

ADLER ARÊAS PAROBOCZ

GOVERNANÇA EM TI:

COBIT; ITIL

Relatório de Estágio apresentado ao Curso de Graduação em Engenharia de Produção da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel Engenharia de Produção.

Orientador: Prof. Ms. Juliano Mazute.

Palhoça

2019

ADLER ARÊAS PAROBOCZ

GOVERNANÇA EM TI:

COBIT; ITIL

Este Relatório de Estágio foi julgado adequado à obtenção do título de Bacharel Engenharia de Produção e aprovado em sua forma final pelo Curso de Graduação em Engenharia de Produção da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Palh

2019.

Professor
Unive

1Sc.
1



Este trabalho é dedicado à minha esposa e
filhos que me dão forças em todo o momento.

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer aos meus pais que mostraram como é ser uma pessoa mais humana e dedicada, ao apoio deles consegui ser uma melhor pessoa na minha vida baseada em ser coerente a todo o momento.

Ao meu orientador Juliano Mazute que mostrou como pensar diferente no empreendedorismo com suas aulas orientadas ao conhecimento.

Agradeço aos amigos que de forma direta e indireta estiveram ao meu lado mostrando caminhos para ser melhor.

Aos meus filhos que estão sempre comigo e por fim à minha amada esposa Gabriela que me apoia em todos os momentos de decisões e está sempre ao meu lado.

“Por vezes sentimos que aquilo que fazemos não é senão uma gota de água no mar. Mas o mar seria menor se lhe faltasse uma gota”. (Madre Teresa de Calcuta)

RESUMO

A finalidade deste artigo é demonstrar um comparativo entre as metodologias de Gestão da Tecnologia da Informação (TI), atualmente utilizadas pelas empresas. O Termo “Governança TI” é definido como uma estrutura de relações e processos que dirige e controla uma organização a fim de atingir seu objetivo de adicionar valor ao negócio através do gerenciamento balanceado do risco com o retorno do investimento de TI.

Para muitas organizações, a informação e a tecnologia que suportam o negócio representam o seu mais valioso recurso. Além disso, num ambiente de negócios altamente competitivo e dinâmico é requerido em um ambiente gerencial, onde TI deve suportar as tomadas de decisão de forma rápida, constante e com custos cada vez mais baixos, apontando onde podem ajudar a aumentar o grau de controle e automação dos processos corporativos, relacionado à tecnologia da Informação aos processos de gestão estratégicas e administrativas de uma organização.

Palavras-chave: Governança; TI; COBIT; ITIL.

ABSTRACT, RÉSUMÉ OU RESUMEN

The purpose of this article is to demonstrate a comparison between the Information Technology Management (IT) methodologies currently used by companies. The term "IT Governance" is defined as a structure of relationships and processes that drives and controls an organization in order to achieve its goal of adding value to the business through balanced risk management with the return on IT investment.

For many organizations, the information and technology that supports the business represents their most valuable resource. In addition, in a highly competitive and dynamic business environment, it is required in a management environment where IT must support decision making in a fast, steady and cost-effective manner, pointing out where it can help increase the degree of control and automation of corporate processes related to Information technology to the strategic and administrative management processes of an organization.

Keywords: Governance, IT, COBIT, ITIL.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Os quatro domínios e os 34 processos do COBIT	15
Figura 2 - Os Processos ITIL.....	18

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 GOVERNANÇA EM TI: COBIT E ITIL	12
2.1 COBIT	13
2.2 ITIL	17
3 DESCRIÇÃO DO ESTUDO DE CASO	22
3.1 ANALISANDO O CASO ATRAVÉS DO COBIT E ITIL	23
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
REFERÊNCIAS.....	26

1 INTRODUÇÃO

Na atualidade, as empresas que não possuem uma forte área de sistemas de informações (TI), não conseguiram os dados de operações e promover as operações gerenciais aos executivos nas tomadas de decisões. Requer altos investimentos em sua criação e manutenção de sua infraestrutura, e que algumas empresas restringem seus investimentos podendo ocasionar o seu fracasso de um empreendimento em mercados cada vez mais competitivos por ausência de habilidades para demonstrar os riscos ao negocio sem os corretos investimentos em TI. Para melhorar o processo de análise e tomada de decisão é necessário uma revisão estratégica visando identificar uma oportunidade para alavancar sua contribuição aos objetivos empresariais e programar as boas praticas na aplicação da tecnologia da informação e comunicação, contando com serviços de terceiros, segurança da informação, recursos tecnológicos, recursos humanos e estrutura organizacional, garantindo o retorno de investimentos e adição de melhorias nos processos empresariais que podemos definir como Governança de TI.

