

### Exercício 03

- Pesquise sobre os modelos de governança:
  - COBIT;
  - ITIL.
- Encontre pelo menos 2 artigos sobre cada assunto, baixe os mesmos e baseado no que está escrito neles, responda:
  - Quais as principais características de cada um?
  - Quais as principais vantagens e desvantagens de cada um, se houverem?
  - Identifique 3 empresas que utilizam COBIT e 3 que utilizam ITIL.

## **Principais características COBIT e ITIL**

### **COBIT**

O COBIT foca na governança e gestão eficazes de TI para garantir que a TI esteja alinhada com os objetivos estratégicos da organização. Organiza as melhores práticas em quatro domínios amplos e 34 processos, abrangendo desde a estratégia até a entrega e suporte de serviços. Cada processo do COBIT é associado a objetivos de controle claros e mensuráveis, ajudando as organizações a avaliar e melhorar seu ambiente de controle de TI.

O COBIT é flexível e pode ser adaptado às necessidades específicas da organização, permitindo a personalização de processos e controles. Além de promover um ciclo de vida contínuo de avaliação e melhoria, permitindo que as organizações ajustem suas práticas de governança de TI de acordo com as mudanças nos negócios e no ambiente tecnológico.

## **ITIL**

A ITIL (Biblioteca de infraestrutura de tecnologia da informação), basicamente é uma estrutura que irá auxiliar a empresa no quesito de melhores práticas para gerenciar seus serviços focados em tecnologia. Esse modelo adota uma postura de conseguir organizar empresas de todos os tamanhos, melhorando assim sua qualidade de serviço e fornecendo um conjunto bem claro de processos e procedimentos de forma eficaz.

Utilizando a ITIL, é necessário dividir todo o processo em 5 fases: Estratégia de Serviço, Desenho de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço e Melhoria Contínua de Serviço. E usando essa divisão de seus próprios processos, papéis e funções, o andamento do serviço tende a garantir a qualidade e eficiência da tecnologia na empresa.

Até esse ponto é possível perceber, e evidente de que qualquer transformação dentro de uma empresa, pode trazer diversos problemas, porém uma implementação ITIL consegue pensar nessas mudanças e com isso acaba sendo uma mudança continua e adaptativa, fazendo com que os colaboradores, usuários e clientes se adequam a tal procedimento e adote a cultura de sempre buscar por eficiência nos serviços de TI.

## **Vantagens e desvantagens**

### **COBIT VANTAGENS:**

- Eficiência na área de TI
- Melhoria de segurança da informação
- Foco em Governança e Controles
- Ampla Aplicabilidade
- Abordagem Baseada em Objetivos de Controle
- Flexibilidade

## **COBIT DESVANTAGENS:**

- Complexidade elevada
- Não incorpora uma ferramenta de implementação
- Não detalha e atribui as responsabilidades
- Implementação bem trabalhosa
- Processos de trabalho sofre grandes modificações

## **ITIL VANTAGENS:**

- Foco na Entrega de Serviços
- Melhoria da Comunicação
- Adoção Amplamente Aceita
- Foco em Melhoria Contínua
- Corrigir incidentes com rapidez e eficácia
- Desenvolver projetos alinhados a estratégia de negócios
- Oferecer melhores serviços ao cliente final
- Transmitir autoridade e segurança com a certificação
- Otimizar custos e recursos

## **ITIL DESVANTAGENS:**

- Complexidade Inicial
- Custos Iniciais
- Possível Rigidez
- Necessário adaptação do negócio da empresa
- Escopo “Biblioteca” em relação as atividades
- Processo de escolha de uma ferramenta ITIL

## **EMPRESAS QUE UTILIZAM ITIL:**

- NASA
- Microsoft
- Disney

## **EMPRESAS QUE UTILIZAM COBIT:**

- Gerdau
- Banco Bradesco
- Grupo Votorantim