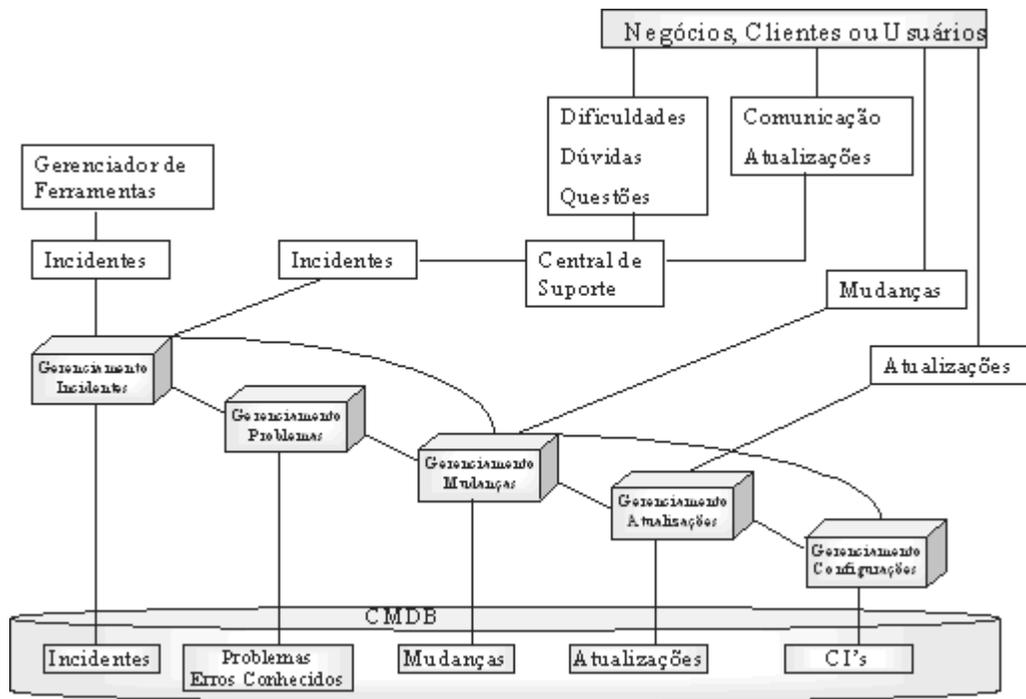


Figura 09: Relacionamento entre processos do domínio Suporte a Serviços.

Contido na figura 09, CMDB é a sigla em inglês de *Configuration Management DataBase*, no qual todas as informações dos processos são armazenadas. Negócios, Clientes e Usuários é a Central de Serviços, não é um processo, e sim uma tarefa que inicializa o fluxo no relacionamento dos processos.

3.3. Entrega de Serviços – Processo ITIL

Processos de nível tático que o negócio requer do provedor, assegurando a entrega dos serviços aos clientes adequadamente.

São processos do domínio Entrega de Serviços:

- **Gerenciamento do Nível de Serviço:** Objetiva manter e aprimorar a qualidade dos serviços de TI, através de um ciclo contínuo de atividades envolvendo planejamento, coordenação, elaboração, estabelecimento de metas de desempenho e de responsabilidades, monitoramento e divulgação de níveis de serviço, de níveis operacionais e de contratos de apoio com fornecedores de serviços externos.
- **Gerenciamento de Disponibilidade:** Visa que os serviços de TI projetados atendam e preservem os níveis de disponibilidade e confiabilidade requeridos pelo negócio.

- **Gerenciamento de Capacidade:** Assegura que as demandas crescentes do negócio sejam atendidas de forma eficaz, dentro do custo previsto, pela capacidade da infra-estrutura de TI. Balanceia a oferta de serviços com a demanda, otimizando a infra-estrutura para a prestação de serviços de TI.
- **Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI:** Assegura os recursos técnicos e serviços de TI necessários possam ser recuperados dentro de um tempo preestabelecido.
- **Gerenciamento de Financeiro para Serviços de TI:** Gerencia o ciclo financeiro de um serviço de TI, provendo a economia necessária para a sua execução através de atividades de orçamento, contabilidade e cobrança.

3.4. Planejando a Implementação do Gerenciamento de Serviços – Processo ITIL

Descreve os passos necessários para implementar e aprimorar a prestação de serviços de TI, alinhando as necessidades de negócio com as tecnologias, avaliando se as essas necessidades estão sendo atendidas pelos serviços corretamente.

