

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA DE CIÊNCIAS EXATAS E DA COMPUTAÇÃO.
ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS.



ESTUDO DE CASO UTILIZANDO O COBIT 5

BRUNO CAMARGO MANSO
JOÃO VICTOR CARDOSO DE OLIVEIRA
NIKOLLY CARDOSO DE FARIA

GOIÂNIA, GO
2020

BRUNO CAMARGO MANSO
JOÃO VICTOR CARDOSO DE OLIVEIRA
NIKOLLY CARDOSO DE FARIA

ESTUDO DE CASO UTILIZANDO O COBIT 5

Pesquisa sobre problemas que ocorrem em empresas.
Da escolha de um processo até a solução do problema.

Orientador: Aníbal Vicente Vieira

GOIÂNIA, GO
2020

Resumo

O modelo CobiT tem o objetivo de contribuir para o sucesso da entrega de produtos e serviços de TI, nesse trabalho, faremos um breve resumo a respeito do CobiT, seu conceito, seus princípios e o estudo de processos do modelo.

Palavras-chave: CobiT, Entrega de Produtos e Serviços, Conceito, Processos, Estudo de Caso, Descrição, Análise, Solução.

Sumário

Sumário	4
1. Introdução	4
2. Aplicação do primeiro princípio	5
Perguntas que surgiram e que foram encaminhadas aos gestores de TI	6
3. Aplicação do Segundo Princípio	7
5. Aplicação do Quarto Princípio	8
6. Conclusão	8
7. Bibliografia	9

1. Introdução

Definição e descrição do contexto do problema e Análise e definição da solução do problema

O presente trabalho é a descrição de um *case* fictício, porém com a intenção de elucidar sobre o uso do CobiT que é um grande guia para elaboração de projetos de Governança em Tecnologia da Informação. Este guia estabelece padrões para boas práticas com foco em análise, avaliação, direção, monitoramento, alinhamento, planejamento, organização, construção, aquisição, implementação, entrega, serviços e suporte. Tais palavras surgirão conforme o andamento do texto e irão também, auxiliar no estudo dos princípios básicos do CobiT.

Nosso *case* será definido, descrito e contextualizado sob o ponto de vista da Governança. Ao mesmo tempo irá trazer possíveis soluções sempre sendo diretamente auxiliado pelas leituras feitas do CobiT 5 e o livro *Implantando Governança de TI* de Aguinaldo Aragon Fernandes e Vladimir Ferraz de Abreu, que também ajudam a esclarecer sobre a utilização deste *Framework*.

Trata-se então, de um estudo de caso, com o objetivo de aproximar o aluno deste *framework* tão utilizado nos dias de hoje. A empresa fictícia será identificada como NonSense Logística e nosso *case* será esmiuçado segundo os princípios estabelecidos pelo CobiT.

2. Aplicação do primeiro princípio

Atendendo a necessidade das partes interessadas

Por influência da modernização dos softwares e da necessidade de sempre adaptarem aos órgãos fiscalizadores, especialmente em à SEFAZ, e pela falta de estabilidade do presente sistema, seus dirigentes foram introjetando, com o passar do tempo, a necessidade de buscar novas tecnologias, mais seguras e com menos falhas e erros.

Reconheceram enfim, a necessidade da melhoria no departamento de TI que se encontrava precarizado. Mas consideram os riscos de trocar o certo pelo duvidoso, ao fazer substituição do software, modernização do departamento de TI, infra-estrutura etc.

As opiniões dos dirigentes sempre convergiam sobre a melhoria do departamento de TI bem como a capacitação e treinamento dos seus funcionários e também dos funcionários que operam diretamente o sistema.

A gerência se comprometeu então a assumir riscos mediante aos seus objetivos, todavia, mitigando-os ao máximo e fazendo mudanças de forma gradual.

Custos foram devidamente levantados, tanto da mão de obra quanto dos artefatos de software e hardware necessários para implementações. Possíveis dias perdidos devido a implementação e testes do sistema em meio aos processos contínuos também foram contabilizados.

Como um novo sistema será implementado, os dirigentes concordaram que existe a necessidade de avaliação e também testes por parte do cliente de forma que o mesmo possa 'degustar' do novo sistema, observando sempre a agilidade do novo processo e a satisfação/reação do cliente.

