

FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE

SILMAR DANTAS MAIA

**COMO OTIMIZAR O SETOR DE TI NO SETOR PUBLICO USANDO COMO BASE
AS FRAMEWORKS ITIL E COBIT**

ARACAJU-SE

2016

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Plano diretor de Tecnologia da Informação.....	5
Figura 2	Estrutura Organizacional Atual de TIC - Reitoria	7
Figura 3	Estrutura Organizacional Atual de TIC – Campus	7
Figura 4	Ciclo de Vida da Framework ITIL V3	18

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 Documentos de Referências **5**

Tabela 2 Termos e Abreviações **19**

COMO OTIMIZAR O SETOR DE TI NO SETOR PUBLICO USANDO COMO BASE AS FRAMEWORKS ITIL E COBIT

Silmar Dantas Maia*

RESUMO

O Objetivo deste artigo visa confrontar as melhores práticas das frameworks *ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library)*, *Cobit* e *Governança de TI* com a realidade do setor de TI nas empresas públicas, procurando organizar, melhorar o atendimento no setor, documentar as atividades, e ter um bom gerenciamento com a equipe e os demais clientes finais, com a implantação desta biblioteca, todos os setores de TI nas empresas públicas, terão maturidade suficiente para garantir que a empresa não pare e garanta a continuidade dos serviços que são prestados pela empresa.

Palavras chave: ITIL V3. Cobit. Governança de TI.

* Graduado em Tecnologia da Informação. E-mail: sdm.metal@gmail.com

INTRODUÇÃO

Antes de passarmos aos conceitos e detalhes do ITIL V3, é preciso contextualizá-lo. O **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** está na sua terceira versão, e surgiu de uma demanda do governo britânico por melhor qualidade nos serviços de TI a ele prestados. Assim, foram desenvolvidas melhores práticas para gerenciar a utilização eficiente e responsável dos recursos de TI, independente do fornecedor que prestasse o serviço. Além disso, as práticas desenvolvidas são aplicáveis a todo tipo de organização, mesmo que essas tenham necessidades técnicas e de negócio diversas. O ITIL, então, é uma biblioteca que compila melhores práticas usadas para o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação. Tais práticas já foram amplamente testadas e comprovadas na prática, pois resultam de anos de observação e estudos.

Como já citado anteriormente, com o uso desta framework podemos ajudar ao setor de **TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação)** de qualquer empresa, para isso precisamos entender como o setor está trabalhando, e confrontar com estas práticas para atingirmos um grau de maturidade que possamos atender aos diversos setores da empresa.

A adoção das práticas de ITIL pretende levar uma organização a um grau de maturidade e qualidade que permita o uso eficaz e eficiente dos seus ativos estratégicos de TI (Incluindo sistemas de informação e infraestrutura de TI), sempre com foco no alinhamento e na integração com as necessidades dos clientes e usuários. (Aguinaldo Aragon Fernandes, Vladimir Ferraz de Abreu , 2012, p. 257)

A ITIL define o desenho do serviço como “o desenho de serviços de TI apropriados e inovadores, incluindo suas arquiteturas, processos , políticas e documentação, para atender os requisitos de negócios atuais e futuros” (Aguinaldo Aragon Fernandes, Vladimir Ferraz de Abreu , 2012,p. 266)

1- Descrição do Problema

O Problema encontrado no IFS, hoje, gira em torno de organização de alguns processos operacionais dentro do instituto, a DTI (Diretoria de Tecnologia de Informação) possui vários setores, entre eles podemos citar: COIMR, CTEL, COSEG, CMSTI, NASUS, Eproc, Eproj, CSI, CTI's dos Campi.

COIMR – Coordenadoria de Infraestrutura e manutenção de redes.

CTEL – Coordenadoria de Telecomunicações.

Eproc – Escritório de Processos

Eproj – Escritório de Projetos

CSI – Coordenadoria de Sistemas de Informação

CTI – Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

NASUS – Núcleo de Atendimento e Suporte ao usuário.

Ambos os setores tem metas e atividades a serem desenvolvidas, no entanto, deixa a desejar no quesito organizacional, existem pessoas que são sobrecarregadas com algumas atividades, e outras estão ociosas, devido a estas particularidades é que o setor apresenta algumas dificuldades e para isso precisamos colocar em prática o que já existe definido na instituição, temos um projeto com o setor alinhada com a alta administração, projeto esse denominado como PDTIC.

“Gerenciamento técnico (Techinal management): função relacionada aos grupos, áreas ou equipes que possuem experiência e conhecimento técnico especializado para suportar a operação. (Aguinaldo Aragon Fernandes, Vladimir Ferraz de Abreu , 2012,p. 279)”

A CMSTI é a coordenação que tem a responsabilidade de alinhar as atividades de cada setor, gerenciando e mapeando o catalogo de serviços para uma melhor prestação de serviços aos nossos clientes finais, que podemos destacar, os alunos, e os demais servidores divididos em professores e técnicos administrativos. Esta coordenação ficará responsável pelo NASUS (Nucleo de apoio e suporte ao usuário), o NASUS será responsável por gerenciar todas as demandas da instituição, direcionando-as a seus respectivos processos para solução do problema.

