

Um estudo sobre os modelos de Governança de TIC

Guilherme R. Rehder¹, Rodolfo Miranda de Barros¹

¹Departamento de Computação Universidade Estadual de Londrina (UEL)
Caixa Postal 6001 – 86051 – Londrina – PR - Brasil

guilhermerezenderehder@gmail.com

Resumo. *No cenário econômico atual, as empresas precisam tomar decisões cada vez mais rápidas. Para isso, elas devem se organizar e desenvolver sua TIC de uma forma mais bem definida, estruturada e que vá de acordo com os interesses de negócio, e para isso, utilizam a Governança de TIC. Considerando os vários modelos de framework de Governança de TIC existentes, como COBIT e ITIL, este trabalho visa detalhar e avaliar os modelos mais consolidados no mercado de acordo com suas principais características e os resultados obtidos pela implementação dos mesmos.*

1. Introdução

Nos últimos anos, diante da rápida velocidade na qual o mercado se transforma, cresce cada vez mais a necessidade das empresas se modernizarem para que se tornem mais eficientes e estruturadas e assim, atingirem suas metas. O cenário organizacional atual usufrui de um ambiente de TIC cada vez mais complexo, e a Governança de TIC garante que a empresa tenha uma base forte para uma prestação de serviço sempre efetiva, tomadas de decisões informadas, gerenciamento de riscos e otimização de valores [3].

Uma questão importante a ser tomada é como e qual modelo de Governança de TIC aplicar, visto que, apesar do propósito dos vários modelos é o mesmo, o foco e a metodologia a ser utilizada de cada um é diferente, dessa forma, pode ser que faça mais sentido para uma empresa utilizar um modelo do que o outro e que os resultados mudem conforme o modelo aplicado. Por essa razão, é necessário um estudo aprofundado sobre cada modelo antes da aplicação do mesmo.

2. Fundamentação Teórico-Metodológica e Estado da Arte

Governança de TIC é um braço novo e importante da Governança Corporativa, que é um conjunto de processos, costumes e leis que afetam como uma empresa deve ser dirigida e administrada, incluindo também as relações entre as partes envolvidas, e os objetivos principais da empresa [2]. Criar estruturas de governança significa definir dinâmicas de papéis e interações entre membros da organização, de maneira que desenvolva a participação e o engajamento dos membros nas decisões estratégicas. A Governança de TIC é uma estrutura de relações e processos que controla uma organização para que a mesma atinja seu objetivo através do uso da TIC. Dentre os modelos de Governança de TIC mais famosos estão o COBIT e o ITIL.

2.1. COBIT

O COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) representa a visão de um grupo de especialistas em Governança em TIC, e se baseia num ciclo onde os requisitos de negócios determinam os investimentos sobre os recursos de TIC, que são utilizados pelos seus processos e que respondem aos requisitos de negócio [1].

Sua missão é pesquisar, desenvolver, publicar e promover um conjunto de objetivos de controle de TIC aceitos globalmente que seja dominante e atualizado, e que ajude seus desenvolvedores a entender melhor seus próprios sistemas e que saibam decidir o nível de segurança e controle necessário para proteger a sua companhia [5].

Ele é voltado para três níveis diferentes na organização: Gerentes, usuários e auditores. No nível gerencial, o primeiro nível, os gerentes precisam avaliar os riscos e controlar os investimentos em TIC. No nível dos usuários, o segundo nível, é necessário garantir a qualidade dos serviços prestados aos clientes da empresa, e no nível da auditoria, o terceiro nível, deve-se avaliar o trabalho de gestão de TIC e também aconselhar o controle interno da organização [6].

O COBIT vem sendo usado cada vez mais por um diverso número de organizações pelo mundo inteiro, e é indiscutivelmente um dos frameworks de controle mais apropriado para garantir o alinhamento entre o uso de TIC e os objetivos da empresa, já que coloca em ênfase as necessidades do negócio que são satisfeitas por cada um de seus objetivos de controle [4].