Meios de geração de dados, para garantir o estudo desse consumidor e também os funcionários ligados aos artefatos de software, seriam uma condição necessária para devida observação de comportamentos, aglutina-se uma gama considerável de dados a fim de que sejam filtrados e devidamente estudados. Tais dados serão cruzados com o novo sistema

implantado e irão ajudar para reconhecer onde e qual processo deveria ser melhorado, por isso será, também, devidamente monitorado.

Outro alinhamento é em relação a estabilidade do sistema e possíveis falhas de segurança, isso se apoia no que foi dito anteriormente pois, tais processos quando mal testados podem apresentar inconsistências de dados, falta de disponibilidade em momentos impróprios, tal aspecto também influenciou os dirigentes para melhoria da infra estrutura e agilidade permanente na solução de problemas, por parte da TI, que ocorrem durante a produção e dos processos, como suporte e manutenção à *posteriori*.

Com isso, dirigentes avaliaram a necessidade de avaliar praticamente todos os processos presentes na empresa. Integrando o novo sistema aos processos já existentes, tornando novamente evidente a necessidade de testes e novas avaliações enquanto ocorrem os processos.

Por parte da TI, os governantes consideram fundamental o cumprimento dos prazos de entrega de artefatos, bem como prazos de implementações, de testes e de futuros monitoramentos pós implementações. Bem como, estarem sempre em alinhamento com as políticas e práticas da empresa com o objetivo de se alinharem aos mesmos ideais e filosofias proposta pela empresa.

Dirigentes da NonSense Logística concordam que a capacitação dos funcionários, especialmente dos funcionários de TI, não devem ser terceirizados e sim proporcionado por agentes internos. Isso implica em uma capacitação do tipo pirâmide na qual o mais alto cargo de TI passará por exames de qualidade, habilidades serão mensuradas para que assim sejam aplicados treinamentos específicos e personalizados. Este, por sua vez treinará os cargos auxiliares e assim sucessivamente até alcançarem os funcionários de vendas.

O objetivo disso seria o de respaldar os cargos já existentes, cargos acima tornam-se influenciadores dos demais funcionários, aumentando ainda mais sua confiança entre os subordinados bem como a garantia de crescimento mútuo.

Conclui-se que as necessidades acima expostas tem o objetivo abrangente de melhorar o software para melhorar a interação homem-máquina entre o sistemas e seus funcionários, conseqüentemente melhorar a cultura em relação à informática para melhorar as vendas e o atendimento ao cliente. Tudo o que foi dito faz parte de uma cadeia de objetivos que se desdobra conforme vai se propagando por todos os departamentos da NonSense Logística.

Perguntas que surgiram e que foram encaminhadas aos gestores de TI

Após o alinhamento de ideias e objetivos, muitas perguntas surgiram por parte dos mais variados cargos dentro da NonSense Logística, tais perguntas aos poucos serão respondidas com conforme o projeto é construído.

Diretor de riscos, bem como gerentes de serviço se alinharam nos seguintes dilemas: “Como saber se os clientes estão satisfeitos de fato? Existe alguma mudança significativa que poderia ser sentida pelos fornecedores? Como ambos seriam impactados de fato?”

O gerente de Recursos humanos levantou as seguintes questões: “Quais recursos necessários serão movimentados? Qual o real valor dos profissionais de TI? Qual é a estrutura organizacional que melhor se encaixaria e qual o melhor modelo para o departamento de TI? Qual a forma de avaliar o desempenho dos profissionais de TI?”

O diretor de Informática, gerentes de segurança, diretores de privacidade e gerentes de TI incluíram as seguintes questões: “Qual a melhor tecnologia para se aplicar no sistema a ser implementado? Qual real impacto de uma possível terceirização de serviços de TI? Seria necessário o aumento do quadro de funcionários?”

Os operadores do sistema também levantaram questões sobre melhorias de processos específicos que interferem no desempenho e agilidade dos funcionários que operam o sistema. “O sistema será mais flexível? Ficará sempre no ar? Existe o risco de demissão de funcionários? O novo sistema será mais complexo?”

Parceiros comerciais, fornecedores e até mesmo acionistas levantaram questões sobre o impacto da implementação durante a produção e o risco de uma possível paralisação dos processos gerando com isso, prejuízos e trazendo problemas ao invés dos benefícios.