Outra definição de conceito de Governança de TI é um conjunto de práticas, padrões e relacionamentos estruturados, assumidos por executivos, gestores, técnicos e usuários de TI de uma organização, com a finalidade de garantir controles efetivos, ampliar os processos de segurança, minimizar os riscos, ampliar o desempenho, aperfeiçoar a aplicação de recursos, reduzir os custos, suportar as melhores decisões e consequentemente alinhar TI aos negócios. A Governança de TI trata justamente da integração e uso de processos colaborativos suportados pelos pacotes de gestão, por exemplo: BI (Business Intelligence), CRM (Customer Relationship Management), ERP (Enterprise Resource Planning) e SCM (Supply Chain Management), que é a metodologia de gestão corporativa dos recursos de TI.

2 GOVERNANÇA EM TI: COBIT E ITIL

A necessidade da avaliação do valor de TI, o gerenciamento dos riscos relacionados a TI e as crescentes necessidades de controle sobre as informações são agora entendidos como elementos-chave da governança corporativa. Valor, risco e controle constituem a essência da governança de TI.

A governança de TI é de responsabilidade dos executivos e da alta direção, consistindo em aspectos de liderança, estrutura organizacional processos que garantam que a área de TI da organização suporte e aprimore os objetivos e as estratégias da organização.

Além disso, a governança de TI integra e institucionaliza boas práticas para garantir que a área de TI da organização suporte os objetivos de negócios. A governança de TI habilita a organização a obter todas as vantagens de sua informação, maximizando os benefícios, capitalizando as oportunidades e ganhando em poder competitivo.

Para a área de TI ter sucesso em entregar os serviços requeridos pelo negócio, os executivos devem programar um sistema interno de controles ou uma metodologia.

O modelo de controle do COBIT contribui para essas necessidades são:

- Fazer uma ligação com os requisitos de negócios.
- Organizar as atividades de TI em um modelo de processos geralmente aceito.
- Identificar os mais importantes recursos de TI a serem utilizados.
- Definir os objetivos de controle gerenciais a serem considerados.

Essas áreas de foco em governança de TI descrevem os tópicos que os executivos precisam atentar para direcionar a área de TI dentro de suas organizações. Gerentes operacionais usam os processos para organizar e gerenciar as atividades contínuas de TI. O COBIT provê um modelo de processo genérico que representa todos os processos normalmente encontrados nas funções de TI, fornecendo assim um modelo de referência comum compreendido por gerentes operacionais de TI e gerentes de negócios.

O modelo de processos do COBIT foi mapeado com as áreas de governança de TI. Para atingir uma governança efetiva, os executivos requerem que os controles sejam implementados pelos gerentes operacionais com uma metodologia de controles definida

para todos os processos de TI. Os objetivos de controle de TI do COBIT são organizados em processos de TI; portanto o modelo proporciona uma clara ligação entre os requerimentos de governança de TI, processos de TI e controles de TI.

O COBIT atua como um integrador desses diferentes materiais de orientação, resumindo os principais objetivos sob uma metodologia que também está relacionada aos requisitos de governança e de negócios e é um modelo de controles internos geralmente aceitos para a área de TI.

2.1 COBIT

O COBIT é um modelo e uma ferramenta de suporte que permite aos gerentes suprir as deficiências com respeito aos requisitos de controle, questões técnicas e riscos de negócios, comunicando esse nível de controle às partes interessadas. O COBIT habilita o desenvolvimento de políticas claras e boas práticas para controles de TI em toda a empresa.

