

A importância da TI e a aderência dos modelos de referência ITIL e Cobit nas empresas da região

Lidi Medeiros Hobold*

Resumo

Com a constante evolução das tecnologias na área de TI, percebe-se a necessidade do correto gerenciamento dessa área para o bom desempenho organizacional. Este trabalho tem por objetivo apresentar a importância que a TI agrega às organizações mediante a aderência de modelos de referência, relatando os benefícios das metodologias ITIL e Cobit, assim como uma breve descrição dos domínios do Cobit e dos processos da ITIL.

1 INTRODUÇÃO

A Information Technology Infrastructure Library (ITIL) foi criada pela Central Computing and Telecommunications Agency (CCTA), que hoje é o atual Office of Government Commerce (OGC). O OGC é um órgão do governo britânico que tem como objetivo melhorar os processos internos das organizações. A ITIL foi desenvolvida por esse órgão, com a finalidade de otimizar os processos na área de TI; surgiu em 1980, alcançou sucesso em 1990 e tornou-se padrão. No mundo muitas empresas já utilizam a ITIL, no Brasil, está em sua fase inicial (PINHEIRO, 2008).

Segundo Pinheiro (2008), além da OGC, existem dois institutos responsáveis que desenvolvem certificações de ITIL aos profissionais, o Examination Institute for Information Science (Exin) e o Information Systems Examinations Board (ISEB).

Outro membro envolvido na ITIL é o ITSMF que é um Fórum de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação; esse órgão é responsável pela organização de congressos, encontros e eventos ligados à área de TI, disponibilizado em um web site com informações e notícias. Esse fórum foi inicialmente criado em 1991 no Reino Unido, atualmente existem vários fóruns no mundo inteiro, inclusive no Brasil (TAPAJÓS, [200-?]).

Quanto a certificações para profissionais de TI, a ITIL apresenta três certificações: a Foundation – não exige curso preparatório, tampouco a comprovação de experiência na área, a prova é composta de 40 questões e o profissional deve obter 65% de acerto; a Practitioner – para esta certificação, o profissional deve realizar um curso reconhecido pelas instituições Exin ou ISEB, essa certificação é focada em dois ou três processos, indicada para quem trabalha na parte operacional do projeto de implementação da Gestão de Serviços em TI. Para realizar essa certificação é obrigatório que o candidato tenha a certificação Foundation; a certificação Manager – indicada para gestores de TI e para quem procura desenvolver consultoria, para essa certificação exige-se a realização do curso, e a certificação Foundation (MAGALHÃES, 2007).

A ITIL versão 2, segundo Pontes ([200-?]) divide-se em sete livros, dois deles considerados principais; essa versão da ITIL foi lançada oficialmente no final de 2000 e início de 2001. Como os dois livros principais, considerados o coração da biblioteca, tem-se o Service Support e Service Delivery. É tamanha a importância desses livros que a certificação do ITIL Foundation é baseada nessas duas publicações.

Como livros que compõem a biblioteca, segundo o autor (PONTES, [200-?]) têm-se os seguintes:

- a) Suporte a Serviços – tem como foco as práticas que garantem o acesso do cliente aos serviços. É um dos livros mais utilizados da biblioteca. Nesse livro são abordados os seguintes temas: central de

* lidi_hobold@yahoo.com.br

- serviços; gerenciamento de incidente; gerenciamento de problema; gerenciamento de configuração; gerenciamento de mudança e gerenciamento de liberação;
- b) Entrega de Serviço – é o segundo dos livros mais utilizados da ITIL; nele encontram-se melhores práticas para oferecer aos usuários de forma adequada os serviços de suporte. Entre os assuntos que são abordados no livro têm-se os seguintes: gerenciamento de nível de serviço; gerenciamento financeiro para serviços de TI; gerenciamento de continuidade dos serviços de TI; gerenciamento de disponibilidade; gerenciamento da capacidade; gerenciamento de contingência; gerenciamento da segurança (com referência ao livro Gerenciamento da Segurança da própria ITIL);
 - c) Planejamento para Implementação do Gerenciamento de Serviços – o assunto desse livro é generalizado, seu foco são as orientações que avaliam a maturidade nos processos da empresa, se a prestação de seus serviços está satisfatória à necessidade atual e futura; o livro auxilia na identificação das fraquezas da organização, assim como sugere passos necessários para que ela se beneficie dessas práticas;
 - d) Gerenciamento da Segurança – nesse livro são sugeridas práticas de níveis de segurança para os serviços prestados e/ou produtos oferecidos; ele atua como prestador de serviços, auxilia a organização a manter as informações acessíveis apenas para quem realmente interesse e, também, manter confidencialidade destas;
 - e) Perspectiva de Negócio – esse livro é composto por dois volumes, trata do alinhamento da TI com os negócios, visando aos princípios e necessidades, fazendo com que se extraia o máximo de benefícios. Os dois volumes são complementares, buscam a vantagem competitiva com base nas mudanças e inovações, procuram construir a cultura organizacional integrada aos negócios, além de alinhar e explorar ao máximo os recursos de TI;
 - f) Gerenciamento da Infraestrutura – nesse livro encontram-se as melhores práticas para administrar processos, instalar computadores administrar sistemas, gerenciar a qualidade e a entrega dos serviços de TI e, também, como otimizar os componentes de serviços de TI;
 - g) Gerenciamento de Aplicações – os assuntos abordados nesse livro são o gerenciamento do ciclo de vida de um software; os testes nos serviços; os detalhes a respeito de mudanças nos negócios, focando as exigências e soluções atuais. Auxilia no gerenciamento das etapas do ciclo de vida de uma aplicação, garantindo o retorno sobre o valor investido.

