

Governança de TI: comparativo entre COBIT e ITIL

Franklin Boijink, Gustavo Fão, Vinícius Pacheco

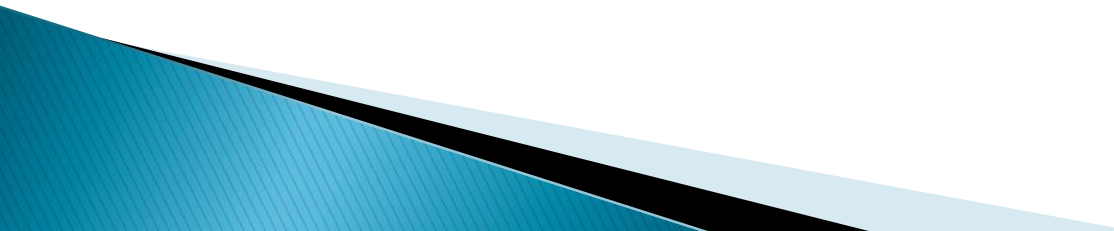
Objetivo

A realização de um comparativo prático entre as metodologias de gestão de TI, mais utilizadas atualmente. Identificando as semelhanças e diferenças entre estas metodologias.

Introdução

Governança Tecnológica (ou *IT Governance*) define que a TI é um fator essencial para a boa gestão tanto financeira quanto estratégica de uma organização. Sem ela, torna-se praticamente inviável a gestão básica corporativa. Um de seus principais pontos é a integração entre os processos corporativos, como: a Inteligência de negócios (BI), o Gerenciamento de relação com os clientes (CRM), os Sistemas de gestão empresarial (ERP), dentre outras.

A governança de TI considera que a área de TI serve para mais que apenas suporte à organização mas sim o pilar fundamental para a gestão e estratégia da empresa. Ela auxilia em processos e práticas que são utilizadas pela empresa. Essa análise deve ser utilizada para orientar a decisão em novos projetos bem como a utilização dos recursos de TI em seus processos.



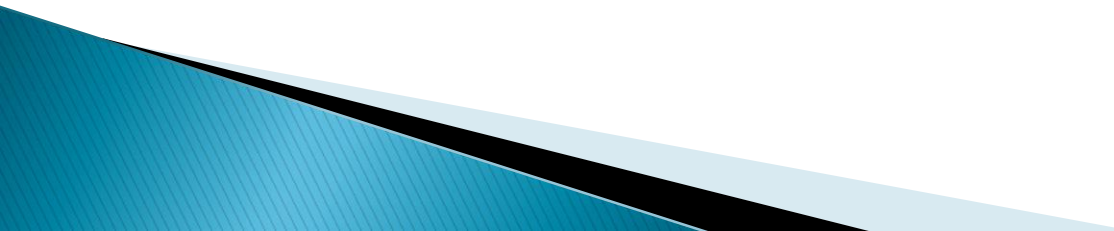
Introdução

A melhoria e evolução nos processos é algo que não possui um término, pois, sempre é possível tornar os requisitos da organização mais eficientes, aumentando desta forma a qualidade de seus processos.

De acordo com o porte e perfil do negócio, existem no mercado diversas metodologias que sugerem ferramentas de sistemas e treinamento de capacitação, algumas das quais prometem revolucionar o sistema de gestão e a relação entre cliente X fornecedor. Dentre as metodologias amplamente aceitas no mercado estão: o COBIT e o ITIL.

COBIT: Gestão de TI inovando através da Governança de TI.

ITIL: padroniza uma série de processos operacionais e de gestão ligados a TI.



COBIT

O COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*) tem por missão explícita pesquisar, desenvolver, publicar e promover um conjunto atualizado de padrões internacionais de boas práticas referentes ao uso corporativo da TI para os gerentes e auditores de tecnologia. Sua aplicação em empresas é encontrada principalmente nas áreas de Qualidade de Software, Níveis de maturidade e segurança da informação.

Ele pontua o grau de governança de TI numa escala de 1 a 5, seguindo os parâmetros do CMM-I. Esse trabalho é realizado com a utilização de questionários, desta forma não existem custos muito elevados.