O COBIT é atualizado continuamente e harmonizado com outros padrões e guias. Assim, o COBIT tornou-se o integrador de boas práticas de TI e a metodologia de governança de TI que ajuda no entendimento e gerenciamento dos riscos e benefícios associados com TI.

A estrutura de processos do COBIT e o seu enfoque de alto nível orientado aos negócios fornecem uma visão geral de TI e das decisões a serem tomadas sobre o assunto e que os benefícios de programar como um modelo de governança de TI inclui:

- Um melhor alinhamento baseado no foco do negócio
- Uma visão clara para os executivos sobre o que TI faz
- Uma clara divisão das responsabilidades baseada na orientação para processos
- Aceitação geral por terceiros e órgãos reguladores
- Entendimento compreendido entre todas as partes interessadas, baseado em uma linguagem comum

Cumprimento dos requisitos do COSO (“Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission’s Internal Control – Integrated Framework”) para controle do

ambiente de TI. O restante deste documento apresenta uma descrição do modelo COBIT e de todos os principais componentes do COBIT, organizados pelos quatro domínios e 34 processos de TI do COBIT. Isto resulta em um prático guia de referência sobre todas as principais orientações do COBIT.

Os domínios podem ser caracterizados pelos processos e atividade executada. O foco em processos do COBIT são ilustrados por um modelo de processo de TI subdivididos em quatro domínios e 34 processos em linha com as áreas responsáveis por planejar, construir, executar e monitorar, provendo assim uma visão total da área de TI. Os domínios do COBIT são:

- **Planejar e Organizar** (PO – *Planning and Organization*) - Provê direção para entrega de soluções, (AI) e entrega de serviços (DS) recebe as soluções e as torna certas pelo usuário finais. Definir o plano estratégico do TI, definir a arquitetura e informação, direcionamento
- tecnológico, gerenciar investimentos, riscos, gerenciar projetos e da qualidade.
- **Aquisição e Implementação** (AI – *Acquisition and Implementation*) - Provê as soluções e as transfere, para entrega serviços, identificam soluções automatizadas a serem aplicadas ou reutilizadas na corporação, aquisição e manutenção de sistemas e de infraestruturas, desenvolvimento e mapeamento de procedimentos nos sistemas, instalação e gerência de mudanças.
- **Entregar e Suportar** (DS – *Delivery and Support*); recebe as soluções e as torna passíveis, de uso pelos usuários finais, tratam da definição dos níveis de serviços gerência de fornecedores integrados às atividades; garantiam de desempenho, continuidade e segurança de
- sistemas; treinamento de usuários; alocação de custos de serviços; gerência de configuração; gerência de dados, problemas e incidentes.
- **Monitoramento**; Monitorar (M - *Monitoring*) - Monitora todos os processos para garantir que a direção definida seja seguida, trata-se 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.