1.1 ITIL V3

A nova versão da ITIL está baseada no ciclo de vida dos serviços. Para Camarão ([200-?]) essa versão incorpora o melhor da versão 2; é composta por cinco livros, Estratégia de Serviços, Desenho de Serviços, Transição de Serviços, Operação de Serviços e Melhoria contínua de Serviços. Inicialmente, a ITIL era composta por 40 livros, nos quais estavam descritos os processos e recomendações de melhores práticas, a partir disso foi lançada nova versão, a ITIL versão 2, composta então por sete livros, e, agora, com uma nova reformulação, foi lançada a ITIL versão 3.

Segundo Santos [200?] a versão 3 da ITIL, publicada em 30 de maio de 2007, resultou na atualização dos conceitos da versão 2, com uma diferença, uma abordagem no ciclo de vida para os serviços. Ao invés de se prestar um serviço em um sistema que está criado mudou-se o foco para o início da vida do sistema, a fase do projeto.

2 GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

O Gerenciamento de Serviços de TI é composto por três itens: pessoas, processos e ferramentas. Esse conjunto de itens assegura a qualidade dos serviços de TI e garante o cumprimento dos acordos de níveis de serviços tratados com o cliente (PINHEIRO, 2008).

Para Magalhães (2007), serviço é uma ação executada por alguém ou algo, caracteriza-se por ser intangível e produzido ao mesmo tempo que é consumido, são componentes inter-relacionados que fornecem suporte a um ou mais processos de negócio. Como exemplo de um serviço pode-se citar o e-mail, que utiliza recursos de rede, servidor e link internet.

Segundo Tapajós ([200-?]), um serviço pode ser definido como um conjunto de componentes que se inter-relacionam e garantem suporte aos processos de negócios.

Para Gonçalves ([200-?]), um processo pode ser descrito como uma sequência de atividades inter-relacionadas, a fim de produzir um bem ou serviço. O processo possui entradas de informações e, mediante recursos aplicados a essas informações, procura-se alcançar os objetivos previstos.

Cada processo possui um proprietário, também é formado por uma série de tarefas, cada tarefa possui entradas e saídas, e cada tarefa é executada por uma função que é controlada por regras (PINHEIRO, 2008).

3 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS

Para se alcançar o objetivo esperado as organizações vêm se utilizando de várias medidas para melhorar seus processos; uma delas é o conjunto de melhores práticas reunidas na ITIL; nos próximos tópicos serão abordados os principais processos da ITIL dos livros Suporte a Serviço e Entrega de Serviço.

3.1 CENTRAL DE SERVIÇOS (SERVICE DESK)

Tem como objetivo ser o primeiro ponto de contato entre o usuário e o provedor de TI; sua finalidade é receber as requisições e os incidentes e proporcionar a interface para as atividades de mudança, problemas, configuração, liberação e nível de serviço. Deve aumentar a satisfação do usuário, dar suporte e atender aos objetivos do negócio, solucionar o mais breve possível os problemas.

A central de serviços não é um processo, é uma função. Para Magalhães (2007), sua principal atividade é o gerenciamento de incidentes, é um ponto único de contato Single Point of Contact (SPOC), onde são feitas as requisições de serviço. Como é um SPOC, deve ter contato com todos os processos da ITIL, porém, com alguns processos, esse vínculo fica mais fácil de visualizar; esses processos são os seguintes: gerenciamento de configuração, gerenciamento de mudança, gerenciamento de incidente, gerenciamento de liberação e gerenciamento de nível de serviço.

Ainda, conforme Magalhães (2007), como principais funções da central de serviços podem-se citar as seguintes: receber e gravar todas as chamadas dos usuários; gravar e acompanhar incidentes e reclamações; prover uma avaliação inicial dos incidentes; monitorar/escalar incidentes por Acordo de Nível de Serviço (ANS); comunicar as mudanças planejadas nos níveis de serviço; fechar os incidentes com confirmação; manter o usuário informado sobre o processo de suas requisições; contribuir para a identificação de problemas.