3.5. Gerenciamento da Infra-estrutura de TIC – Processo ITIL

Abrange os aspectos de gerenciamento de infra-estrutura de TIC, descrevendo a identificação dos requisitos de negócio até a implantação, instalação, teste, suporte técnico e manutenção contínua dos componentes e serviços.

3.6. Gerenciamento de Aplicações – Processo ITIL

Abrange os processos relacionados às aplicações de software relacionadas à implementação de serviços de TI, incluindo atividades de desenvolvimento de software e gerenciamento de serviços.

3.7. Gerenciamento de Segurança – Processo ITIL

Abrange os processos relacionados à confidencialidade, integridade e disponibilidade de dados, visando o hardware, o software, a documentação e os procedimentos.

3.8. Perspectiva de Negócios – Processo ITIL

Fornece mecanismos que auxiliam no entendimento entre as áreas de negócios e os provedores de serviços, familiarizando a terminologia e as regras das partes do negócio, dos componentes, e da arquitetura da infra-estrutura.

A figura 10 abaixo ilustra como os domínios de processos são agrupados no ITIL.

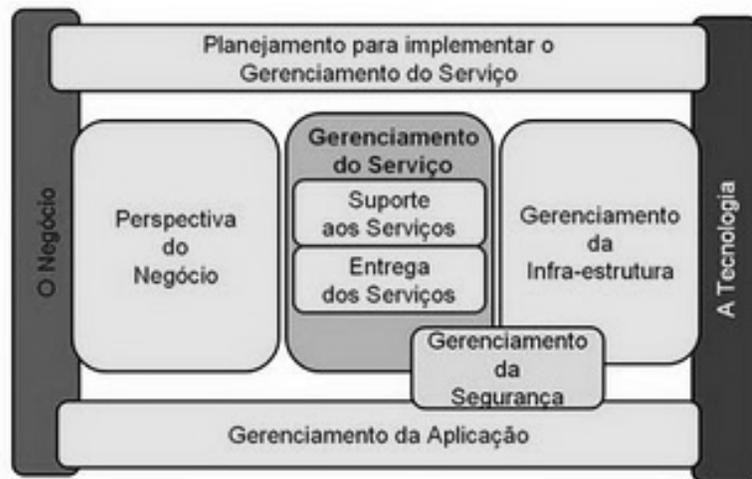


Figura 10: Agrupamento dos domínios de processos do ITIL.

Os elementos dos processos da gestão de serviços podem ser definidos com precisão. Na prática, quando se analisam os processos em mais detalhes, os elementos se sobrepõem.

3.9. Resumidamente, ITIL:

- Um modelo de referência coerente para a comunicação interna e com os fornecedores, e também para a padronização e identificação de procedimentos;
- Baseado em sistemas de qualidade pode haver uma redução considerável na obtenção de um certificado ISO;
- A área deixa de ser vista como centro de custos e de suporte, passando a despontar como geradora de valor;
- Os serviços de TI passam a atender efetivamente às necessidades de negócio; Possíveis problemas no uso do ITIL

- Programar um modelo de governança de TI em uma empresa significa uma mudança cultural brusca. É necessário um comprometimento e envolvimento de todos os níveis da organização para que o desenvolvimento de estruturas de processo seja feito de comum acordo.
- A insuficiência de investimento em treinamento e em ferramentas de suporte para o modelo adotado pode prejudicar sua eficácia.
- Um objetivo ambicioso no início de sua implementação pode estar além do alcance da corporação e ocasionar uma possível frustração.