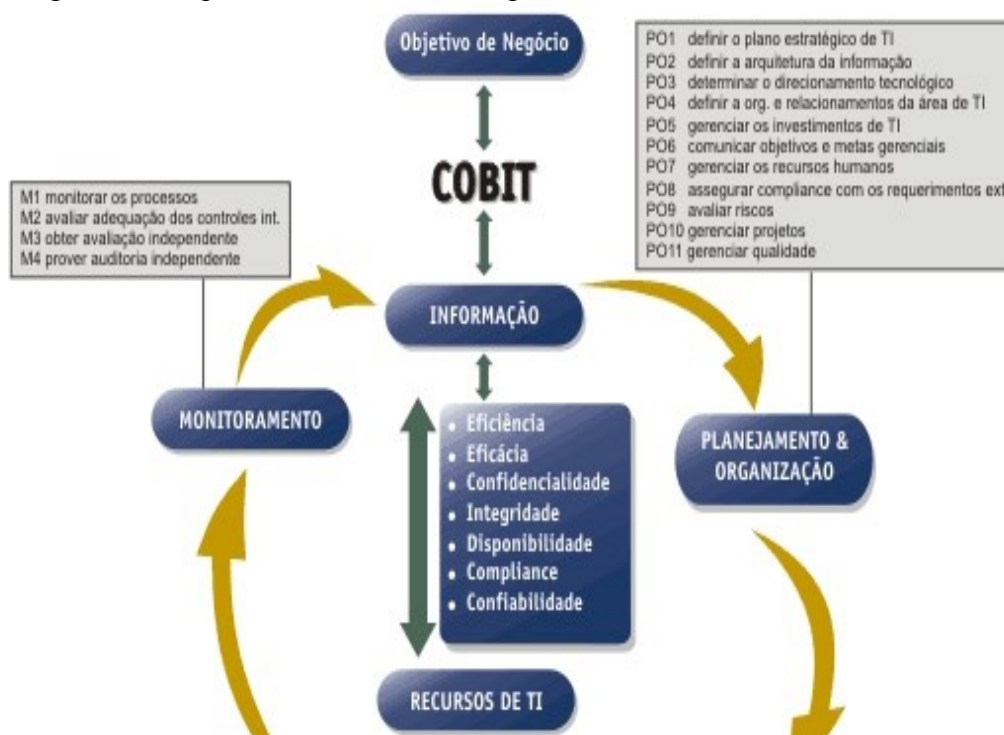
Estes domínios cobrem a estratégia e as táticas, preocupando-se com a identificação da maneira em que TI pode melhor contribuir para, atingir os objetivos de negócios. O sucesso da visão estratégica precisa ser planejado, comunicado e gerenciado por diferentes

perspectivas, para atingir os objetivos de negócios, Uma apropriada organização bem como uma adequada infraestrutura tecnológica devem ser colocadas em funcionamento. Através de relatórios de avaliação, o nível de maturidade do processo da organização. O método de auditoria segue o modelo do CMM (*Capability Maturity Model*) que estabelece os seguintes níveis;

- **Inexistente:** Significa que o processo de gerenciamento não foi implantado.
- **Inicial:** o processo é realizado sem organização, de modo não planejado.
- **Repetível:** o processo é repetido de modo intuitivo, isto é, depende mais das pessoas do que de um método estabelecido.
- **Definido:** o processo é realizado, documentado e comunicado na organização.
- **Gerenciado:** existem métricas de desempenho das atividades, o processo é monitorado e constantemente avaliado.
- **Otimizado:** as melhores práticas de mercado e automação são utilizadas para a melhoria contínua dos processos.

O sumário executivo do relatório traz as seguintes informações; se existe um método estabelecido para o processo, como o método é definido e estabelecido; quais os controles mínimos para a verificação do desempenho do método, como pode ser feita auditoria no método, quais as ferramentas utilizadas no método e o que avaliar no método para sua melhoria. A partir de então, a organização define as metas, isto é, os objetivos de controle a serem atingidos.

Figura 1 - Os quatro domínios e os 34 processos do COBIT





Cada domínio cobre um conjunto de processos para garantir a completa gestão de TI, somando 34 processos sendo:

Planejamento e Organização

- Define o plano estratégico de TI
- Define a arquitetura da informação
- Determina a direção tecnológica
- Define a organização de TI, os seus processos e seus relacionamentos
- Gerencia os investimentos de TI
- Comunica os objetivos e direcionamentos gerenciais
- Gerencia os recursos humanos
- Gerenciar a qualidade
- Avalia e gerencia os riscos de TI
- Gerencia os projetos

Aquisição e implementação

- Identifica as soluções de automação
- Adquire e mantém os softwares
- Adquire e mantém a infraestrutura tecnológica
- Viabiliza a operação e utilização
- Adquire recursos de TI
- Gerencia as mudanças
- Instala e aprova soluções e mudanças

Entrega e suporte

- Define e mantém os acordos de níveis de serviços (SLA)
- Gerencia os serviços de terceiros
- Gerencia a performance e capacidade do ambiente
- Assegura a continuidade dos serviços