Para Pinheiro (2008), existem três principais tipos de centrais:

- a) Centrais de atendimento (Call Center) – não atuam sobre as transações, apenas encaminham para os devidos setores, são utilizadas para grande volume de chamadas e transações por telefone;
- b) Centrais de Suporte (Help Desk) – procura resolver e coordenar os incidentes, proporcionando comunicação entre o Gerenciamento de Configuração, seu objetivo principal é que nenhuma requisição se perca ou deixe de ser resolvida;
- c) Central de Serviços (Service Desk) – a principal característica é a abrangência de seus serviços, pois todos os processos estão integrados, resolvendo incidentes, problemas e dúvidas, além de criar uma interface quanto à requisição de mudanças.

Pinheiro (2008) destaca que o profissional da Central de Serviço deve apresentar alguns requisitos básicos, como o entendimento do negócio, o conhecimento técnico em TI, habilidades interpessoais e técnicas. As habilidades técnicas são divididas em três níveis: Unskilled – com pouco conhecimento; Skilled – qualificado tecnicamente; Expert – especialista.

Podem-se encontrar alguns obstáculos na implementação de uma central de serviço; os usuários, ao invés de ligarem para a central, podem tentar resolver os problemas com outras pessoas, deve-se ter um bom treinamento de toda a equipe técnica, para que esta possa atender às necessidades dos usuários; o número de atendentes pode não ser suficiente ou as partes envolvidas podem não ter o conhecimento dos serviços fornecidos e, também, pode-se encontrar falta de comprometimento da direção geral. Por outro lado, percebem-se visíveis benefícios com essa implementação, como o aumento da produtividade, identificação de oportunidades, trabalho em equipe, disponibilidade no atendimento e a percepção da qualidade e satisfação do cliente (MAGALHÃES, 2007).

Para avaliar o desempenho de uma central de serviço, segundo Tapajós ([200-?]), devem-se usar indicadores principais de desempenho; podem-se citar os seguintes: quantidade de chamadas atendidas; quantidade de incidentes resolvidos no primeiro nível; quantidade de incidentes resolvidos dentro do prazo; índice de satisfação (questionários).

3.1.1 Estrutura da Central de Serviços

As centrais de serviços, para Pinheiro (2008), possuem três subdivisões: locais, centralizadas e virtuais. As empresas geralmente preferem as locais, pelo regionalismo, porém elas têm um custo maior. Essas centrais atendem necessidades locais de cada unidade e, geralmente, são implantadas quando a equipe de suporte já está instalada no local. Já para as centrais de serviços centralizadas, como o próprio nome sugere, centralizam o suporte em um único local; como característica desse tipo de central tem-se melhora no gerenciamento dos serviços de TI, na utilização dos recursos e apresenta redução dos custos operacionais. A central de serviços virtuais não possui sua estrutura física perto do usuário, mas, com o avanço das telecomunicações, é possível atender seus clientes 24 horas por dia em vários pontos de localização.

3.2 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

A principal característica desse processo é a minimização dos impactos por meio da realização da correção de incidentes o mais rápido possível, mantendo o usuário informado do status de seus incidentes.

Segundo Magalhães (2007), os principais conceitos dentro deste processo são os seguintes:

- a) incidente – um evento anormal que pode causar interrupção ou redução na qualidade do serviço;
- b) requisição de serviço – é um contato feito à equipe de um incidente ocorrido;
- c) problema – quando a causa de um incidente é desconhecida;
- d) erro conhecido – quando a causa de um incidente é conhecida e já se tem uma solução;
- e) solução de contorno – é uma reparação feita temporariamente para se resolver um problema.

Para Pinheiro (2008), os incidentes que são detectados pela equipe são organizados por prioridade, essa prioridade é nivelada por meio do impacto que incidente causa à organização.

O gerenciamento de incidentes está diretamente ligado a central de serviços, pois é por intermédio da central que o incidente se tornará conhecido e encaminhado ao departamento responsável. Soluções de contornos podem ser buscadas a partir de uma base de erros conhecidos.

Para se obter o sucesso no gerenciamento de incidentes é importante que se tenha um Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC) e que este esteja atualizado, que haja uma base de dados dos erros mais frequentes e das soluções de contornos existentes, que a equipe da central de serviço tenha o conhecimento necessário e que os níveis de suporte estejam estruturados. Com a implantação deste processo de gerenciamento de incidente percebem-se vários benefícios, há redução do impacto dos incidentes em razão do tempo de resolução, da eliminação de incidentes perdidos, satisfação do usuário e da melhoria na utilização da equipe de suporte (MAGALHÃES, 2007).

Para se medir os benefícios desse processo podem-se utilizar indicadores de desempenho, como registro do percentual de incidentes resolvidos, a redução do tempo médio de solução, o número de incidentes resolvidos por operador e a distribuição das soluções entre os níveis de suporte (TAPAJÓS, [200-?]).

Esse pode ser considerado um processo reativo; é considerado vital para a continuidade dos processos; e, também, muito importante para o processo de gerenciamento de problema em virtude dos incidentes registrados.

