**Centro Universitário Jorge Amado**

**João Vitor do Rosário Ataíde Reis**

**Gustavo Canário Leony**



**Análise Comparativa dos Frameworks COBIT E ITIL**

**Salvador**

**2021**

**João Vitor do Rosário Ataíde Reis**

**Gustavo Canário Leony**

**Análise Comparativa dos Frameworks COBIT E ITIL**

Trabalho apresentado a disciplina de Governança de TI, do curso de Ciência da Computação, do Centro Universitário Jorge Amado, como requisito para obtenção de nota AV3.

**Salvador**

**2021**

**Sumário**

[Características, objetivo e os benefícios dos domínios 4](#_Toc89112012)

[Os 4 Grandes Domínios e Suas Subdivisões 4](#_Toc89112013)

[Planejar e Organizar 4](#_Toc89112014)

[Adquirir e Implementar 5](#_Toc89112015)

[Entregar e Suportar 6](#_Toc89112016)

[Monitorar e Avaliar 8](#_Toc89112017)

[Diferenças do ITIL X COBIT 9](#_Toc89112018)

[Conclusão 11](#_Toc89112019)

[Referências Bibliográficas 12](#_Toc89112020)

# Características, objetivo e os benefícios dos domínios

COBIT traduzindo seria “Objetivos de controle para informação e tecnologia relacionada”, é uma ferramenta que foi criada com o intuito de agregar valor à empresa e criar, auxiliar e acompanhar o resultado de seus processos. Ela funciona implementando diversas práticas de controle da informação, assim gerando a melhor gestão para os objetivos da empresa. Nesse planejamento também são definidos objetivos de controle que são únicos para cada empresa.

O objetivo do COBIT é justamente dar atenção ao foco do negócio da empresa e não simplesmente apenas ao negócio de TI. Com isso acaba gerando alguns benefícios que são de extrema importância, como: maior eficiência da TI, pois, como a eficiência da tecnologia da informação em si estará controlada, será mais fácil atender as necessidades de TI, caso não estejam em conformidade com a situação da empresa; aumenta a segurança da informação, com as práticas controladas existem menos chances do vazamento/comprometimento dos dados sensíveis da empresa; acelera investimentos na TI, a TI passa a ser mais valorizada pelos gerentes, pois conseguem enxergar mais amplamente o cenário geral da empresa e investem em melhorias, afinal deixam de enxergar TI como custo e passam a enxergar como investimento; e por fim padroniza a linguagem, pois os gerentes, executivos e os demais profissionais de TI passam a enxergar e dialogar de forma unificada, assim fazendo com que os resultados sejam avaliados e auditados de forma simplificada.

O COBIT possui 4 domínios que são de extrema importância para seu funcionamento, eles são responsáveis pelo controle e execução das tarefas, utilizando 4 formas para alcançar esse objetivo e fazer com que as necessidades da empresa sejam atendidas, essas formas são: criando um link entre TI e os requerimentos do negócio; organizando as atividades de TI em um modelo de processo aceitável; identificando os recursos de TI que devem ser aproveitados da melhor maneira e definindo objetivos de controle de gestão.

