

**Centro Universitário UNA**

FLAVIO AUGUSTO FONSECA - 4231920575

GABRIELA ASEVEDO DE AMORIM - 4231924776

ISABELLA CASTRO GARCIA – 4231925093

LAVINIA OLIVEIRA SILVA - 4231920657

MARIANA GABRIELA RIBEIRO SILVA - 4231925169

MATEUS NONATO ARAUJO – 4231920399

RENZZO SILVA ROCHA - 4231925318

**RLM CONSULTORIA**

**Contagem, Minas Gerais**

**2024**

## Sumário

1. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA EMPRESA .....	3
2. COMO SE APLICA O COBIT NESSA ORGANIZAÇÃO? SOMENTE PARTES OU EM SUA PLENITUDE.....	4
3. QUAIS OS BENEFÍCIOS VISÍVEIS DA IMPLEMENTAÇÃO DO COBIT NESSA ORGANIZAÇÃO? .....	5
4. COMO E EM QUAIS NÍVEIS É APLICADO? .....	6
5. COMO AS BOAS PRÁTICAS FORAM IMPLEMENTADAS?.....	6
6. EXISTEM PRÓS E CONTRAS NA IMPLEMENTAÇÃO DESSE MODELO NA ORGANIZAÇÃO ESCOLHIDA?.....	7
7. COMO O COBIT INTERAGE COM A GOVERNANÇA DE TI? .....	8
8. COMO É GERADO VALOR A PARTIR DAS DIMENSÕES ESSENCIAIS? .....	8
9. QUAIS OS KPI'S UTILIZADOS NESSA ORGANIZAÇÃO? .....	8

## **1. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA EMPRESA**

### **MISSÃO:**

Oferecer soluções de consultoria em tecnologia da informação que impulsionem o crescimento e a eficiência dos negócios de nossos clientes, por meio de serviços especializados e inovadores

### **VISÃO:**

Ser reconhecida como referência em consultoria de TI, destacando-se pela excelência no atendimento, pela expertise técnica e pela capacidade de oferecer soluções customizadas que agreguem valor aos nossos clientes

### **VALORES:**

- **Excelência:** Buscamos aprimoramento constante em nossos serviços e processos para garantir resultados de alta qualidade.
- **Ética:** Agimos com integridade, transparência e responsabilidade em todas as nossas interações.
- **Inovação:** Estamos sempre em busca de soluções criativas e tecnologicamente avançadas para atender às necessidades de nossos clientes.
- **Colaboração:** Valorizamos o trabalho em equipe, o compartilhamento de conhecimento e a troca de ideias para alcançar objetivos comuns.
- **Foco no Cliente:** Priorizamos as necessidades e expectativas dos clientes, oferecendo um atendimento personalizado e soluções sob medida.

## **2. COMO SE APLICA O COBIT NESTA ORGANIZAÇÃO? SOMENTE PARTES OU EM SUA PLENITUDE.**

Para nós mensurarmos como o COBIT é aplicado nesta organização, consideramos, primeiramente, os 4 domínios de T.I deste framework:

- Planejar e Organizar;
- Adquirir e Implementar;
- Entregar e Suportar;
- Monitorar e Avaliar;

E de maneira secundária, relembramos que o objetivo da RLM Consultoria é oferecer soluções de consultoria em tecnologia da informação. Portanto, com base nestas esferas:

### **Planejar e Organizar (PO):**

PO1: Garanta que a comunicação interna e o direcionamento estejam alinhados com os objetivos da empresa e com as necessidades dos clientes.

PO2: Defina e documente os processos de TI, incluindo relacionamentos com clientes, organização interna de projetos e operações.

PO3: Estabeleça padrões de qualidade para produtos e serviços de TI, garantindo que atendam às expectativas dos clientes.

PO4: Identifique e avalie os riscos de TI, implementando medidas para mitigar e controlar esses riscos de forma eficaz.

### **Adquirir e Implementar (AI):**

AI1: Certifique-se de que as mudanças nas ferramentas e sistemas de TI sejam instaladas corretamente e de acordo com os padrões de segurança e qualidade.

AI2: Adquira e implemente infraestrutura de TI adequada para os projetos da empresa, levando em consideração requisitos de desempenho e segurança.

AI3: Identifique oportunidades de automatização de processos para aumentar a eficiência e a produtividade.

AI4: Gerencie as mudanças nos processos de TI de forma planejada e controlada, minimizando impactos negativos nas operações.

**Entregar e Suportar (DS):**

DS1: Gerencie as operações de TI de forma eficiente, garantindo disponibilidade, desempenho e segurança dos sistemas.

DS2: Forneça treinamento e educação contínuos para os funcionários de TI, mantendo-os atualizados com as melhores práticas e tecnologias.

DS3: Mantenha um ambiente físico adequado para suportar as operações de TI, incluindo segurança física e controle ambiental.

DS4: Gerencie de forma segura e responsável os dados dos clientes, garantindo privacidade, integridade e disponibilidade das informações.