3.3 GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

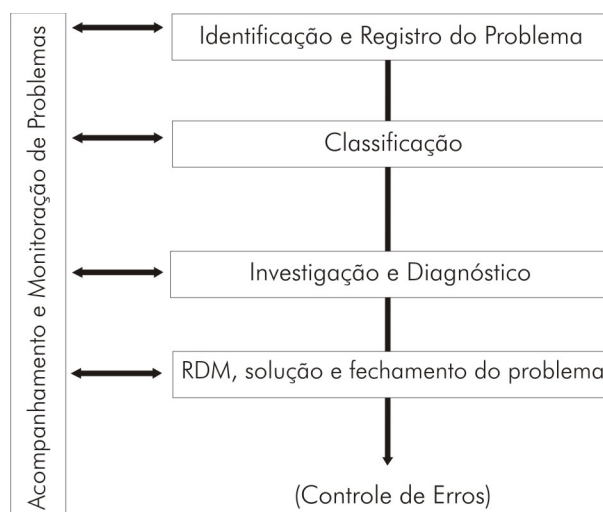
O diferencial entre o gerenciamento de problema e o gerenciamento de incidentes é que com as decisões tomadas pela equipe de gerenciamento de incidente, novo incidente poderá surgir; a equipe de gerenciamento de problema vem para oferecer uma solução à causa.

A única coisa que se consegue ao resolver um problema é voltar à situação anterior. Portanto o verdadeiro progresso não é obtido solucionando problemas, mas sabendo-se usar as oportunidades criadas pela necessidade de resolvê-los (DRUCKER, 1995).

O gerenciamento de problema atua de forma reativa, assim como o gerenciamento de incidente, porém focado na resolução da causa-raiz dos problemas; também atua de forma proativa na identificação e resolução de problemas e erros conhecidos antes que os incidentes ocorram (MAGALHÃES, 2007).

Esse processo tem como objetivo a eliminação dos problemas que afetam a infraestrutura de TI, atuando na prevenção e solução dos problemas (TAPAJÓS, [200-?]).

O Fluxograma 1 ilustra o ciclo de vida do processo de gerenciamento de problema:



Fluxograma 1: Ciclo de Vida de um Problema

Fonte: Pinheiro (2008).

Esse processo visa a eliminar os erros conhecidos por intermédio da solicitação de mudanças e resolução definitivas dos problemas, essas mudanças na infraestrutura de TI devem ser autorizadas pelo processo de gerenciamento de mudança (MAGALHÃES, 2007).

3.4 GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

O processo de gerenciamento de mudança está diretamente ligado aos demais processos, é muito importante que todos estejam cientes das mudanças ocorridas na infraestrutura para que se evitem futuros problemas.

A principal função desse processo é garantir que as mudanças não causem impacto negativo à infraestrutura de TI, e que continuem alinhadas aos requisitos do negócio (PINHEIRO, 2008).

É importante o correto gerenciamento desse processo para o alcance dos objetivos; esse processo, segundo Pinheiro (2008), pode trazer vários benefícios, como a redução dos impactos de incidentes, o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANSs), precisão na tomada de decisão em razão da atualização do Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC) e melhoria na satisfação do usuário.

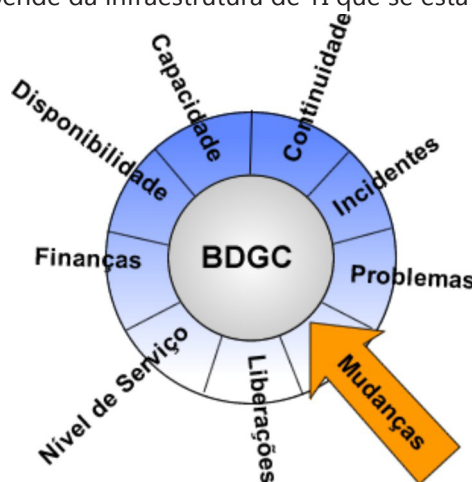
É primordial o gerenciamento das mudanças para auxílio nos futuros incidentes. A constante atualização da base de dados ajuda na avaliação dos impactos que as mudanças causam, pode-se avaliar o total de incidentes por área, a média na resolução de um incidente até sua solução, ou a porcentagem de incidentes que puderam ser resolvidos com a base de dados de erros conhecidos (TAPAJÓS, [200-?]).

Quando um problema é detectado, uma mudança na infraestrutura é necessária para a resolução desse problema; é feita uma requisição ao gerenciamento de mudança; após a implementação dessa mudança, o gerenciamento de problema irá verificar se esta resolveu o problema e o registro do problema será fechado (MAGALHÃES, 2007).

3.5 GERENCIAMENTO DA CONFIGURAÇÃO

Esse processo é responsável pelo registro de informações dos Itens de Configuração (ICs) e os relacionamentos existentes entre eles.