# Os 4 Grandes Domínios e Suas Subdivisões

## Planejar e Organizar

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PO1 | Definir um Plano Estratégico de TI | Incorporar TI e gerenciamento de negócios na tradução dos requisitos de negócio em ofertas de serviços e no desenvolvimento de estratégias para entregar estes serviços. |
| PO2 | Definir a Arquitetura de Informação | Estabelece um modelo de dados de negócios que incorpore um esquema de classificação de dados para assegurar a sua integridade e consistência. |
| PO3 | Determinar as Diretrizes da Tecnologia | Este processo define e implementa um plano de infraestrutura, arquitetura e padrões de tecnologia que reconheça e usufrua das oportunidades que a tecnologia proporciona. |
| PO4 | Definir os Processos, Organização e Relacionamentos de TI | Neste estabelece-se estruturas d organização de TI transparentes, flexíveis e responsáveis, além de definir e implementar processos de TI com proprietários, responsabilidades. |
| PO5 | Gerenciar o Investimento em TI | Nela decide-se os investimentos de TI visando o eficaz e a eficiência dele. |
| PO6 | Comunicar as Diretrizes e Expectativas da Diretoria | O processo fornece políticas, procedimentos, diretrizes e de maneira precisa outras documentações e aprovada para as partes interessadas de forma bem compreensível. |
| PO7 | Gerenciar os Recursos Humanos de TI | Este processo visa admitir e treinar o pessoal, motivar através de planos de carreira claros, fazendo a atribuição de funções coerentes com as habilidades de cada um, estabelece um processo de revisão e assegura a consistência de dependência dos indivíduos. |
| PO8 | Gerenciar a Qualidade | Nele define um sistema de gerenciamento de qualidade ou conhecido como SQG e monitora continuamente o desempenho baseando-se em objetivo predefinidos. além de implementar um programa de melhoria contínua. |
| PO9 | Avaliar e Gerenciar os Riscos de TI | Visa desenvolver uma estrutura de gerenciamento de riscos integrados e avaliar, aliviar, comunicar os riscos residuais. |
| PO10 | Gerenciar Projetos | Aplica-se aos projetos de TI uma abordagem de gestão de projetos. |

## Adquirir e Implementar

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Al1 | Identificar Soluções | Este processo aborda a definição das necessidades, soluções alternativas, viabilidade econômica e tecnológica, análise de risco e de custo-benefício, e uma decisão final de comprar ou desenvolver o próprio software. |
| Al2 | Adquirir e Manter Software Aplicativo | As aplicações devem estar disponíveis para atender às necessidades do negócio. Este processo aborda o design de aplicações, inclusão apropriada de controles e requerimentos de segurança, desenvolvimento e configuração de acordo com padrões. |
| Al3 | Adquirir e Manter Infraestrutura de Tecnologia | Aborda o planejamento de aquisições, manutenção e proteção da infraestrutura alinhado com estratégias tecnológicas, e do provimento de ambientes de desenvolvimento e testes. Isto garantirá um suporte tecnológico para as aplicações de negócio. |
| Al4 | Habilitar Operação e Uso | Novos sistemas instalados devem ser divulgados na organização. Por isso é necessário a produção de documentação e manuais para todos os usuários e a própria TI, além do treinamento para o uso adequado das aplicações e infraestrutura. |
| Al5 | Adquirir Recursos de TI | Os recursos de TI, como software, serviços, equipamentos e pessoas precisam ser encontrados. Esse processo irá auxiliar na seleção de fornecedores, criação de contratos de aquisição e a própria aquisição do produto. |
| Al6 | Gerenciar Mudanças | As alterações em softwares e procedimentos devem ser gerenciadas, mesmo aquelas feitas em uma situação de emergência. Essas mudanças são registradas, avaliadas e autorizadas antes da implementação, além de revisadas depois para saber se está de acordo com os resultados esperados. |
| Al7 | Instalar e Homologar Soluções e Mudanças | Novos sistemas precisam ser instalados após o desenvolvimento ser concluído. Isso requer um ambiente de testes apropriado. Isso certificará que os novos softwares estão de acordo com as expectativas e resultados esperados. |