Central de serviços (Service Desk): função destinada a responder rapidamente a questões, reclamações e problemas dos usuários, de forma a permitir que os serviços sejam executados com o grau de qualidade esperado. (Aguinaldo Aragon Fernandes, Vladimir Ferraz de Abreu , 2012, p. 279).

2- SITUAÇÃO ATUAL NO SETOR

Assim como todos os setores que envolvem a alta gestão, a DTI tem sofrido com isso, porque, justamente pelo fato de as mudanças na gestão ter sido frequentes. Para isso o atual gestor precisa se atualizar de todos os problemas existentes para traçar metas de solução, desta maneira o processo de otimização do setor, junto a alta administração e que tem seu nome definido como PDTIC (Projeto de Tecnologia da Informação e comunicação) tem sofrido atrasos na execução, e ainda temos o fato da falta de recursos que nos é concedido pelo governo, como o país passa por um momento de crise financeira, os recursos na educação tem sido escassos, dificultando ainda mais a ação para realizarmos os projetos que já estão definidos.

O que os usuários esperam da TI? Projetos dentro do prazo e orçamento, atendimento aos requisitos do negócio, disponibilidade das aplicações, disponibilidade da infraestrutura, capacidade para expandir o negócio, rápida resolução de incidentes e de serviços. Tudo isto requer postura e organização orientadas à prestação de serviços. (Aguinaldo Aragon Fernandes, Vladimir Ferraz de Abreu , 2012, p. 12)

Os serviços de TI devem continuamente ser alinhados e, principalmente, integrados as necessidades do negócio, através da identificação e da implementação de ações de melhoria para o suporte aos processos de negócios. (Aguinaldo Aragon Fernandes, Vladimir Ferraz de Abreu , 2012, p. 281)

3- METODOLOGIA APLICADA

A Elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC – terá como base o Guia de Elaboração de Plano Diretor de Tecnologia da Informação do SISP (SLTI, 2012), que apresenta um conjunto de fluxos de processos para construção de um Plano Diretor de TI.

O fluxo é composto por três macroprocessos com suas atividades relacionadas, os quais podem ser descritos resumidamente como:

- **Preparação:** realização de tarefas necessárias para elaboração do PDTIC, como definição da abrangência, equipe, metodologia e alinhamento estratégico aos documentos de planejamento do órgão;
- **Diagnostico:** Essa fase caracteriza-se por buscar compreender a situação atual da TI na organização para, em consonância com esse quadro, identificar as necessidades (problemas ou oportunidades) que se espera resolver;
- **Planejamento:** Essa fase caracteriza-se por planejar o atendimento das necessidades, estabelecendo os planos e as ações dados para o alcance dos objetivos esperados. Para isso, contempla processos relacionados à priorização das necessidades e planejamento de metas e ações, abrangendo aspectos de pessoal, orçamentários e riscos.