2.2. ITIL

O ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é um framework britânico criado em 1980 devido a insatisfação do governo com o nível de qualidade dos serviços de TIC prestados a ele. Por isso, as práticas de gerenciamento de serviços do ITIL não são baseados em um tipo único de indústria, podendo ser amplamente aplicadas. Hoje em dia, o ITIL está sendo desenvolvido e disseminado pelo internacionalmente ativo IT Service Management Forum. [7]

O ITIL é organizado em volta de um Ciclo de Vida de Serviço de cinco elementos, cada uma com um objetivo em particular. Os elementos são: Estratégia de Serviço, que é onde são definidas as características principais da organização e de seus produtos; Design de Serviço, onde trata-se da construção de uma integridade estrutural do serviço da empresa; Transição de Serviço, que é a preparação para o lançamento do serviço oferecido; Operação de Serviço, que se resume na entrega e no suporte do serviço; e Aperfeiçoamento Contínuo de Serviço que cuida das práticas para avaliar e melhorar a qualidade dos serviços. [8]

O ITIL estimula um acesso muito mais em conjunto e de ponta a ponta para o gerenciamento dos serviços de TIC, deixando para trás os “silos tecnológicos”, já que seu foco está deixando pouco a pouco a tecnologia em si, mas se integrando cada vez mais com as as necessidades da empresa, seus processos e serviços. [9]

3. Objetivos

O objetivo do trabalho é mostrar a importância da Governança de TIC, mostrando detalhadamente os mais famosos frameworks de Governança de TIC, levando em conta os seus focos primários, riscos e as principais características e as limitações e carências de cada um deles.

4. Métodos e Técnicas

Para atingir o objetivo do trabalho serão estudados e comparados vários aspectos dos frameworks, seus objetivos, seus históricos, as mudanças que ocorreram nas diferentes versões, as ferramentas, os riscos e custos de implementação, os requisitos de qualidade, de segurança e de confiança, o público-alvo e a utilização de cada framework.

5. Contribuições e Resultados Esperados

As contribuições do trabalho são as comparações feitas com cada framework, que pode levar a um melhor direcionamento de uma organização para um modelo que consiga cobrir suas necessidades e ajudar com os seus objetivos, tornando-a melhor preparada para o mercado atual.

6. Cronograma de Execução

	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
Listar Frameworks	X							
Objetivos, históricos e versionamento	X	X	X					
Estudo das implementações			X	X	X			
Requisitos, público-alvo, utilização					X	X		
Comparações						X	X	
Finalização e correções							X	X

7. Departamentos Envolvidos

Departamento de Computação da UEL.

8. Espaço para assinaturas

Londrina, 30 de Março de 2014

Aluno

Orientador

Referências Bibliográficas

- [1] Briganó, G. U. Um framework para desenvolvimento de governança de TIC. Disponível em: www.uel.br/pessoal/rodolfo/Material/Dissertacao_Gabriel.pdf. Acesso: 31/03/2014.
- [2] Luna, A. *MANGve*: Implantando Governança Ágil : uma visão crítica, uma

- abordagem prática, Rio de Janeiro, Brasport, 2011.
- [3] IT Governance and Planning. Introduction. Disponível em: <http://governance-planning.ovumevents.com/introduction/>. Acesso em: 30/03/2014
- [4] Ridley, G.; Young, J. e Carroll, P. COBIT and its utilization: A framework from the literature. Disponível em: http://www.researchgate.net/publication/221180427_COBIT_and_Its_Utilization_A_Framework_from_the_Literature/file/72e7e51f1b152375b2.pdf. Acesso em: 30/03/2014
- [5] Sahibudin S.; Sharifi, M. e Ayat, M. Combining ITIL, COBIT and ISO/IEC 27002 in Order to Design a Comprehensive IT Framework in Organizations. Disponível em: <http://navus.sc.senac.br/index.php/navus/article/download/77/63>. Acesso em: 30/03/2014
- [6] Luciano; M. E. e Testa, M. G. Controles de Governança de Tecnologia da Informação para a Terceirização de Processos de Negócio: Uma Proposta a Partir do Cobit. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/jistm/v8n1/a12v8n1.pdf> Acesso em: 31/03/2014
- [7] Hochstein, A.; Zaenekow, R. e Brenner. W. ITIL as Common Practice Reference Model for IT Service Management: Formal Assessment and Implications for Practice. Disponível em: <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=1402383>. Acesso em: 30/03/2014
- [8] Office of Government Commerce The Official introduction to the ITIL service Lifecycle, The Stationery Office, 2007
- [9] Cartlidge, A.; Hanna, A.; Rudd, C.; Macfarlane, I.; Windebank, J. e Rance S. An Introductory Overview of ITIL® V3, 2007. Disponível em: http://www.best-management-practice.com/gempdf/itSMF_An_Introductory_Overview_of_ITIL_V3.pdf Acesso em: 31/03/2014