A principal vantagem, segundo Pinheiro (2008), é a redução dos incidentes e, por consequência, a redução de custos, e a redução de abertura de incidentes. Esse processo fica como responsável por manter a BDGC, conforme Esquema 1, onde se apresenta a integração dessa base com os processos da ITIL. Esse processo pode ser demorado, depende da infraestrutura de TI que se está gerenciando.



Esquema 1: Base de Dados de Gerenciamento de Configuração
Fonte: Pinheiro (2008).

A utilização de uma BDGC é muito importante; ela deve conter informações sobre os ICs, ter registrado todas as mudanças ocorridas, toda a história de um IC, todos os ICs que são afetados, seja por mudanças, seja por problemas (MAGALHÃES, 2007).

Para Pinheiro (2008), esse processo identifica, controla e audita as informações para garantir o gerenciamento de TI. Gerencia as configurações dos ICs, controla o banco de dados de itens de relacionamento, os ciclos de vida e demais informações que possam ser necessárias para garantir o bom andamento dos serviços de TI.

O registro das características do IC são muito importantes para os demais processos, pois para a resolução dos problemas observam-se as características dos ICs, para o gerenciamento de mudanças é necessário o conhecimento das configurações, a fim de que não ocorra incompatibilidade entre os ICs. Para Magalhães (2007), a ITIL não delimita o que pode ser considerado um IC, pode ser desde um software até um manual técnico, pode ser qualquer item que seja relevante à infraestrutura da TI.

3.6 GERENCIAMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇO

O processo de Gerenciamento de nível de serviço, para Pinheiro (2008), tem por objetivo manter e aperfeiçoar a qualidade dos serviços, garante o foco nas necessidades do negócio, realiza a catalogação dos serviços, mantém o alinhamento e a continuidade dos níveis de serviços.

Um conceito importante dentro desse processo é o Acordo de Nível de Serviço (ANS); esse acordo pode ser visto como os direitos do cliente aplicados às relações da organização. Pode ser visto como um cardápio de um restaurante, porém é o gerente do processo que precisa administrar as mudanças de requisição feitas pelo cliente (MAGALHÃES, 2007).

O Gerenciamento de nível de serviços constrói uma ponte entre o departamento de TI e o cliente. Para a implementação desse processo, segundo Pinheiro (2008), é necessário que os demais processos da ITIL já estejam implantados. O Processo garante qualidade nos serviços, com foco no cliente. Percebe-se a redução dos custos, pela identificação de pontos fortes e fracos mediante o monitoramento dos serviços.

O objetivo desse processo pode-se dizer que é garantir a qualidade dos serviços de TI, respeitando os acordos de nível de serviço entre usuário e departamento de TI.

3.7 GERENCIAMENTO FINANCEIRO PARA SERVIÇOS EM TI

O foco desse processo é o gerenciamento dos reais custos envolvidos nos serviços de TI, para apoiar nas decisões referentes a investimentos realizados na TI.

Para Pinheiro (2008), a consciência dos custos permite melhora na qualidade das decisões, e ver qual a melhor forma de proceder em relação a esses gastos; esse processo avalia todos os reais gastos, comparando-os com os gastos projetados para todos os serviços realizados.

O processo de gerenciamento financeiro deve ser rigorosamente administrado; segundo Magalhães (2007), esse processo pode ser subdividido em subprocessos:

- a) elaboração do orçamento – terá como responsabilidade a estipulação dos gastos em dinheiro da área de TI, por meio da elaboração de um orçamento que geralmente é feito anualmente;
- b) apuração e análise dos custos – esse subprocesso garante a justificativa de todos os gastos previstos no orçamento, geralmente esses gastos são subdivididos em clientes, serviços e atividades;
- c) cobrança de custos – por último, serão realizados o faturamento e a cobrança aos clientes dos serviços prestados; essa separação de gastos realizada pela apuração e análise dos custos é muito importante, para que não haja cobrança equivocada dos serviços.

Segundo Pinheiro (2007), esse processo garantirá o custo efetivo dos ativos de TI e recursos financeiros utilizados no fornecimento dos serviços; será realizada a prestação de contas desses serviços, atribuindo os custos aos clientes e auxiliando a tomada de decisões de novos investimentos.

4 INTRODUÇÃO AO COBIT

O Control Objectives for Information and related Technology (Cobit) é um framework orientado ao negócio; é baseado em controles e tem por objetivo os processos da organização.

Segundo Ushirobira (2007), a primeira publicação do Cobit foi em 1996, com foco no controle e na análise de Sistemas de Informação; a segunda publicação foi em 1998, além do conteúdo da primeira versão adicionou-se um guia prático para implementação e execução. Essas duas versões eram mantidas pela Information Systems Audit and Control Association (ISACA), a terceira versão do Cobit é mantida pelo Governance Institute (IT). Para essa nova versão foram atribuídas recomendações de gerenciamento de ambientes de TI dentro do modelo de maturidade de governança. Em 2005 foi lançada a quarta versão do Cobit criando uma melhoria dos controles, a fim de garantir a segurança e a disponibilidade dos ativos de TI.