- Assegura a segurança dos serviços
- Identifica e aloca custos
- Educa e treina os usuários
- Gerencia a central de serviços e incidentes
- Gerencia a configuração
- Gerencia os problemas
- Gerencia os dados
- Gerencia a infraestrutura
- Gerencia as operações

Monitoração

- Monitora e avalia o desempenho da TI
- Monitora e avalia os controles internos
- Assegura a conformidade com requisitos externos
- Prove governança para a TI

Na era da dependência eletrônica dos negócios e da tecnologia, as organizações devem demonstrar controles crescentes em segurança. Cada organização deve compreender seu próprio desempenho e deve medir seu progresso. O *benchmarking* com outras organizações deve fazer parte da estratégia da empresa para conseguir a melhor competitividade em TI. As recomendações de gerenciamento do COBIT com orientação no modelo de maturidade em governança auxiliam os gerentes de TI no cumprimento de seus objetivos alinhados com os objetivos da organização.

Os guidelines de gerenciamento do COBIT focam na gerência por desempenho usando os princípios do *balanced scorecard*. Seus indicadores chaves identificam e medem os resultados dos processos, avaliando seu desempenho e alinhamento com os objetivos dos negócios da organização.

2.2 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 facto para gerenciamento de serviços.

Conjunto de melhores práticas para operação e gerenciamento de serviços de TI (como gerenciamento de service desk, incidente, mudança, capacidade, nível de serviço e segurança).

O ITIL rastreia problemas em áreas de serviço de TI como help desk, suporte a aplicações, distribuição de software e suporte a sistemas de contato com o cliente e se sobrepõe a CMM em determinadas áreas, como gerenciamento de configuração. O ITIL rastreia, por exemplo, as mudanças feitas em sistemas operacionais.

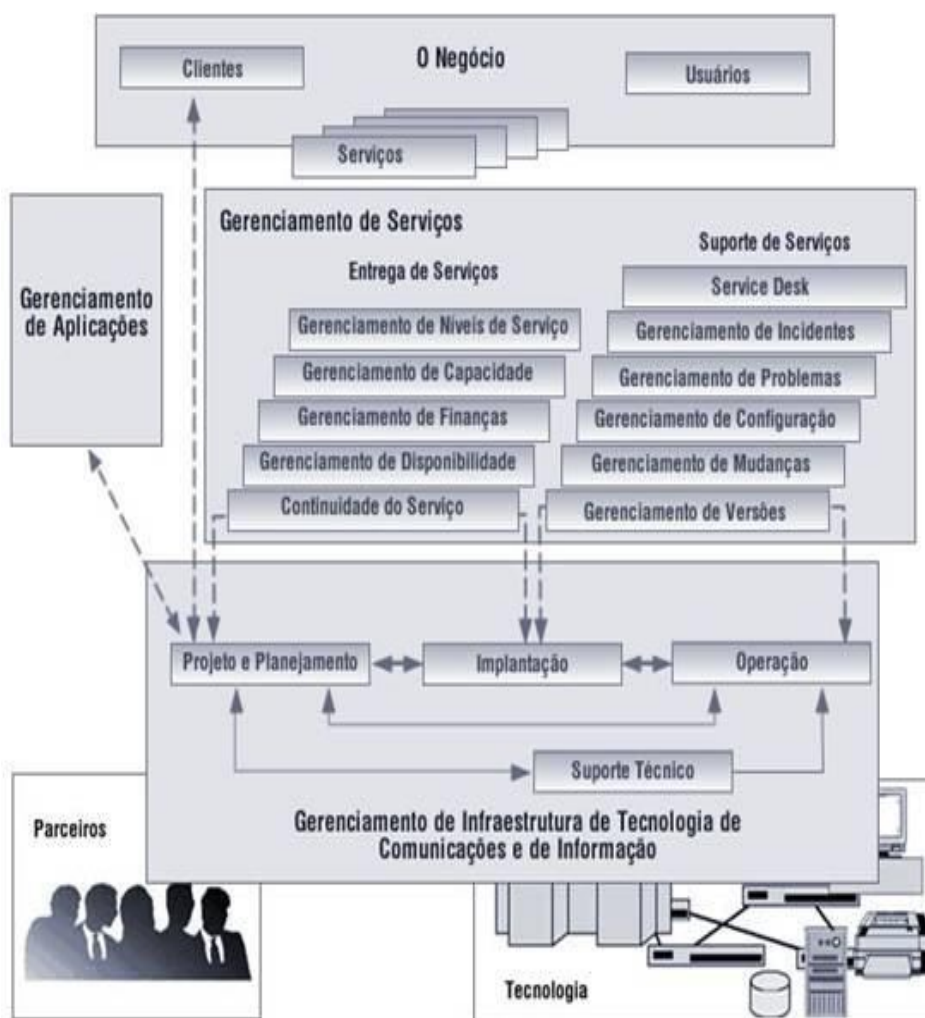
O ITIL tem como foco principal, a operação e a gestão da infraestrutura de tecnologia na organização, incluindo todos os assuntos que são importantes no fornecimento dos serviços de TI. Nesse contexto, o ITIL considera que um serviço de TI é a descrição de um conjunto de recursos de TI.

