**FUNDAÇÃO OSWALDO ARANHA**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOLTA REDONDA**

**CURSO DE GRADUAÇÃO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

**TRABALHO DE FUNDAMENTOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

**CAIO DOMINGUES DA SILVA SANTOS**

**COBIT, ITIL E PMBOK**

**VOLTA REDONDA**

**2017**

# 1 COBIT

O COBIT [ISACA 2000d] – *Control Objectives for Information and Related Technology -*  tem por missão explícita pesquisar, desenvolver, publicar e promover em conjunto atualizado de padrões internacionais de boas práticas referentes ao uso da TI para os gerentes e auditores de tecnologia.

A metodologia COBIT foi criada pelo ISACA – *Information Systems Audit and Control Association –* Através do *IT Governance Institute,* organização independente que desenvolveu a metodologia considerada a base da governança tecnológica. O COBIT funciona como uma entidade de padronização e estabelece métodos documentados para nortear a área da tecnologia das empresas, incluindo qualidade de software, níveis de maturidade e segurança da informação.

Os documentos do COBIT definem Governança Tecnológica como sendo “uma estrutura de relacionamentos entre processos para direcionar e controlar uma empresa de modo a atingir objetivos corporativos, através da agregação de valor e risco controlado pelo uso da tecnologia da informação e de seus processos”.

A Governança Tecnológica considera a área de TI não apenas como um suporte à organização, mas um ponto fundamental para que seja mantida a gestão administrativa e estratégica da organização. O objetivo central é manter processos e práticas relacionados à infraestrutura de sistemas, redes e dispositivos utilizados pela empresa. A análise destes processos deve orientar a organização na decisão de novos projetos e como utilizar tecnologia da informação neles, considerando também a evolução tecnológica, sistemas já existentes, integração com fornecedores, atendimento ao cliente (externo e interno), custo da tecnologia e retorno esperado. A necessidade de integração de sistemas e a evolução tecnológica são fundamentadas nos processos da metodologia criando-se métricas para auditoria e medição da evolução das atividades destes processos.

# 1.2 PADRONIZAÇÃO COBIT (DOMÍNIOS DE PROCESSOS)

* **Planejamento e Organização:** define as questões estratégias ligadas ao uso da TI em uma organização, trata de vários processos, entre eles, a definição da estratégia de TI, arquitetura da informação, direcionamento tecnológico, investimento, riscos, gerência de projetos e da qualidade.
* **Aquisição e Implementação:** define as questões de implementação da TI conforme as diretivas estratégicas e de projetos pré-definidos no Plano Estratégico de Informática da empresa, também conhecido como PDI (Plano Diretor de Informática). Possui uma série de processos como, por exemplo, identificação de soluções automatizadas a serem aplicadas ou reutilizadas na corporação, aquisição e manutenção de sistemas e de infraestrutura, desenvolvimento e mapeamento de procedimentos nos sistemas, instalação e gerência de mudanças.
* **Entrega e Suporte:** define as questões operacionais ligadas ao uso da TI para o atendimento aos serviços para os clientes, manutenção e garantias ligadas a estes serviços. O momento destes domínios é após a ativação de um serviço e sua entrega ao cliente, que pode operar ou utilizar os serviços da empresa para operação terceirizada. Os processos relativos a este domínio tratam da definição dos níveis de serviços (SLA – *Service Level Agreement*); gerência de fornecedores integrados às atividades; garantias de desempenho, continuidade e segurança de sistemas; treinamento de usuários; alocação de custos de serviços; gerência de configuração; gerência de dados, problemas e incidentes.
* **Monitoração:** define as questões de auditoria e acompanhamento dos serviços de TI, sob o ponto de vista de validação da eficiência dos processos e evolução dos mesmos em termos de desempenho e automação. Os processos deste domínio tratam basicamente da supervisão das atividades dos outros processos; adequações realizadas na empresa para garantia de procedimentos operacionais; coleta e análise de dados operacionais e estratégicos para auditoria e para controle da organização.

# 2 ITIL

O ITIL – *Information Technology Infrastructure Library –* foi desenvolvido pelo governo britânico no final da década de 1980 e provou que possui uma estrutura útil em todos os setores tendo em vista a sua adoção em várias empresas de gerenciamento de serviços. Em meados da década de 1990 o ITIL foi reconhecido mundialmente como um padrão de fato para gerenciamento de serviços.

# 2.1 PADRONIZAÇÃO ITIL (ESTRUTURA ITIL)

O ITIL tem como foco principal, a operação e a gestão da infraestrutura de tecnologia na organização, incluindo todos os assuntos que são importantes no fornecimento dos serviços de TI.

Nesse contexto, o ITIL considera que um serviço de TI é a descrição de um conjunto de recursos de TI. Os serviços de TI é a descrição de um conjunto de recursos de TI. Os serviços de suporte do ITIL auxiliam no atendimento de uma ou mais necessidades do cliente, apoiando, desta forma, aos seus objetivos de negócios.

O princípio básico do ITIL é o objeto de seu gerenciamento: a infraestrutura de TI. O ITIL descreve os processos que são necessários para dar suporte à utilização e ao gerenciamento da infraestrutura de TI. Outro princípio fundamental do ITIL é o fornecimento de qualidade de serviço aos clientes de TI com custos justificáveis, isto é, relacionar os custos dos serviços de tecnologia e como estes trazem valor estratégico ao negócio.