4. QUADRO COMPARATIVO ENTRE COBIT E ITIL

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology)	ITIL (Information Technology Infrastructure Library)
Responsável: Information Systems Audit and Control Association e IT Governance Institute	Responsáveis: Escritório de Comércio do governo Reino Unidos, Pink Elephant e outros.
O que é: Um conjunto de diretrizes baseadas em auditoria para processos, práticas e controles de TI. Voltado para redução de risco, enfoca integridade, confiabilidade e segurança. Aborda quatro domínios: planejamento e organização, aquisição e implementação, entrega e suporte e monitoração. Apresenta seis níveis de maturidade, similares aos de CMM.	O que é: Conjunto de melhores práticas para operações e gerenciamento de serviços de TI (como gerenciamento de service desk, incidente, mudança, capacidade, nível de serviço e segurança). Especialmente popular na Europa. O ITIL rastreia problemas em áreas de serviço de TI como help desk, suporte a aplicações, distribuição de software e suporte a sistemas de contato com o cliente e se sobrepõe a CMM em determinadas áreas, como gerenciamento de configuração. O ITIL rastreia, por exemplo, as mudanças feitas em sistemas operacionais, mas a qualidade dessas mudanças em termos do número e da gravidade de problemas resultantes delas é uma métrica de CMM.
Pontos fortes: Permite que TI aborde riscos não endereçados explicitamente por outros modelos e que seja aprovada em auditorias. Funciona bem com outros modelos de qualidade, principalmente ITIL.	Pontos fortes: Bem estabelecido, amadurecido, detalhado e focado em questões de qualidade operacional e produção de TI. Pode ser combinado a CMMI para cobrir tudo relacionado a TI.
Limitações: Diz o que fazer, mas não como fazer. Não lida diretamente com desenvolvimento de software ou serviços de TI. Não fornece um "road map" para aprimoramento contínuo de processos.	Limitações: Não aborda o desenvolvimento de sistemas de gerenciamento de qualidade. Não é voltado para processos de desenvolvimento de software.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse artigo mostrou a importância da adoção de um modelo de governança de TI, suas implicações e aplicações, benefícios e resultados que vão além de otimização da execução dos processos internos até aumento nos lucros da empresa.

A área de TI costumava ser vista como o setor oneroso de uma organização, de poucos resultados e que utilizava uma política de apagar incêndio, o que lhe delegava dificuldade em mostrar o valor que agrega aos negócios. Nos últimos anos conquistou maior maturidade e eficácia e a comprovação disso é o resultado das pesquisas que apontam maior investimento no setor.

A utilização de uma metodologia que mostra como organizar e planejar os processos, aperfeiçoar o trabalho da equipe, estreitar o relacionamento com o cliente é extremamente indispensável nos dias atuais, pois a organização tem que buscar formas para agilizar seus processos.

CONCLUSÃO

Levando todos os aspectos aqui levantados quanto a governança de TI, mais especificamente sobre o ITIL e CobiT, é possível notar que estas metodologias inovaram a área de TI, contribuindo desta forma, não somente com as empresas, mas também com os profissionais desta área. Por um lado, a governança promove um novo foco das atividades do setor para que este se alinhe estrategicamente com os objetivos da empresa, promovendo melhor desempenho, redução de custos e melhoria dos serviços. Por outro lado, melhora a vida do profissional de TI, já que este passa de uma vida de estresse e tensão, para um ambiente de trabalho controlado e estabilizado.

O ITIL está consolidado na TI no que se refere a serviços e suporte, e o CobiT, consolidado no que se refere a processos, onde o foco será sempre o aspecto gerencial e operacional. Esses modelos são complementares, possuem pontos distintos que completam um ao outro. O uso adequado destas metodologias em conjunto, favorece a administração da empresa a ponto de diminuir o volume de relatórios, aumentar o foco das decisões gerenciais, reduzir custos e trabalho, melhorar a comunicação, entre outros.

BIBLIOGRAFIA E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CobiT

- (2007, CobiT4.1) CobiT 4.1. The IT Governance Institute. www.itgi.org. 2007.
- CobiT - Um kit de ferramentas para a excelência de TI.
<http://www.efagundes.com/Artigos/COBIT.htm>
- Fernandes, Aguinaldo Aragon; Abreu, Vladimir Ferraz de. Implantando a Governança de TI: da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços. 1a Ed. Editora Brasport.

ITIL

- Balbo, L. O. Uma Abordagem Correlacional dos Modelos CobiT / ITIL e da Norma ISO 17799 para o tema Segurança da Informação.
- Paul, Alex D.. ITIL Heroes' Handbook. www.manageengine.com

ISOs

- Answers to "WHAT" Questions about ISO 9000. <http://www.praxiom.com/faq2.htm>
- ISO Standards. http://www.iso.org/iso/iso_catalogue.htm
- ISO/IEC 90003:2004 - Software engineering -- Guidelines for the application of ISO 9001:2000 to computer software
- ISO/IEC NP 90003 - Software engineering -- Guidelines for the application of ISO 9001:2000 to computer software
- Quality management and quality assurance.
http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_ics/catalogue_ics_browse.htm?ICS1=3&ICS2=120&ICS3=10

Balanced Scorecard

- (Scorecard, Kaplan) Robert S. Kaplan, Norton, P. David - Using Balanced Scorecard as a Strategic Management System.
- Balanced Scorecard. http://en.wikipedia.org/wiki/Balanced_scorecard

Qualidade

- Sommerville, Ian. Engenharia de software. 8. ed. São Paulo : Pearson Prentice Hall, 2007.