Os serviços de suporte do ITIL auxiliam no atendimento de uma ou mais necessidades do cliente, apoiando, desta forma, aos seus objetivos de negócios. 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 traz 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.

A **figura 02** apresenta os processos do ITIL subdivididos em: Gerenciamento de Aplicações; Gerenciamento de Serviços e Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia de Comunicações e de Informações (TCI).

Figura 2 - Os Processos ITIL



GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TCI (Tecnologia de Comunicações de Informação)

Estes processos cobrem todos os aspectos de gerenciamento da infraestrutura de TCI desde a identificação dos requisitos do negócio, passando pelo projeto e implementação até o suporte e manutenção dos componentes da infraestrutura e serviços de TI, tendo os principais processos são:

- **Projeto e Planejamento:** relacionados com a criação e melhoria da solução de TCI.
- **Implantação:** relacionado com a implantação da solução de TCI e ou de negocio conforme planejado e com o impacto mínimo nos processos de negocio.
- **Operação:** refere-se á operação e a manutenção diária da infraestrutura de TCI.
- **Suporte Técnico:** refere-se á estruturação e sustentação de outros processos para garantir os serviços implantados.

Os Processos de Entrega do Serviço do ITIL

Os processos de entrega de serviços estão relacionados com a provisão de entrega de serviços ao usuário e encontram-se descritos abaixo

- **Gerenciamento de Capacidade:** Permite que uma organização gerencie seus recursos e preveja a necessidade de uma capacidade adicional com antecedência.
- **Gerenciamento de Disponibilidade:** Assegura que os usuários tenham a disponibilidade de serviço de TI necessários para suportar seus negócios com um custo justificável.
- **Gerenciamento de Finanças:** Fornece o entendimento, monitoração e, se necessário, recuperação de custos dos serviços de TI do usuário, permitindo desta forma, que um balanço mais eficiente possa ser tirado entre custo e desempenho para nível de negócio.
- **Gerenciamento de Níveis de Serviço:** Assegura e monitora um acordo para prestação de um ótimo nível de serviço, entre provedor e usuário tendo em vista que a execução de um serviço de qualidade requer clareza na definição do serviço e a existência de acordos entre os fornecedores de serviços de TI e os clientes destes serviços.
- **Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI:** Planeja a recuperação de crises que necessitam que o trabalho seja executado em um sistema alternativo estabelecendo um plano e descrevendo todas as medidas a serem adotadas em caso de emergência ou desastres.

Os processos de Suporte de Serviços do ITIL

Os processos de suporte de serviços estão relacionados com a provisão de suporte aos serviços que sustentam o negócio da empresa e encontram-se descritos abaixo:

- **Service Desk:** É o ponto central de contato para os clientes reportarem dificuldades, queixas e questões. Pode servir de interface para outras atividades tais como, Solicitações de mudanças, contratos de manutenção, licenças de software, acordos de níveis de serviços e gerenciamentos de configuração.
- **Gerenciamento de Incidentes:** Têm por objetivo restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível e garantir, desta forma, os melhores níveis de qualidade e disponibilidade do serviço.
- **Gerenciamento de Problemas:** Identifica e remove erros do ambiente de TI, através da análise dos incidentes registrados no gerenciamento de incidentes, a fim de garantir uma estabilidade máxima dos serviços de TI.
- **Gerenciamento de Configuração:** Auxilia no gerenciamento do ambiente de TI através do registro de todos os seus itens em um banco de dados

efetuando um controle dos componentes da infraestrutura de TI utilizados na realização dos serviços de TI.