COBIT

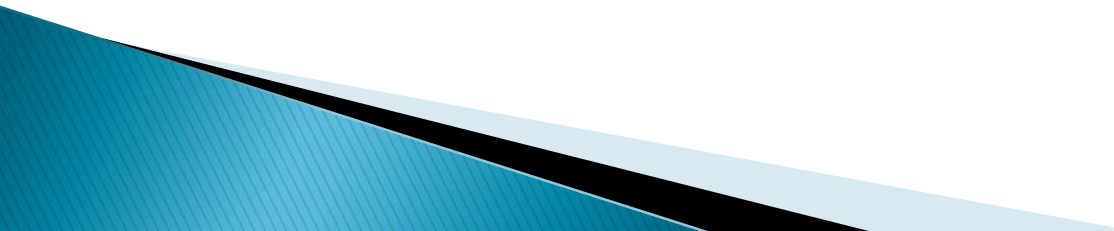
Sua organização é realizada em 4 domínios para refletir um modelo de processo de TI, são eles:

Planejamento e Organização: define questões estratégicas ligadas ao uso de TI em uma organização.

Aquisição e Implementação: define questões de implementação de TI, de acordo com a diretivas estratégicas e de projeto.

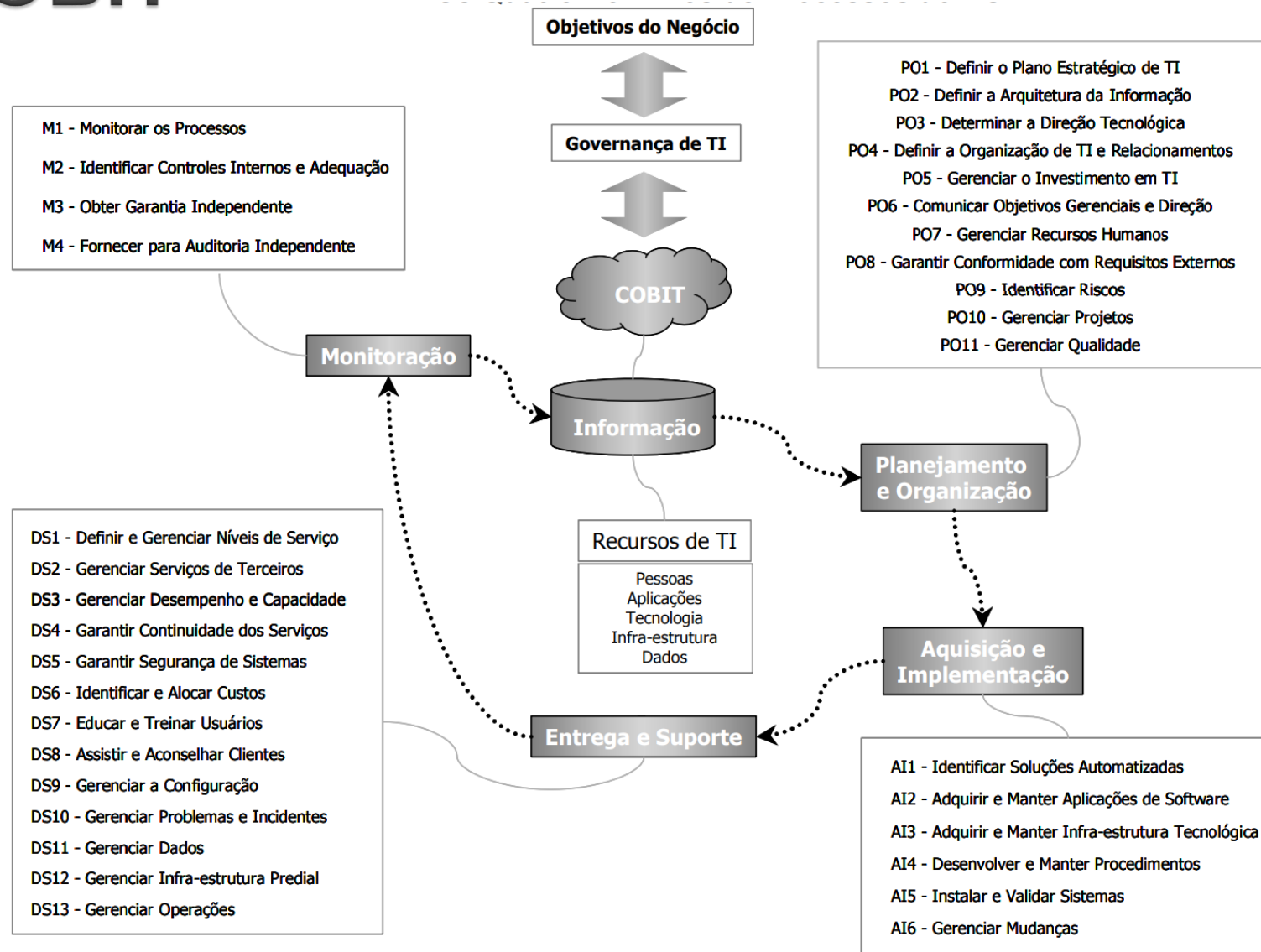
Entrega e Suporte: define questões operacionais ligadas a utilização da TI, para atendimento aos clientes.