## Entregar e Suportar

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DS1 | Definir e Gerenciar Níveis de Serviço | Devem ser criados e cumpridos os Acordos de Nível de Serviço – SLA, para manter os usuários cientes da disponibilidade dos serviços. O processo inclui o monitoramento e avisos aos “stakeholders” sobre o cumprimento dessas metas de entrega de serviço. |
| DS2 | Gerenciar Serviços de Terceiros | É preciso definir os papéis, responsabilidades e expectativas acerca dos serviços prestados por terceiros, a fim de minimizar os riscos associados. |
| DS3 | Gerenciar Capacidade e Desempenho | O processo deve verificar a capacidade e performance dos sistemas em produção. Ainda deve fazer uma análise de “forecast”, ou seja, prever as necessidades futuras de recursos de TI. Isto garantirá um crescimento contínuo e sustentado da organização. |
| DS4 | Assegurar Continuidade de Serviços | É preciso prover serviços contínuos de TI, e isso requer o desenvolvimento, manutenção e teste dos planos de continuidade, backup, etc. Esse processo minimiza os impactos de uma falha de algum serviço de TI. |
| DS5 | Assegurar a Segurança dos Serviços | Aborda a criação de procedimentos de segurança, responsabilidades, políticas de uso e padrões. Também inclui a tarefa de monitoramento e testes periódicos e implementação de ações corretivas para falhas identificadas ou incidentes. Isso minimizará o impacto de problemas relacionados à segurança. |
| DS6 | Identificar e Alocar Custos | É preciso ter uma medida eficiente dos custos necessários para o setor de TI. Por isso esse processo visa tornar público aos usuários todos os custos de TI a fim de melhorar o uso geral dos recursos. |
| DS7 | Educar e treinar usuários | É preciso treinar todos os usuários dos serviços de TI, além dos próprios funcionários de TI. Definir e executar uma estratégia de treinamento eficiente, aferir os resultados. Um treinamento efetivo reduz erros dos usuários, elevando a produtividade e observância com medidas de segurança de usuários. |
| DS8 | Gerenciar a Central de Serviço e os Incidentes | Um serviço de suporte interno com respostas rápidas e eficientes necessita de um processo bem desenvolvido e executado. É preciso criar um serviço com registros, classificação dos incidentes, tendências e análises de causas, além da resolução. |
| DS9 | Gerenciar a Configuração | É preciso garantir a integridade do hardware utilizado nos sistemas de produção. Para isso é preciso ter um gerenciamento completo das configurações dos equipamentos, a fim de minimizar problemas que podem ocorrer. |
| DS10 | Gerenciar os problemas | O processo prevê a identificação e classificação dos problemas reportados, análise de causa e resolução de problemas. Identificação e recomendações para melhoramento também é abordado.  Um correto gerenciamento de problemas irá melhorar os níveis de serviços prestados, reduzir custos, além de aumentar a satisfação do usuário. |
| DS11 | Gerenciar os Dados | O gerenciamento de dados será feito baseado nos requerimentos de dados da organização. É preciso ter um controle eficiente dos backups, recuperação de dados, descarte apropriado de mídias. |
| DS12 | Gerenciar o Ambiente Físico | A segurança dos equipamentos e das pessoas requer instalações muito bem desenhadas e construídas. Esse processo inclui a definição das requisições para o ambiente, gerenciamento de acesso físico de pessoas, etc. |
| DS13 | Gerenciar as Operações | O processamento de dados requer uma infraestrutura de hardware bem gerenciada. Definição de políticas e procedimentos para um gerenciamento efetivo de tarefas agendadas, proteção das saídas dos processos, monitoramento da infraestrutura, e manutenção preventiva do hardware. |

## Monitorar e Avaliar

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ME1 | Monitorar e Avaliar o Desempenho | O gerenciamento efetivo da performance de TI precisa de um processo próprio. São definidos indicadores de performance, um sistema de relatórios sistemáticos sobre performance. O monitoramento é preciso afim de garantir que as coisas serão feitas e estarão de acordo com as diretivas e políticas estabelecidas. |
| ME2 | Monitorar e Avaliar os Controles Internos | Esse processo aborda o monitoramento de exceções, resultados de autoavaliação e revisões de terceiros. Um benefício desse processo será o provimento de garantias acerca da efetividade e eficiência das operações, além da observância das leis aplicáveis e entidades reguladoras. |
| ME3 | Assegurar a Conformidade com Requisitos Externos | É preciso o estabelecimento de um processo de revisão independente para garantir a conformidade com leis e órgãos reguladores. |
| ME4 | Prover a Governança de TI | O estabelecimento de um framework de governança inclui a definição das estruturas organizacionais, processos, lideranças, papéis e responsabilidades para garantir que os investimentos da organização em TI estarão alinhados e entregues de acordo com as estratégias e objetivos. |

Além do COBIT citado acima, que era referente à versão 4.0, existe a versão lançada em 2012, COBIT5. Foi integrado aos sistemas VAL IT e RISK IT, no qual o primeiro citado atuava como direcionador de processos de negócio e suas responsabilidades, e o segundo como gerenciador de riscos, atualmente ambos estão associados ao COBIT5. Possui 5 necessidades fundamentais as quais estarão listadas com uma breve descrição abaixo:

**Satisfazer as necessidades das partes interessadas** 🡪 Basicamente existe para quebrar a barreira do alinhamento estratégico, orientando a empresa em como as metas empresariais dão um norte para as metas de TI.