- **Gerenciamento de Mudanças:** Trata da realização de mudanças na infraestrutura de TI de forma segura e organizada através da implementação de procedimentos que passam pela avaliação do impacto da mudança, autorização e planejamento de sua implementação.
- **Gerenciamento de Versões:** Assegura que apenas versões testadas e corretas do software autorizado sejam disponibilizadas para a operação controlando, armazenando, distribuindo e implementando software efetivamente e eficientemente.

Características do ITIL

- Modelo de referência para processos de TI não proprietário;
- Adequado para todas as áreas de atividade;
- Independente de tecnologia e fornecedor;
- Um padrão de fato;
- Baseado nas melhores práticas;
- Um modelo de referência para a implementação de processos de TI;
- Padronização de terminologias;
- Interdependência de processos;
- Diretivas básicas para implementação;
- Diretivas básicas para funções e responsabilidades dentro de cada processo;
- Checklist testado e aprovado;
- O que fazer e o que não fazer.

Quais são os resultados do ITIL

- Fortalecimento dos Controles e da Gestão dos ambientes de TI;
- Orientação a processos com significativa redução nos tempos de execução e distribuição de serviços;
- Diminuição gradativa da indisponibilidade dos recursos e sistemas de tecnologia da informação, causados por falhas no planejamento das mudanças e implantações em TI;

- Elevação dos níveis de satisfação dos usuários internos e clientes com relação à disponibilidade e qualidade dos serviços de TI;
- Redução dos custos operacionais de TI;
- Reconhecimento da capacidade de gerenciamento pelos acionistas, colaboradores e clientes;
- Aderência às instruções normativas das entidades reguladoras e certificadoras.

3 DESCRIÇÃO DO ESTUDO DE CASO

Para uma análise das metodologias aqui apresentadas, buscou-se o estudo de caso de uma empresa que teve por objetivo fornecer serviços de tecnologia para outras unidades, baseada no conceito de Data Center, denominada de HelloWorld.

O que diz respeito aos Processos Operacionais e Sistemas Aplicativos da HELLOWORLD destacaram os seguintes:

- *Gerencia de Armazenamento de Dados*
- *Gerencia de Atendimento ao cliente*
- *Gerencia de Capacidade*
- *Gerencia de Configuração*
- *Gerencia de Contabilização*
- *Gerencia de Conteúdo*
- *Gerencia de Desempenho*
- *Gerencia de Falhas*
- *Gerencia de Manutenção*
- *Gerencia de Mudanças*
- *Gerencia de Níveis de Serviço*
- *Gerencia de Problemas*
- *Gerencia de Segurança*
- *Gerencia de Provisionamento de serviço.*

E de acordo com o ciclo de implantação dos processos constituiu-se das seguintes etapas: planejamento, projeto e design, implantação, configuração, ativação, operação,

suporte e manutenção, e que foram adaptadas ao ciclo de vida do cliente do ponto de vistas do negócio: prospecção, proposta, projeto ou adaptação da solução, desenvolvimento, implantação, teste, operação e suporte e o ciclo de vida do cliente como foi descrito prevê o fornecimento de informações para faturamento e nível de serviço acordado.

3.1 ANALISANDO O CASO ATRAVÉS DO COBIT E ITIL

Conforme descrição do COBIT e do ITIL torna-se possível observar que os processos conseguem alinhar o ciclo de vida da preparação até a entrega da solução de cliente, porém, não especifica quais as ferramentas de sistemas e dispositivos de comunicação que devem ser utilizados como suporte á implementação de toda a solução, e pode-se dizer que essas ferramentas e dispositivos são soluções de mercado disponíveis comercialmente e de modo a associar os processos definidos e como estes são suportados pelas aplicações (ferramentas e sistemas) e pela rede (dispositivos de comunicação), os processos foram definidos seguindo a premissa de que deveriam ser suportados por um sistema comercial, isto é, pacote aplicativo.