Monitoramento: define questões relacionadas ao acompanhamento dos serviços de TI, sob ponto de vista de validação da eficiência dos processos e evolução dos mesmos em termos de desempenho e automação.



COBIT

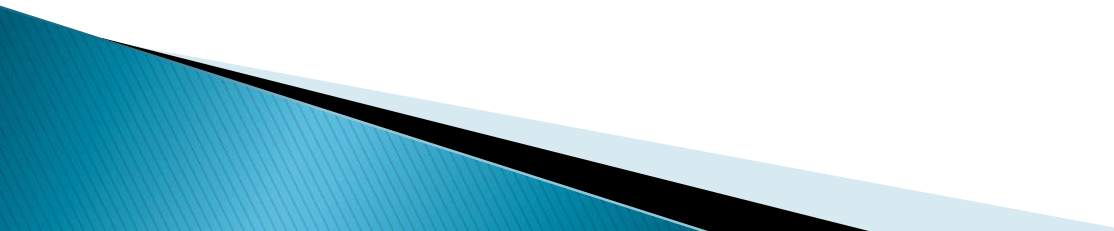
Os Quatro Domínios de Processos do COBIT



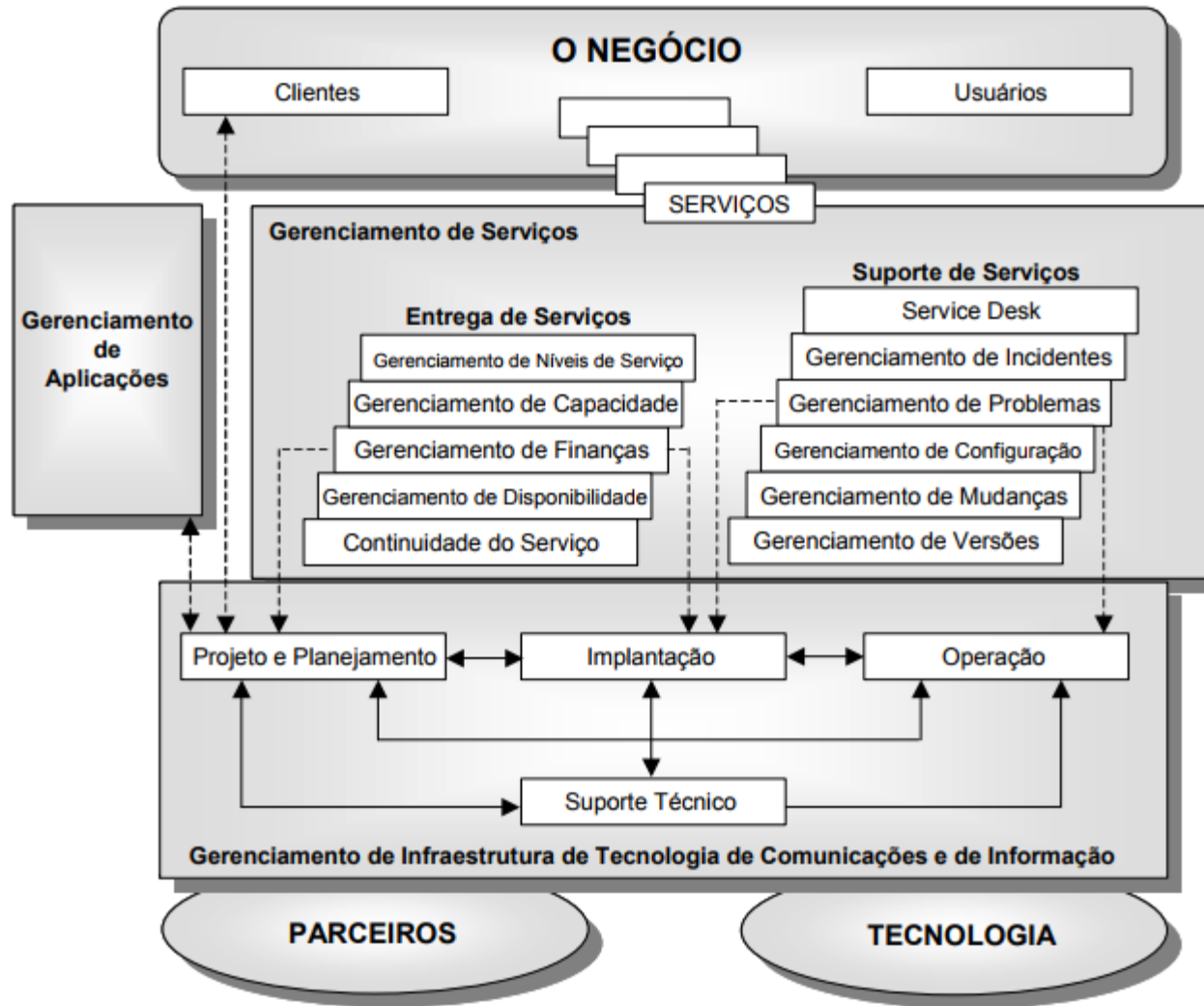
ITIL

O ITIL (Information Technology Infrastructure Library), possui como foco principal a gestão de infra-estrutura e fornecimento de qualidade de serviço, contudo pode ser adaptado para qualquer área da TI.

Sua implantação como metodologia de governança tecnológica parte dos objetivos do negócio para produzir uma visão conjunta do negócio com a TI, buscando desta forma a melhoria contínua dos serviços prestados. Para que isso se torne funcional, é necessário que a TI tenha uma visão realista e madura desse direcionamento, caso contrário não será possível sua implementação. Por último é necessário estabelecer metas que possam ser cumpridas através de objetivos. Dessa forma é possível mensurar se os marcos foram atingidos.



ITIL



Os Processos do ITIL.

Estudo de caso

O estudo de caso que foi apresentado era de uma empresa que tinha como objetivo tornar-se fornecedora de serviços de TI (um Data Center). Seus principais serviços prestados eram:

- ▶ Armazenamento, backup e recuperação de dados de organizações;
- ▶ Suporte a problemas internos;
- ▶ Configuração e monitoramento de dispositivos de redes;
- ▶ Hospedagem de páginas WEB;
- ▶ Gerência de desempenho em diversos componentes;
- ▶ Identificação falhas em sistemas de rede e páginas WEB;
- ▶ Geração de relatórios automáticos sobre o funcionamento dos sistemas;
- ▶ Gerenciamento de segurança de dados e prevenção a ataques, invasões e vírus.

Estudo de caso

Processos da *HelloWorld* e o relacionamento com os processos do COBIT e ITIL.

FASE DE PROJETO		
<i>HelloWorld</i>	COBIT	ITIL