Audidores, contadores e consultores se demonstraram preocupados com os faturamentos de duplicatas e promissórias e o cumprimento dos prazos, bem como há preocupação com o recolhimento de impostos de forma online, e também sobre os backups de banco de dados de clientes, fornecedores, faturamentos etc.

3. Aplicação do Segundo Princípio

Abrangendo toda a Organização

Verifica-se aqui o impacto e os riscos envolvidos com a futura implementação. Uma cadeia de processos pode ser afetada por completo quando há modificação em um só processo. As iterações cruzadas e constantes podem se fragilizar, seus relacionamentos se extinguirem ou funcionarem em dissonância com demais processos.

Assim, todos os processos deverão ser reavaliados, testados à exaustão até que se elimine todos os obstáculos devido às mudanças proporcionadas. Daí a importância de analisar toda cadeia de processos e alinhá-los com os novos paradigmas. Aplicação do Terceiro Princípio

Aplicando um modelo único

Estabelecendo-se a devida abrangência supracitada no segundo princípio, tudo que for modificado deverá ser modificado conforme um padrão preestabelecido assim dentro da cadeia de processos isso agregará um enorme valor, garantirá a solidez e agilidade de forma que o conjunto não se assemelhará a uma grande “colcha de retalhos” otimizando assim futuras novas adaptações, melhorias, mudanças de objetivos etc.

Assim, foi proposto um modelo único que será devidamente adequado a todos os processos por sua capacidade generalista. Modelos antigos serão revistos bem como os modelos que serão criados futuramente sairão do arcabouço de padrões existentes. Habilitadores serão escolhidos para que forneçam tais modelos para todos materiais de orientação.

5. Aplicação do Quarto Princípio

Permitindo uma abordagem holística

Sendo tais habilitadores potenciais influentes e idealizadores de partes do projeto, estão completamente alinhados às cascatas de objetivos supracitadas. Serão divididos em categorias dentro da empresa.

Os habilitadores de processos vão descrever as práticas e atividades que competem a própria área de atuação. Habilitadores de estruturas organizacionais tomarão as decisões dentro da organização. Habilitadores de cultura, ética e comportamento terão a devida importância à medida que mudar o conceito dos funcionários sobre a nova implementação é parte primordial do processo, sem excluir, logicamente o bom aproveitamento dos mesmos em treinamentos de capacitação e adaptação. Habilitadores de informações tem o papel de garantir que os dados não se percam ou corrompam, irão também gerir a coleta de dados produzidas pela análise de processos que irão inspirar o novo sistema. Habilitadores de serviços, infraestrutura e aplicativos estarão sensíveis a prováveis obstáculos que surgirão, gargalos, falhas de transmissão etc.

6. Conclusão

É de extrema importância a organização em todos os processos, bem como a organização da própria Governança de TI. Tais práticas, quando bem aplicadas, irão não só agregar valores mas também proporcionará retornos tanto do ponto de vista humano quanto do ponto de vista financeiro. A construção efetiva de uma Governança também ajudaria a empresa NonSense Logística a se destacar frente aos seus concorrentes, proporcionaria um melhor clima organizacional e também melhor satisfação de sua clientela e fornecedores.

O cobit também tem o objetivo ajudar os dirigentes tanto no quesito organizacional, quanto nas aquisições de artefatos, na implementação e nas constantes entregas dos serviços de TI, sendo então uma ferramenta fundamental para Governança.

Para atingir tais objetivos, o cobit fornece um modelo abrangente que auxilia as organizações a atingirem seus objetivos de governança e gestão de TI a partir de uma gerência integral que abrange o negócio de ponta a ponta. Além disso, o cobit conta com cinco princípios básicos que criam uma espécie de direcionamento para o sistema de governança e gestão da informação.

O cobit é genérico o suficiente para abranger e representar todos ou a maior parte de processos encontrados na área de TI de uma organização, abrangendo diversos problemas como por exemplo este que foi citado no trabalho em questão e diversos outros que existem e possam vir a existir.

7. Bibliografia

ARAGON, Aguinaldo; ABREU, Vladimir Ferraz. **Implantando a Governança de TI.** Da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços. 3a Edição. Rio de Janeiro: Brasport Livros e Multimídia Ltda, 2012.

ISACA FRAMEWORK. **COBIT 5.** Modelo Corporativo para Governança e Gestão de TI da Organização. 5a Edição. USA: 2012.