Exercícios:

1 – O que é ITIL e COBIT? Discorra sobre cada uma.

* ITIL (Information Technology Infrastructure Library, ou Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação) é o framework que cobre, especificamente, o gerenciamento de serviços de TI. ITIL inclui em seu escopo processos e procedimentos de gerenciamento operacional padrão para serviços de TI, cobrindo todo o seu ciclo de vida. Esta estrutura tem como objetivo final melhorar a forma como a sua TI oferece suporte aos serviços empresariais. Uma empresa que implemente ITIL precisa seguir essas cinco etapas:

1. Definir a perspectiva, posição, planos e padrões que um provedor de serviços necessita para entregar serviços que atendam os resultados do negócio;
2. Fazer o desenho de serviços de modo que ele ofereça uma abordagem holística para a concepção e aprimoramento da TI, de forma tão eficaz que seja requerido o mínimo de melhoria durante o seu ciclo de vida;
3. Trabalhar em uma transição de serviços que define e mitiga riscos garantindo que atendam as expectativas do negócio;
4. Investir na operação dos serviços, coordenando e realizando as tarefas e processos necessários, em níveis acordados, qualificando as tarefas rotineiras da TI;
5. Dedicar-se a melhoria contínua dos serviços, adotando hábitos, métricas e processos que melhorem o ciclo de vida dos produtos.

Implementar as práticas ITIL é uma iniciativa de mudança de cultura, e é provável que seu time reclame de ter que fazer as coisas diferentemente. Por isso, o framework só funciona se a sua empresa tiver um patrocinador forte para empurrar a mudança. Este líder explicará os benefícios do novo framework e deixará claro para a sua equipe que mudar pode ser positivo.

* COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies, algo como Objetivos de Controle para Informações e Tecnologias Relacionadas), por outro lado, se baseia em cinco princípios que orientam as decisões dentro da empresa:

1. Atender as necessidades dos interessados;
2. Cobrir a empresa de ponta a ponta;
3. Aplicar um único quadro integrado;
4. Habilitar uma abordagem holística;
5. Separar governança e administração.

Mas para conseguir isso, COBIT conecta metas de negócios com metas de TI, por meio de um guia para modelos e padrões de maturidade. Ele também atribui objetivos e obrigações para as empresas e para os líderes da TI. E uma de suas maiores vantagens é que ele foi projetado para integrar uma série de outros modelos de supervisão e governança, incluindo o ITIL.

O COBIT oferece 5 recursos para construir, monitorar e melhorar a implementação de iniciativas em TI. Eles são:

1. Descrições de processo;
2. Objetivos de controle;
3. Diretrizes de gerenciamento;
4. Estruturas;
5. Modelos de maturidade.

Essas cinco peças são o que ajuda COBIT a reduzir custos, estabelecer e manter padrões de privacidade e fornecer estrutura e supervisão aos processos de TI dentro dos negócios. Elas também funcionam orientando um equilíbrio entre benefícios e riscos e, por sua estrutura genérica, torna a governança de TI simples para empresas de vários segmentos e tamanhos.

O COBIT requer uma implementação de cima para baixo, que começa com as partes interessadas, e define os objetivos de negócios sob sua perspectiva. A implementação requer a coordenação entre os chefes, os executivos e a equipe de gerenciamento, para garantir que os processos e produtos disponíveis atendam às necessidades de todos.