Gerência de Provisionamento de Serviços	PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO	PROJETO E PLANEJAMENTO
	AQUISIÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO	IMPLEMENTAÇÃO
FASE DE OPERAÇÃO		
<i>HelloWorld</i>	COBIT	ITIL
Gerência de Armazenamento de Dados	Gerenciar Dados	
Gerência de Atendimento ao Cliente	Assistir e Aconselhar Clientes	Service Desk
Gerência de Configuração	Gerenciar a Configuração	Gerenciamento de Configuração
		Gerenciamento de Versões
Gerência de Contabilização	Identificar e Alocar Custos	Gerenciamento de Finanças
Gerência de Conteúdo		
Gerência de Desempenho	Gerenciar Desempenho e Capacidade	Gerenciamento de Disponibilidade
Gerência de Capacidade		Gerenciamento de Capacidade
Gerência de Manutenção	Gerenciar Infra-estrutura Predial	
Gerência de Mudanças	Gerenciar Mudanças	Gerenciamento de Mudanças

Estudo de caso

<i>HelloWorld</i>	COBIT	ITIL
Gerência de Níveis de Serviço	Definir e Gerenciar Níveis de Serviço	Gerenciamento de Níveis de Serviço
Gerência de Problemas	Gerenciar Problemas e Incidentes	Gerenciamento de Problemas
Gerência de Falhas		Gerenciamento de Incidentes
Gerência de Segurança	Garantir Segurança de Sistemas	
	Gerenciar Serviços de Terceiros	
	Garantir Continuidade dos Serviços	Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI
	Educar e Treinar Usuários	
	Gerenciar Operações	OPERAÇÃO
	MONITORAÇÃO	

Estudo de caso

Após um comparativo entre as metodologias apresentadas, foi possível ver que a Cobit abrangia maior parte dos serviços prestados pela empresa, sendo a gestão de páginas webs era o único que não havia definições/processos. Também foi apresentado que ambas metodologias não foram definidos de forma inicial, mas sim estudadas e para serem implementadas, como deve ser feito para implementar na governança de TI.

Referências

- ▶ <http://187.7.106.14/andre/redes/topicos-esp/2012-2/roteiros/roteiro3-ITIL/docs-ITIL/Icaro-Governanca-de-TI-Comparativo-entre-Cobit-e-Itil.pdf>