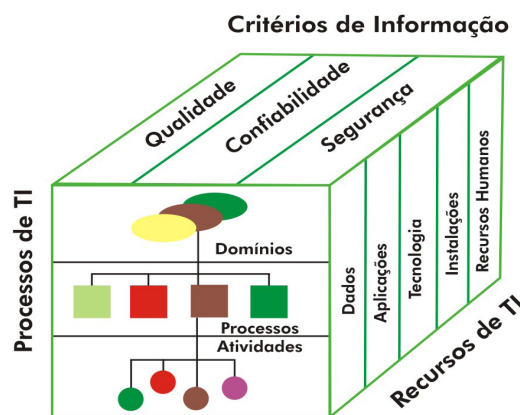
O Cobit não é um padrão definitivo, precisa ser adaptado a cada organização; é baseado no gerenciamento dos processos de TI, com a visão de que a área de TI precisa fornecer informação para que a empresa alcance seus objetivos, é um facilitador da governança de TI, ao mesmo tempo que agrega valor para ela (GUERRA, 2008).

De acordo com Guerra (2008), a certificação do Cobit Foundation atualmente é composta por 40 questões, destas, é obrigatório um acerto mínimo de 28 questões; a prova é realizada pela internet e custa em torno de \$ 120,00.

Atualmente, a ISACA é o órgão que representa o Cobit oficialmente, e a responsável pelas atualizações e emissões de certificados. No Brasil, as empresas que oferecem testes e cursos preparatórios para certificação são a IT Partners, Big Five Consulting e a World Pass (FAGUNDES, 2008).

4.1 O CUBO DO COBIT

O framework do Cobit é dividido em quatro domínios e em 34 processos, conforme ilustra Esquema 2: planejamento e organização; aquisição e implementação; entrega e suporte e monitoração e avaliação; cada um desses processos possui de três a quinze objetivos de controle.



Esquema 3: O Cubo do cobit
Fonte: Pinheiro (2008).

Os critérios de informação podem ser entendidos como os requisitos do negócio e garantem a conformidade com os requisitos do negócio, respeitando leis e normas existentes. Entre esses critérios podem-se citar alguns requisitos ligados ao Cobit, requisitos de qualidade, que englobam os custos, os prazos de entrega e a qualidade dos serviços, os requisitos de segurança, que envolvem a confidencialidade, ou seja, a proteção da informação, a integridade e a disponibilidade, garantindo a disponibilidade da informação quando requerida, e os requisitos fiduciários ligados aos relatórios do Committee of Sponsoring Organizations (COSO), framework semelhante ao Cobit, porém utilizado para o foco dos negócios da organização, não somente na área de TI, envolvendo a eficiência e eficácia das operações, a confiabilidade e a conformidade com leis e regulamentos (GUERRA, 2008).

Outra parte do cubo do Cobit são os recursos de TI. Para Guerra (2008), as aplicações são sistemas automatizados que processam informação; a informação são os dados dos formulários de entrada, processados e exibidos pelos sistemas de informação. Na infraestrutura inclui-se tudo o que é necessário para o funcionamento das aplicações, como hardwares, banco de dados, sistemas operacionais, entre outros; nos recursos humanos envolve-se todo o pessoal necessário para planejar, organizar, adquirir, implementar, entregar, dar suporte, monitorar e avaliar os sistemas de informação e serviços, que podem ser internos ou terceirizados.

Os indicadores-chave identificam e medem os resultados dos processos, avaliando seu desempenho e alinhamento com os objetivos dos negócios da organização; esses indicadores utilizam os princípios do balanced scorecard. Para cada um dos 34 processos do Cobit é utilizado o modelo de maturidade do Capability Maturity Model (CMM) (FAGUNDES, 2008).

O Cobit possui dois indicadores: o Key Goal Indicators (KGI) e o Key Performance Indicator (KPI). O primeiro indica se o processo chegou ao pretendido; é utilizado após a execução do processo, e o KPI determina o quanto o processo alcançou seus objetivos; é utilizado durante a execução do processo, permitindo a tomada de ações corretivas (GUERRA, 2008).

4.2 OBJETIVOS DE CONTROLE

Um objetivo de controle pode ser definido, conforme Tomé (2005), como um propósito a ser atingido pela implementação de procedimentos de controles.

O Cobit disponibiliza ferramentas para se medir os níveis de controle da área de TI, o Modelo de Maturidade, que indica onde o processo se encontra e onde se deseja chegar, significa a não realização do processo e que este está completo; os fatores críticos de sucesso, que indicam as condições essenciais para o desenvolvimento, os indicadores-chave de metas, responsáveis por monitorar as metas dos processos, e os indicadores-chave de desempenho, que monitoram o desempenho dos processos (TOMÉ, 2005).

