

CENTRO UNIVERSITÁRIO FEEVALE

JULIANO WAGNER

Modelar um “framework” – baseado no Cobit – para validar o nível de maturidade em organizações que atuam no setor de suporte quando da entrega e/ou do suporte de Serviços de TI

Anteprojeto de Trabalho de Conclusão

Novo Hamburgo, setembro de 2009.

JULIANO WAGNER
juliano.wagner@gmail.com

Modelar um “framework” – baseado no Cobit – para validar o nível de maturidade em organizações que atuam no setor de suporte quando da entrega e/ou do suporte de Serviços de TI

Centro Universitário Feevale
Instituto de Ciências Exatas e Tecnológicas
Curso de Sistemas de Informação
Anteprojeto de Trabalho de Conclusão

Professor orientador: Roberto Scheid

Novo Hamburgo, setembro de 2009.

RESUMO

Nos dias atuais, as organizações - de modo geral - possuem uma dependência quase que absoluta dos serviços da Tecnologia de Informação (TI); ou seja, é um setor fundamental das empresas para que as mesmas tenham um desempenho adequado perante o mercado globalizado e competitivo. O aumento da exigência por qualidade, eficiência e eficácia na prestação de serviços de TI é inevitável, com isso o departamento de TI necessita oferecer serviços com a disponibilidade, performance, segurança apropriada e dentro dos níveis de serviços acordados com seus clientes internos e – principalmente - externos. As organizações buscam nas melhores práticas de Governança de TI, uma forma de proporcionarem aos seus respectivos clientes, qualidade na prestação de serviços de TI, alinhando-se assim à demanda de mercado. Este trabalho visa estudar as recomendações do COBIT, para a partir deste propor um framework para gestão de problemas e incidentes. Uma vez definido o framework, analisar-se-á os requisitos mínimos para a modelagem de um software.

Palavras-chave: COBIT, Governança de TI, Gerência de Serviços de TI, ITIL, Entrega e suporte, Melhores práticas.

SUMÁRIO

MOTIVAÇÃO	5
OBJETIVOS	8
METODOLOGIA	9
CRONOGRAMA	10
BIBLIOGRAFIA	11

MOTIVAÇÃO

Nos dias atuais, as organizações - de modo geral - possuem uma dependência quase que absoluta dos serviços da Tecnologia de Informação (TI); ou seja, é um ponto fundamental nas empresas para essas obterem um desempenho adequado perante o mercado globalizado e competitivo. A TI é um dos pilares, se não o principal, de sustentação para o sucesso de organizações, sejam elas públicas ou privadas. Uma vez que é relevante ao negócio, que precisa estar em pleno funcionamento e passar o maior tempo possível disponível aos usuários da organização. Portanto, gerenciar e entregar serviços de suporte, descobrir causas de incidentes e resolver problemas de maneira eficaz e eficiente, pode ser uma tarefa árdua e desafiadora, como destaca texto a seguir: “TI é uma das áreas que mais proporcionam valor ao negocio. Assim, um ambiente estável, com as funcionalidades certas, características técnicas adequadas e serviços que suportem os processos de negocio é o que uma apropriada área de TI deve prover à empresa (FUNKE, 2004, p.11).” Além disso, as organizações gerenciam muitos ativos: pessoas, dinheiro, instalações e o relacionamento com o cliente. As tecnologias que coletam, armazenam e disseminam as informações talvez sejam os ativos que lhes causem maior perplexidade (WEILL; ROSS, 2004, p.1).

Para tanto, utilizar melhores práticas já conhecidas e aceitas no mercado para gerir a entrega de serviços em TI torna-se indispensável para proporcionar qualidade aos mesmos. As organizações buscam uma forma de alinhar TI às suas necessidades de negócio. A fim de conquistar, manter e superar as expectativas dos clientes externos ou internos, com propósito de lidar com todos esses desafios, foram desenvolvidas diversas metodologias (ITIL; ISO; CMMI; entre outros). A que faz parte do escopo deste trabalho é o COBIT (*Control Objectives for Information and Related Tecnology*).