**Monitorar e Avaliar (ME):**

ME1: Monitore e avalie regularmente a performance dos serviços de consultoria de TI, identificando áreas de melhoria e oportunidades de inovação.

ME2: Colete e analise os feedbacks dos clientes sobre os serviços de TI, utilizando essas informações para ajustar e melhorar os processos.

ME3: Garanta conformidade com normas e regulamentações aplicáveis, bem como com políticas internas da empresa, através de auditorias e avaliações periódicas.

### **3. QUAIS OS BENEFÍCIOS VISÍVEIS DA IMPLEMENTAÇÃO DO COBIT NESSA ORGANIZAÇÃO?**

Os benefícios visíveis da implementação do COBIT na RLM Consultoria incluem:

- Melhoria na qualidade dos serviços de TI e nas tomadas de decisões;
- Maior eficiência e redução de custos por meio da padronização de processos (O COBIT fornece um framework sólido para a gestão e governança da tecnologia da informação, isso ajuda a alinhar os processos de TI com os objetivos de negócio e a otimizar o uso dos recursos);
- Adoção da transformação digital (permite que a empresa adote tecnologias emergentes de forma estruturada e segura, pois aborda diversas áreas de TI);
- Controle e Transparência (estabelece diretrizes claras para o controle de processos e práticas).

## 4. COMO E EM QUAIS NÍVEIS É APLICADO?

O COBIT pode ser aplicado em todos os níveis da organização, desde o planejamento estratégico até a execução operacional, para garantir que a governança de TI esteja alinhada com os objetivos do negócio e que os processos e controles sejam eficazes na entrega de valor aos clientes e partes interessadas.

### **Nível Estratégico:**

No nível estratégico, o COBIT pode ser aplicado para alinhar os objetivos de negócio da RLM Consultoria com suas metas de TI. Isso envolve a definição de políticas e diretrizes de governança de TI que garantam que os investimentos em tecnologia estejam alinhados com as prioridades do negócio.

### **Nível Tático:**

A nível tático, o COBIT pode ser usado para estabelecer processos e controles que garantam a eficácia e eficiência das operações de TI. Isso pode incluir a definição de procedimentos para gerenciamento de riscos, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de incidentes, entre outros.

### **Nível Operacional:**

No nível operacional, o COBIT pode ser aplicado para garantir a entrega consistente e de alta qualidade dos serviços de TI. Isso pode envolver a implementação de práticas de gestão de serviços de TI, como definido no COBIT, para garantir que os serviços atendam às expectativas dos clientes e estejam alinhados com os objetivos do negócio.

O COBIT também pode ser aplicado no nível de melhoria contínua, onde os processos e controles são avaliados regularmente para identificar oportunidades de otimização e aprimoramento. Isso inclui a realização de auditorias internas e externas para garantir a conformidade com os padrões e regulamentações relevantes e a identificação de áreas de melhoria.

## 5. COMO AS BOAS PRÁTICAS FORAM IMPLEMENTADAS?

As boas práticas de COBIT foram implementadas, respeitando os seguintes processos:

- 1 - Avaliação Inicial (estudo da necessidade/nível de maturidade) da RLM Consultoria;
- 2 - Definição de Objetivos (estabelecimento de metas da empresa alinhadas ao framework);

- 3 - Engajamento da Equipe (envolvendo todos os colaboradores da empresa);
- 4 - Treinamento (capacitação da equipe sobre os processos/domínios de T.I da ferramenta);
- 5 - Implementação Gradual (iniciando-se pelos domínios - kpi's - prioritários);
- 6 - Monitoramento Contínuo (monitoramento dos kpi's + framework);
- 7 - Avaliação e Melhoria (avaliações periódicas para identificar progressos);
- 8 - Documentação e Comunicação (monitoramento da documentação da ferramenta e comunicação por parte dos stakeholders).

## 6. EXISTEM PRÓS E CONTRAS NA IMPLEMENTAÇÃO DESSE MODELO NA ORGANIZAÇÃO ESCOLHIDA?

Alguns dos principais **Prós** da implementação do **COBIT** na RLM Consultoria incluem nas seguintes melhorias:

- Framework abrangente no qual auxilia as organizações a otimizarem o valor gerado pela TI.
- Atender com excelência todos as necessidades das partes interessadas.
- Difunde boas práticas na organização melhorando a segurança da informação.
- Permite uma abordagem holística cobrindo a organização ao todo e integrando práticas de TI com a governança organizacional.

No entanto, os **Contras** podem incluir:

- Complexidade, devido não possuir um prévio conhecimento em governança de TI.
- Custo e Esforço, a implementação do COBIT requer investimento em treinamos, consultoria e adaptação dos processos.
- Resistência a mudanças e uns dos principais fatores, pois grande parte dos colaboradores optam pelos hábitos antigos e sempre discordam de novas implementações devido ao medo do desconhecido, incerteza sobre benefícios, percepção de ameaças etc.