4.3 FAMÍLIA DO COBIT

A seguir, apresentam-se os componentes da família do Cobit segundo Guerra (2008):

- a) Cobit *on-line* – é uma base de recursos na internet, está disponível no *site* www.isaca.org; por meio dele podem-se efetuar pesquisas para comparação, no intuito de evitar riscos, além de obter informações sobre aspectos técnicos;
- b) Cobit Quickstart – traz 20% do conteúdo do Cobit, é uma versão resumida e direcionada para empresas de pequeno e médio porte, fornecendo os itens básicos do Cobit. Está disponível no Cobit *on-line*;
- c) Guia de implementação de governança de TI – fornece o conjunto de ferramentas para implementar

um ciclo de vida de governança em TI, utilizando o Cobit, apresenta, também, a vinculação de governança de TI com o Cobit;

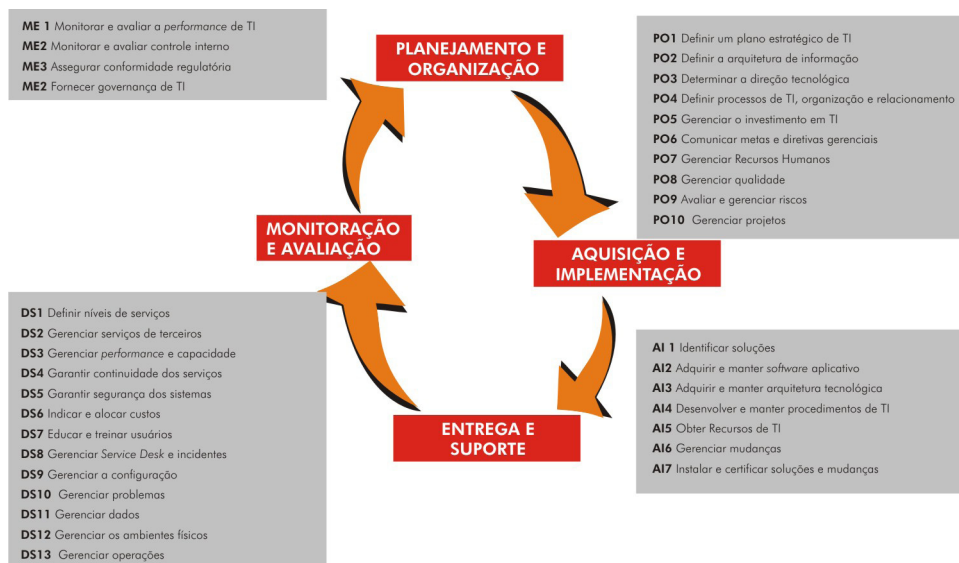
- d) Cobit Security Baseline – apresenta um auxílio para as organizações extraírem as informações mais importantes relacionadas à estrutura do Cobit, também, apresenta um mapa de controle relacionado com a ISO 17799;
- e) Práticas de Controle – descreve mais de 1.600 práticas, descreve como cada processo pode ajudar a controlar os riscos, apresentando os benefícios com o ganho de eficiência e eficácia.

4.3 NOVIDADES NO COBIT 4.1

A nova versão do Cobit 4.1 teve várias melhorias e simplificações; foram melhoradas as definições dos processos, alguns objetivos de controle foram agrupados, os que tiveram sua denominação alterada: o AI5.5 e o AI5.6 foram agrupados no AI5.4, AI7.9, AI7.10 e AI7.11 foram combinados com o AI7.8, e o ME3 foi revisado para incluir conformidade com requisitos contratuais em virtude de requisitos regulatórios e legais (GUERRA, 2008).

4.4 DOMÍNIOS E PROCESSOS

A seguir, apresentam-se os quatro domínios do Cobit, com os 34 processos que os compõe, segundo Guerra (2008).



Fluxograma 2: Domínios e Processos do Cobit

Fonte: Pinheiro (2008).

Como mostrado no Fluxograma 2, o Cobit possui vários processos. Para Guerra (2008), seis são considerados como principais: o PO9, que cria e mantém um framework de gerenciamento de riscos de TI – todos os

assuntos relacionados a riscos estão envolvidos nesse processo; o PO10, que se envolve com todos os assuntos relacionados ao gerenciamento de projetos de TI; o AI4, que se preocupa em disponibilizar o conhecimento sobre os novos sistemas e esse processo requer a produção da documentação e manuais para usuários e TI, e fornece treinamento aos usuários; o AI6, que inclui todas as mudanças, inclusive as mudanças emergenciais, relacionadas com a infraestrutura; o DS1, que define os níveis de serviços requeridos com os clientes, monitora e emite relatórios para os stakeholders; DS2, que é responsável por assegurar os serviços fornecidos por terceiros para que estes satisfaçam às necessidades do negócio envolve-se com regras, responsabilidades e acordos com terceiros.

5 CONCLUSÃO

Percebe-se a semelhança entre o Cobit e o ITIL. O ITIL traz uma biblioteca de melhores práticas, modeláveis a todas as organizações, é focado no gerenciamento dos serviços, traz soluções práticas, possíveis de se implementar, e com o framework Cobit, que é focado no processo, tem-se a visão do que precisa ser feito para melhorar, porém não traz uma solução de como fazer.