HELLOWORLD	COBIT	ITIL
Gerencia de Provisionamento	Planejamento e Organização	Projt. Planejamento
De serviços	Aquisição e Implementação	Implementação

FASE DE OPERAÇÃO		
HELLOWORLD	COBIT	ITIL
Gerencia Armazenamento Dados	Gerenciar Dados	
Gerencia Atendimento Cliente	Assistir, aconselhar clientes	Service Desk
Gerencia Configuração	Gerenciar Configuração	Gerenc. Config.
Gerencia Contabilização	Identificar e alocar custos	Gerenc. Finanças

FASE DE PROJETO			
Gerencia conteúdo			
Gerencia Desempenho	Desempenho, capacidade		Disponibilidade
Gerencia Capacidade	“	“	Capacidade
Gerencia Manutenção	Infraestrutura predial		
Gerencia Mudanças	Mudanças	Mudanças	
Gerencia Níveis serviços	Definir e Gerenciar Níveis		Níveis Serviços
De serviços			
Gerencia de problemas	Problemas e incidentes		Problemas, Incidentes
Gerencia de Falhas	“	“	“ “
Gerencia de Segurança	Garantir Seg. Sistemas.		
Gerenciar Serviços Terceiros			
Garantir continuidade serviços	Gerenciamento de		
Continuidade Serviços			
De TI.			
Educar e Treinar Usuários			
Gerenciar Operações	Operação		
Monitoração	Operação		

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho foi apresentado o conceito de Governança Tecnológica e os aspectos relacionados pelas metodologias COBIT e ITIL, no suporte a esta definição. Verifica-se que existem duas abordagens que visam solucionar o problema das duas práticas de procedimentos da organização sustentada pela TI: uma abordagem de procedimentos em relação aos prazos e outra abordagem ferramental.

Na abordagem de procedimentos, buscam-se quais os processos necessários para o suporte ao negócio. Partindo do pressuposto da existência de um plano estratégico vigente que guie os objetivos comerciais, de mercados e técnicos da organização, tendo como exemplo que a partir dos processos se chega à definição dos sistemas e infraestrutura de comunicação para suporte ao negócio da empresa, sendo que o risco de descolamento entre um negócio e os processos é pequeno.

Porem com relação ao que foi mencionado anteriormente, a abordagem ferramental utiliza as variadas ferramentas de sistemas e dispositivos de comunicação do mercado para definição dos processos operacionais, ocasionando que, não se tem uma visão top-down, do modelo da empresa como entidades prestadoras de serviços, com grande risco de separar o modelo de negócio da empresa de seus processos.

As empresas estão adquirindo as ferramentas de gerenciamento disponibilizando no mercado, utilizando os seus recursos, independente de fazerem parte de um contexto de procedimento, para programar um determinado processo de gerenciamento.

Para análise do estudo de caso conclui-se que a empresa Helloworld, utilizou uma abordagem de procedimentos na definição de seus processos operacionais, apresentando uma grande similaridade aos processos do COBIT e ITIL. As ferramentas de gerenciamento utilizadas serviram para automatizar parte dos procedimentos estabelecidos em seis processos operacionais, que foram definidos a partir de seus objetivos de negócios.

REFERÊNCIAS

TEIXIERA, Lincoln Herbert. **Governança em TI**. Disponível em:
<<http://institutodoll.com.br/gti/03governancati/Aula1/apostila-v1.pdf>>. Acessado no dia 20/05/2019, às 15h10min.

www.efagundes.com

Acessado no dia 20/05/2019, às 16h45min.

MANSUR, Ricardo. **Governança de TI: Metodologias, Frameworks e Melhores Práticas**. São Paulo: Brasport, 2007.