## **7. COMO O COBIT INTERAGE COM A GOVERNANÇA DE TI?**

O COBIT ajuda a alinhar os objetivos da TI com os objetivos de negócios, foca na entrega de valor, gerencia eficazmente os recursos de TI, identifica e gerencia riscos e fornece indicadores de desempenho para medir a eficácia da TI. O COBIT e o ITIL são complementares e podem ser usados juntos para melhorar a governança e a gestão de TI.

## **8. COMO É GERADO VALOR A PARTIR DAS DIMENSÕES ESSENCIAIS?**

O valor é gerado a partir das dimensões essenciais do ITIL, como a entrega consistente de serviços de alta qualidade, a redução de custos operacionais por meio da eficiência nos processos, a melhoria na satisfação do cliente devido à resposta rápida e eficaz aos incidentes e problemas, e a capacidade de adaptar-se às mudanças de forma ágil e controlada.

## **9. QUAIS OS KPI'S UTILIZADOS NESSA ORGANIZAÇÃO?**

A RLM Consultoria, com sua missão de impulsionar o crescimento e a eficiência dos negócios de seus clientes através de soluções de consultoria em TI, selecionou uma série de Indicadores Chave de Desempenho (KPIs) alinhados com seus valores e objetivos. Esses KPIs refletem a busca pela excelência, a ênfase na ética e transparência, o valor dado à inovação e colaboração, e o foco no cliente. Alinhados ao modelo COBIT, esses KPIs garantem que a organização esteja atendendo às necessidades de seus clientes e alcançando seus objetivos de negócios, sendo continuamente monitorados e revisados para assegurar sua relevância.

### **Gerenciar Incidentes e Solicitações de Serviço (DSS02):**

Tempo médio para resolver incidentes: Este KPI mede o tempo médio necessário para



resolver incidentes de TI. Um tempo de resolução mais curto pode indicar uma equipe de TI mais eficiente e eficaz.

Percentual de incidentes resolvidos dentro do prazo acordado: Este KPI mede a porcentagem de incidentes de TI que são resolvidos dentro do prazo acordado. Um percentual mais alto pode indicar um melhor desempenho da equipe de TI.

#### **Gerenciar Mudanças (BAI06):**

Porcentagem de mudanças implementadas com sucesso na primeira vez: Este KPI mede a porcentagem de mudanças de TI que são implementadas com sucesso na primeira tentativa. Um percentual mais alto pode indicar uma gestão de mudanças mais eficaz.

Porcentagem de mudanças que atingiram os objetivos de negócio pretendidos: Este KPI mede a porcentagem de mudanças de TI que atingiram os objetivos de negócio pretendidos. Um percentual mais alto pode indicar que as mudanças de TI estão alinhadas com os objetivos de negócio.

#### **Gerenciar a Disponibilidade e Capacidade de Serviço (DSS01):**

Porcentagem de tempo de disponibilidade do serviço: Este KPI mede a porcentagem de tempo que os serviços de TI estão disponíveis para uso. Uma porcentagem mais alta pode indicar uma maior confiabilidade dos serviços de TI.

Tempo médio para restaurar o serviço após uma interrupção: Este KPI mede o tempo médio necessário para restaurar os serviços de TI após uma interrupção. Um tempo mais curto pode indicar uma recuperação de desastres mais eficaz.

#### **Gerenciar a Satisfação do Cliente (EDM03):**

Porcentagem de clientes satisfeitos: Este KPI mede a porcentagem de clientes que estão satisfeitos com os serviços de TI. Uma porcentagem mais alta pode indicar um maior nível de satisfação do cliente.

Número de reclamações de clientes resolvidas satisfatoriamente: Este KPI mede o número de reclamações de clientes que foram resolvidas de maneira satisfatória. Um número maior pode indicar um melhor atendimento ao cliente.

#### **Gerenciar os Ativos (BAI09):**

Porcentagem de utilização da capacidade de TI: Este KPI mede a porcentagem de capacidade de TI que está sendo utilizada. Uma porcentagem mais alta pode indicar uma utilização mais eficiente dos recursos de TI.

Relação custo-benefício dos ativos de TI: Este KPI mede a relação custo-benefício dos ativos de TI. Uma relação mais favorável pode indicar uma gestão de ativos de TI mais eficaz.

#### **Gerenciar Programas e Projetos (BAI01):**

Percentual de projetos de TI entregues no prazo: Este KPI mede a porcentagem de projetos de TI que são entregues no prazo. Uma porcentagem mais alta pode indicar uma gestão de projetos mais eficaz.

#### **Gerenciar a Definição de Requisitos de Solução (BAI02):**

Número de novas soluções ou serviços implementados: Este KPI mede o número de novas soluções ou serviços de TI que foram implementados. Um número maior pode indicar uma maior inovação e capacidade de atender às necessidades dos clientes.

#### **Gerenciar Recursos Humanos (APO07):**

Percentual de funcionários que participaram de treinamentos ou workshops: Este KPI mede a porcentagem de funcionários de TI que participaram de treinamentos ou workshops. Uma porcentagem mais alta pode indicar um maior compromisso com o desenvolvimento profissional e a aprendizagem contínua.