O interesse nesta área deve-se ao fato de que, através de metodologias (processos) padronizadas de Gerenciamento do Ambiente de TI, é possível obter uma relação adequada entre custos e níveis de serviços prestados pela área de TI.

# 3 PMBOK

Ainda que seja um conceito muito propagado, é importante deixar claro que o PMBOK não é uma [metodologia](http://www.projectbuilder.com.br/blog-pb/entry/pratica/metodologia-mais-eficiencia-mais-sucesso), afinal, não fornece abordagens diferentes de acordo com cada tipo de projeto. É óbvio que gerenciar um projeto de construção é totalmente diferente de gerenciar projetos de desenvolvimento de software, mas o guia não aborda essas minúcias.

Muito pelo contrário, fornece uma visão geral. Isso quer dizer que o PMBOK não contempla peculiaridades de linguagem restritas à cultura de cada organização e também não apresenta modelos únicos de documentos a serem utilizados.

Vale a pena insistir: o PMBOK não é uma metodologia, é, na verdade, uma coletânea de melhores práticas que descreve o universo de conhecimentos para o gerenciamento de projetos. Contudo, por sua reconhecida importância internacional, acabou se transformando em um padrão que serve de fonte de inspiração para a maioria das metodologias existentes.

# 3.1 CONCEITUAÇÃO DE PROJETO SEGUNDO O PMBOK

Em linhas gerais, o guia conceitua um projeto como um esforço temporário, ou seja, finito. Tem, portanto, início e fim bem determinados e empreendidos para se alcançar um objetivo exclusivo, ou seja, um resultado específico que o torna único.

Os projetos são executados por pessoas, com limitações de recursos e planejados, executados e controlados ao longo de seu ciclo de vida. De forma simples, é possível afirmar que os projetos diferem dos processos e das operações, porque esses últimos são contínuos e repetitivos, enquanto os projetos têm caráter único.

Para que se tenha uma dimensão melhor da importância dos projetos, basta compreender que, para que qualquer organização alcance seus objetivos, ela precisará de esforços organizados. E isso é válido desde a construção de uma nova fábrica até a ampliação de uma unidade operacional, por exemplo.

# 3.2 GERENCIAMENTO DE PROJETOS

Para o PMBOK, o gerenciamento de um projeto é a aplicação de habilidades, conhecimentos, ferramentas e técnicas nas atividades da iniciativa com o objetivo de satisfazer seus requisitos. Ele pode ser melhor compreendido por meio dos processos que o compõem, organizados em cinco grupos:

* Iniciação;
* Planejamento;
* Execução;
* Monitoramento e controle;
* Encerramento.

# 3.3 APLICAÇÕES E VANTAGENS

As melhores práticas de gerenciamento de projetos descritas no PMBOK podem ser aplicadas a todos os tipos de projetos, independentemente do nicho, da dimensão, do pessoal envolvido, dos prazos e orçamentos.

Infelizmente, porém, é até bastante comum que projetos não sejam percebidos como tais, de forma a não serem gerenciados como deveriam. Com base nisso, é importante se atentar para o fato de que os projetos fazem parte do cotidiano, tanto que lidamos com eles a todo o momento, como, por exemplo, ao:

•. Criar um novo meio de transporte;  
•. Construir um prédio ou uma instalação;  
•. Desenvolver um site;  
•. Conduzir uma campanha publicitária;  
•. Implementar um software;  
•. Organizar uma festa de aniversário.

Dentre os vários benefícios que o PMBOK promove no gerenciamento de projetos, podemos destacar os seguintes:

• Padronização das atividades do gerenciamento do projeto;  
• Melhoria no fluxo de [comunicação](http://www.projectbuilder.com.br/blog-pb/entry/pratica/5-formas-de-usar-a-tecnologia-para-tornar-sua-gestao-da-comunicacao-mais-eficaz)entre as partes envolvidas;  
• Redução da negligência de atividades importantes;  
• [Ênfase no uso dos recursos de maneira eficiente](http://www.projectbuilder.com.br/blog-pb/entry/projetos/como-otimizar-a-alocacao-de-recursos-em-projetos);   
• Controle sobre o andamento do projeto;  
• Tratamento otimizado de riscos;  
• Potencialização das chances de sucesso do projeto.

# 4 REFERÊNCIAS

SOFT EXPERT – EXCELLENCE BLOG. **COBIT e ITIL: diferenças e conexões**. Disponível

em: <https://blog.softexpert.com/cobit-itil-diferencas-conexoes/>. Acesso em: 21 out. 2017.

AEDB. **Relacionamento das melhores práticas do Cobit e ITIL para a governança de TI**. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/58616714.pdf>. Acesso em: 21 out. 2017.

TRAINNING. **Governança de TI: comparativo entre COBIT e ITIL**. Disponível em: <https://www.trainning.com.br/download/Apostila\_ITIL\_Cobit.pdf>. Acesso em: 21 out. 2017.

IMPACTA. **ITIL e COBIT: entenda as principais diferenças e suas aplicações**. Disponível

em: <http://www.impacta.com.br/blog/2017/09/01/itil-e-cobit-entenda-as-principais-diferencas-e-suas-aplicacoes/>. Acesso em: 21 out. 2017.

PROJECT BUILDER. **O que é PMBOK?**. Disponível em: <http://www.projectbuilder.com.br/blog-pb/entry/conhecimentos/o-que-e-pmbok>. Acesso em: 30 out. 2017.