Segundo o ISACA(2009), o COBIT tem as seguintes características:

- Possui 4 (quatro) domínios que são eles: Planejamento e organização; Aquisição e implementação; *Entrega e suporte* e Monitoramento;
- É um framework de Governança de TI e uma ferramenta de suporte que permite que gestores formatem e gerenciem os requisitos do negócio, com questões técnicas de TI e riscos empresariais;
- Permite uma política clara de desenvolvimento e de boas práticas para o controle de toda a organização;
- Enfatiza o cumprimento de regulamentos;
- Ajuda as organizações a aumentar o valor obtido a partir de TI.
- Permite o alinhamento de TI com o negocio;

No ambiente competitivo e em rápida mudança, a diretoria de outras áreas das organizações tem aumentado as expectativas com relação às funções de entrega de TI: a alta administração das empresas exige crescente qualidade, funcionalidade e facilidade de utilização; tempo de entrega reduzido; bem como, níveis de serviço com melhorias contínuas (Associados, GaleGale, 2000, p.2). Cada chamada de suporte feita pelo usuário significa que ele teve que parar suas atividades por causa de um problema com seu equipamento (seja problema de hardware, de software ou de instalação), isto causa perdas financeiras e de tempo. Consequentemente, uma das metas do setor TI consiste em minimizar essas paradas (FOINA, 2001, p.103). Percebe-se que TI é um fator essencial para a gestão econômica, financeira e estratégica de qualquer negócio e não somente como um suporte à empresa. (SORTICA, 2004). Assim sendo, com ênfase no domínio entrega e suporte do COBIT, este trabalho irá propor uma análise de requisitos mínimos necessários à modelagem de um software (framework) que permita validar o nível de maturidade do COBIT em organizações que atuam no setor de suporte de TI.

OBJETIVOS

Objetivo geral

Modelar um sistema que permita validar o nível de maturidade do COBIT em organizações que atuam no setor de suporte de TI.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estudar o domínio COBIT (pertinente à entrega e suporte de TI) focado no processo de gerenciar problemas e incidentes;
- Propor uma análise de requisitos mínima para a modelagem de um software (framework);
- Validar o nível de maturidade de COBIT em organizações que atuam no setor de suporte de TI;
- Realizar Benchmarking de ferramentas existentes de gerenciamento de problemas e incidentes de TI, a fim de verificar suas funcionalidades;

CRONOGRAMA

Trabalho de Conclusão I

Etapa	Meses (2009)			
	Ago	Set	Out	Nov
1				
2				
3				

1. Elaboração e entrega do anteprojeto do trabalho;
2. Pesquisa bibliográfica sobre COBIT e gerência de problemas e incidentes serviços de TI;
3. Redação final e entrega do Trabalho de Conclusão I (TCI);

Trabalho de Conclusão II

Etapa	Meses (2010)				
	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
4					
5					
6					
7					
8					

4. Aprofundar pesquisa bibliográfica, com ênfase no domínio **Entrega e Suporte** do COBIT, focar no gerenciamento de problemas e incidentes;
5. Com base na pesquisa realizada elaborar uma análise de requisitos mínima para a modelagem de um software (framework) que permita validar o nível de maturidade do COBIT em organizações que atuam no setor de suporte de TI;
6. Realizar Benchmarking de ferramentas existentes de gerenciamento de problemas e incidentes de TI, a fim de verificar funcionalidades existentes;
7. Redação final e entrega do Trabalho de Conclusão II (TCII);
8. Apresentação do trabalho final.

BIBLIOGRAFIA

FOINA, Paulo Rogério. **Tecnologia de Informação: planejamento e gestão**. São Paulo: Atlas, 2001. 190p.

FUNKE, Martha. ITIL: o lema da TI é servir. **Revista Informática Hoje**. São Paulo, Edição 568, p. 10-16, Nov. 2004.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Manual de Metodologia Científica**. Novo Hamburgo: Feevale, 2003. 79p.

WEILL, Peter e ROOS, Jeanne W. **Governança de TI Tecnologia da informação**. São Paulo, M. Books do Brasil, 2006. 276p.

GRAEL, Alexandre Reis. **Sistemas de Informação: o alinhamento da estratégia de TI com a estratégia corporativa**. São Paulo: Atlas, 2000.

ASSOCIADOS, & GaleGale, DUPRÉ, Thomas R.L: **Tradução não autorizada COBIT 3º Edição**, São Paulo, Comitê de Direção do COBIT e pelo Instituto de Governo de TI, 2001.

IT Governance Institute: COBIT 4.1, Printed in the United States of America, 2007.

SORTICA, E.; CLEMENTI, S.; CARVALHO, T. **Governança de TI: Comparativo entre COBIT e ITIL**. Anais do Congresso Anual de Tecnologia de Informação - CATI, 2004.