Para melhor visualizar as duas metodologias, segue o Quadro 1, comparando os modelos ITIL e Cobit.

	ITIL	Cobit
Histórico	Melhores práticas Gerenciamento de serviços Diz como fazer Flexível Adaptável Aplicável a todas as organizações	<i>Framework</i> Gerenciamento de processos Diz o que tem de ser feito Flexível Adaptável Aplicável a todas as organizações
Entidades mantedoras	CCTA atual OGC EXIN ou ISEB órgãos responsáveis pelas certificação e cursos preparatórios ITSMF – Fórum de divulgação	ISACA IT Governance Institute IT Partners, Big Five Consulting e a World Pass – cursos preparatórios
Certificações	<i>Foundation</i> <i>Practitioner</i> <i>Manager</i>	<i>Foundation</i>
Evolução	1ª versão, 40 livros, criada em 1980 2ª versão, 7 livros, lançada no final de 2000 e início de 2001 3ª versão, 5 livros, lançada em 30 de maio de 2007	1ª versão publicada em 1996 2ª versão publicada em 1998 3ª versão publicada em 2000 4ª versão publicada em 2005 Cobit 4.1, em 2007

Semelhança nos processos	Gerenciamento de incidentes	DS8 – gerenciar <i>Service Desk</i> e incidentes
	Gerenciamento de problemas	DS10 – administrar os problemas
	Gerenciamento da configuração	PO1 – definir um plano estratégico para TI
	Gerenciamento da capacidade	AI3 – adquirir e manter infraestrutura tecnológica DS3 – administrar o desempenho e a capacidade
	Gerenciamento da continuidade	AI6 – administrar mudanças DS4 – garantir a continuidade dos serviços
	Gerenciamento de disponibilidade	AI2 – adquirir e manter <i>software</i> aplicativo
	Gerenciamento do nível de serviço	DS1 – definir e administrar os níveis de serviços
	Gerenciamento financeiro para serviços em TI	DS6 – identificar e atribuir custos

Quadro 1: Comparativo entre ITIL e Cobit

Fonte: Lidiane Medeiros Hobold.

Cada uma das metodologias é flexível e aplicável a organizações, indiferente de seu porte físico. Os dois frameworks criam uma forma de departamentalização dentro da área de TI, assim como a organização possui seus vários departamentos, com suas atribuições à área de TI, também, o que transmite maior segurança na tomada de decisões e melhor gerenciamento de cada processo.

Abstract

With the constant evolution of technologies in the field of IT, understand the necessity of proper management of this area for good organizational performance. This paper aims to present the aggregate importance of adherence by the organizations of the type of reference, reporting the benefits of the methodology, ITIL and COBIT, as well as a brief description of the COBIT domains and processes of ITIL.

REFERÊNCIAS

CAMARÃO, Rodrigo. **ITIL v2 x ITIL v3**. [200-?]. Disponível em: <<http://sisnema.com.br/Materias/idmat018740.htm/>>. Acesso em: 12 abr. 2009.

COSTA, Luciana. **O COBIT como Modelo de Gestão da TI**. Disponível em: <http://imasters.uol.com.br/artigo/5388/gerencia/o_cobit_como_modelo_de_gestao_da_ti/>. Acesso em: 16 abr. 2009.

DRUCKER, Peter F. **Administrando em tempos de grandes mudanças**. São Paulo: Pioneira, 1995.

GUERRA, Márcia R. **COBIT Fondation**. 2008a. Disponível em: <<http://www.tiexames.com.br/>>. Acesso em: 23 mar. 2009.

_____. **Governança de TI com o COBIT**. 2008b. Disponível em: <<http://www.tiexames.com.br/>>. Acesso em: 27 abr. 2009.

MAGALHÃES, Ivan Luizio. **Gerenciamento de Serviços de TI na Prática**: Uma abordagem com base na ITIL. São Paulo: Novatec, 2007. 667 p.

PINHEIRO, Flavio R. **Fundamento em Gerenciamento de Serviços de TI Baseados na ITIL v2**. 2008. Disponível em: <<http://www.tiexames.com.br/>>. Acesso em: 17 fev. 2009.

SANTOS, Rildo F. dos. **ITIL Gestão de serviços de TI**. 2007a. Disponível em: <<http://www.companyweb.com>>. Acesso em: 19 abr. 2009.

SANTOS, Rildo F. dos. **Kit de Implementação do Service Desk com as melhores praticas do ITIL e COBIT**: Como ter sucesso na implantação do Service Desk. 2007b. Disponível em: <<http://www.companyweb.com>>. Acesso em: 24 abr. 2009.

USHIROBIRA, Luis. **A Força do COBIT**. 2007. Disponível em: <<http://info.abril.com.br/aberto/infonews/032008/14032008-4.shl>>. Acesso em: 2 maio 2009.

