

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

1. Principais características

- É um conjunto de melhores práticas, e não uma metodologia
- Foco aos serviços que têm como base a infraestrutura de TI
- Redução de custos com as TI
- Transição de uma cultura reativa para uma cultura proactiva
- Redução do grau de dependência de pessoas chave
- Matriz RACI
- 4Ps
- Sua visão se divide em 5: Estratégia de Serviço (Service Strategy), Desenho de Serviço (Service Design), Transição de Serviço (Service Transition), Operação de Serviço (Service Operation), Melhoria contínua de Serviço (Continual Service Improvement).
- Gerência de problemas

2. Vantagens

- Best Practice (boas práticas)
- Provem e garante a qualidade para àqueles a quem se destina
- Promove o alinhamento dos objetivos ao negócio da empresa
- Proporciona o crescimento da organização
- Permite que a empresa se diferencie no mercado
- Trata os erros de infraestrutura e utiliza métodos pró-ativos para identificar falhas antes que estas possam impactar o ambiente produtivo
- Garante maior disponibilidade e qualidade nos serviços
- Regras e responsabilidades são claramente definidas
- Melhoria na reputação

- Aumento da produtividade e da motivação

3. Desvantagens

- Dificuldades em mudar a cultura organizacional e o comportamento das pessoas
- Interferência das operações rotineiras do negócio
- O possível não conhecimento do status quo pode gerar um atraso na implementação

4. Empresas que usam ITIL

Shell, IBM, Microsoft e até mesmo diversos Tribunais de Justiça (não considerei uma empresa, mas achei interessante mencionar).

COBIT (Controle de Objetivos para a Informação e Tecnologia Relacionadas)

1. Principais características

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
- Suporte e Monitoração

2. Vantagens

- Aceito internacionalmente como framework de modelo para Governança de TI, portanto é exigido e reconhecido pela maior parte das empresas de TI.
- Ele é orientado para processos suportado por ferramentas e treinamento.
- Continuamente em desenvolvimento.
- Mapeia os maiores padrões e frameworks de mercado como: ITIL, ISO 20000, ISO 27001 etc.
- Ajuda a atender os requisitos regulatórios.
- É compatível com o COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).
- Define uma linguagem comum TI- negócio.
- É focado nos requisitos de negócio.
- Permite ter mais controle e a visualizar as atividades em TI.

3. Desvantagens

Apesar do COBIT ser aplicável a todos os setores da empresa, apresenta falhas quando passamos a observar além dos processos. Analisando de uma maneira geral, é possível afirmar que este deixa a desejar na parte operacional da empresa (a qual o ITIL cobre perfeitamente), pois seu foco está ligado às áreas de nível estratégico e tático da mesma.

4. Empresas que usam COBIT

Grandes empresas como Correios, Goddyear, TAM e a Gol utilizam o modelo de governança Cobit.

Referências:

MENDONÇA, Felipe; **Benefícios da aplicação da ITIL em empresas – com foco na Gestão de Problemas**. Grau de Tecnólogo em Processamento de Dados -

Faculdade de Tecnologia de São Paulo. São Paulo, p. 118. 2011.

CABRITA, Maria; **ITIL v.3 - Information Technology Infrastructure Library: Gestão da Configuração Aplicação em Empresas de Formação Profissional.** Tese de Mestrado em Gestão - Atlântica - Escola Universitária de Ciências Empresariais, Saúde, Tecnologias e Engenharia. Barcarena, p.104. 2017.

De Castro Loureiro, Leonardo, Thiago de Araujo Penha, and João Marcos Moura do Nascimento. "Relacionamento das melhores práticas do Cobit e ITIL para a Governança de TI."

DA SILVA, Karina Campos; MENDES, Luís Augusto Mattos. Diretrizes para Governança de TI.