**Cobrir a organização de ponta a ponta** 🡪 Cobra todos as funções e procedimentos da empresa, é também responsável por tratar os ativos da empresa, criando algo semelhante ao conceito de uma planta de uma casa e fazendo com que os gestores de TI assumam suas responsabilidades e redefinam seu modo de pensar quanto a TI.

**Aplicar um framework integrado e únic**o 🡪 O COBIT é um framework alinhado com diversos outros frameworks, e em seu alto nível é semelhante a diversos outros frameworks, agregando muito para a Governança de TI da organização.

**Possibilitar uma visão holística** 🡪 Ou seja, considera todos os fatores no momento de implementar a governança de TI na organização, sejam eles os próprios processos da empresa a até mesmo o meio ambiente.

**Separar governança do gerenciamento 🡪** Conforme norma do ISO, busca separar os dois termos citados, pois são entendidos como diferentes, sendo que a governança é implementada através do modelo EDM, também conforme norma da ISO.

# Diferenças do ITIL X COBIT

Antes de explicar as diferenças, começarei explicando o que é, como funciona a ferramenta ITIL e quais são seus benefícios. O ITIL, traduzindo “Biblioteca de infraestrutura de tecnologia da informação”, é uma ferramenta focada em um fornecer um arsenal de boas práticas para o gerenciamento dos serviços de TI, sendo assim fornecendo diversos benefícios, tais quais: maior relação entre TI e organização; upgrade nos serviços e aumento da satisfação dos clientes; oferece maior eficiência dos recursos reduzindo o custo operacional; transparência do custo e ativos de TI; melhor gestão de risco, interrupções e falhas; melhor adaptação dos serviços prestados as mudanças futuras do negócio.

Diferentemente do COBIT, é formado por 5 grandes volumes e subdivididos em 26 processos.

As diferenças entre o ITIL e o COBIT são as seguintes:

1. Enquanto que o COBIT se preocupa em auxiliar a operação e melhoria dos processos de governança e gestão de TI na organização, o ITIL oferece um arsenal de boas práticas para gestão e execução de serviços de TI, visando agregar valor ao negócio.
2. Enquanto o COBIT caracteriza os princípios que suportam a organização baseada às necessidades corporativas, principalmente as relacionadas ao uso dos ativos e recursos de TI, o ITIL retrata com maior riqueza de detalhes as partes da TI que estão entrelaçadas à gestão dos serviços, como por exemplo atividades dos processos e estruturas organizacionais.

De forma geral, as diferenças entre eles podem ser resumidas em o COBIT se preocupando em retratar o que deve ser realizado e o ITIL focando em como deve ser realizado, sendo assim, a melhor escolha para que uma organização atinja uma maturidade ideal de governança em TI, seria a utilização das duas ferramentas em conjunto para resolução dos problemas de negócio.

# Conclusão

Com base no que foi dissertado, ficou visível que a governança de TI é extremamente importante para o funcionamento de uma organização, sua implementação é facilitada com a utilização das duas frameworks citadas, quando utilizadas em conjunto a empresa ganha uma maturidade ideal no quesito governança de TI, como são ferramentas de metodologias ágeis, não existe grande dificuldade em encontrar profissionais que saibam utilizar as ferramentas, porém as empresas acabam enxergando TI como custo e não investimento, as que decidem se arriscar e investem nas ferramentas sempre se questionam como a empresa sobreviveu todo esse tempo sem a sua utilização, é muito mais vantajoso investir do que reparar os danos que serão gerados futuramente.

# Referências Bibliográficas

CHIARI, Renê. **O que é COBIT? Compreenda os principais conceitos do framework.** Link para acesso: O que é COBIT? Entenda os conceitos do framework de governança de TI (itsmnapratica.com.br). Acesso em: 18 nov 2021.

GOMES, Pedro. O que é COBIT e como esse framework pode gerar maior eficiência. Link para acesso: https://www.opservices.com.br/o-que-e-cobit-governanca-ti/. Acesso em: 18 nov 2021.

MARTINS, Lucas. **Cobit 4.0.** Link para acesso: CobiT 4.0 - Governança de TI – InfoEscola. Acesso em: 18 nov 2021.