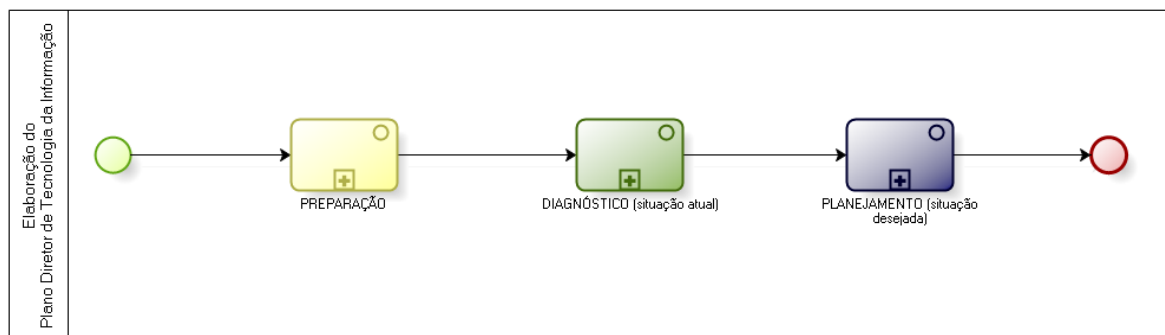


Figura 1: Plano diretor de Tecnologia da Informação

Tabela 1: Documentos de Referência

Fonte	Documento
SLTI	Guia de Elaboração do PDTI do SSISP, versão 1.0, 2012
SLTI	Estratégia Geral de Tecnologia da Informação (EGTI) 2014 -2015
SLTI	Instrução Normativa nº 02 de 30 de Abril de 2008 Dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não.
SLTI	Instrução Normativa nº 02, de 16 de dezembro de 2009 Disciplina as ações de publicidade dos órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo Federal e dá outras providências.
SLTI	Instrução Normativa nº 04 de 11 de setembro de 2014 Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal.
SLTI	Instrução Normativa nº 01 de 19 de janeiro de 2010 Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
SLTI	Instrução Normativa nº 01 de 17 de janeiro de 2011 Dispõe sobre os procedimentos para o desenvolvimento, a disponibilização e o uso do Software Público Brasileiro - SPB;
SLTI	Instrução Normativa nº 02 de 14 de fevereiro de 2012 Altera a Instrução Normativa nº 04, de 12 de novembro de 2010;
SLTI	Instrução Normativa nº 4 de 13 de Abril de 2012 Institui a infraestrutura nacional de Dados Abertos - INDA
MP	Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico e-PING MPOG Modelo
MP	Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico e-MAG
MP	Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG
IFS	Plano de Desenvolvimento Institucional 2014-2019
IFS	Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2012-2013
IFS	Mapa Estratégico 2014-2019
IFS	Planejamento Estratégico 2014-2019
---	COBIT 4.1
---	ITIL v.3

4- ORGANIZAÇÃO DA TI

A gestão e a organização de processos, projetos e ações de tecnologia da informação no IFS envolvem diferentes agentes, entre os quais podemos destacar: a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), Governança de TI, Coordenações Sistêmicas de TI e as Coordenações de TI de cada *Campus*.

O processo de organização e gestão ocorre normalmente, em duas dimensões: uma global e outra no âmbito de cada *Campus*. Na perspectiva global, a coordenação de tais processos e atividades cabe à Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), Unidade Central vinculada diretamente a Reitoria. A DTI atua em especial no que se refere ao desenvolvimento e ao gerenciamento de soluções corporativas de TI para o IFS, relativas às vertentes organizacionais e gerenciais. Como exemplo, pode-se citar o desenvolvimento e a gestão de sistemas Administrativos e Acadêmicos, Gerenciamento de Servidores de Rede, E-mail Institucional, Suporte ao Usuário, Governança de TI, TI Verde, etc.

Na outra dimensão, no âmbito de cada *campus*, com base nos direcionamentos globais, planejam e executam a gestão e a organização da TI, segundo suas necessidades e prioridades. Desta forma, é estabelecido um ciclo de retroalimentação onde as definições globais são aplicadas em todos os *campi*, no entanto, cada *campus* também demonstra suas necessidades locais para serem discutidas pela CTI.

Atualmente a Unidade de Tecnologia da Informação do IFS tem o status de Diretoria e está organizada da seguinte maneira:

Instituto Federal de Sergipe
REITORIA/Diretoria de Tecnologia da Informação

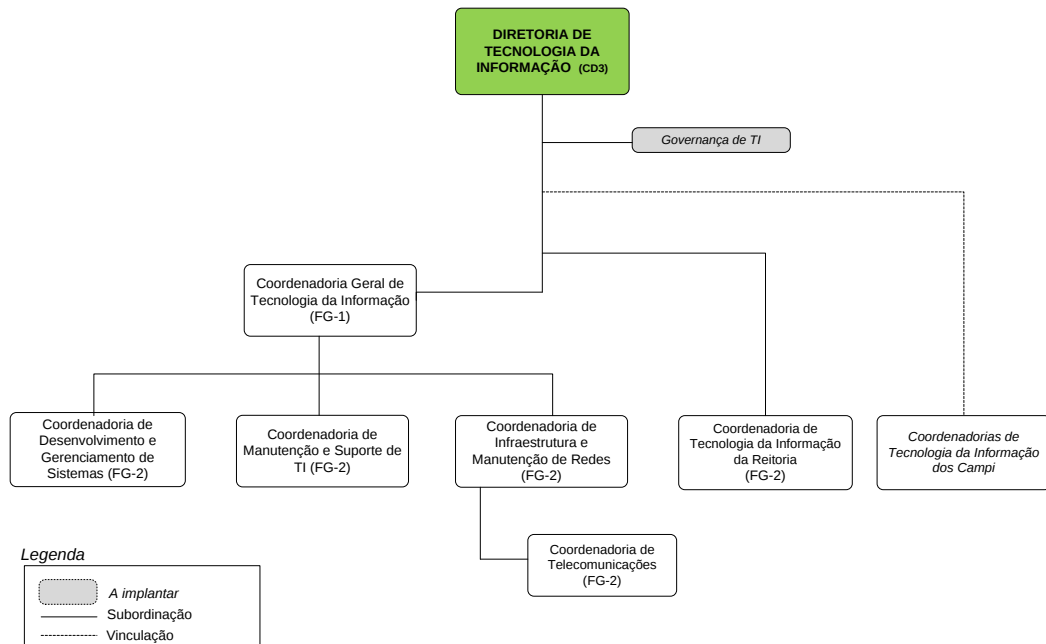


Figura 2: Estrutura Organizacional Atual de TIC - Reitoria

Instituto Federal de Sergipe
CAMPUS

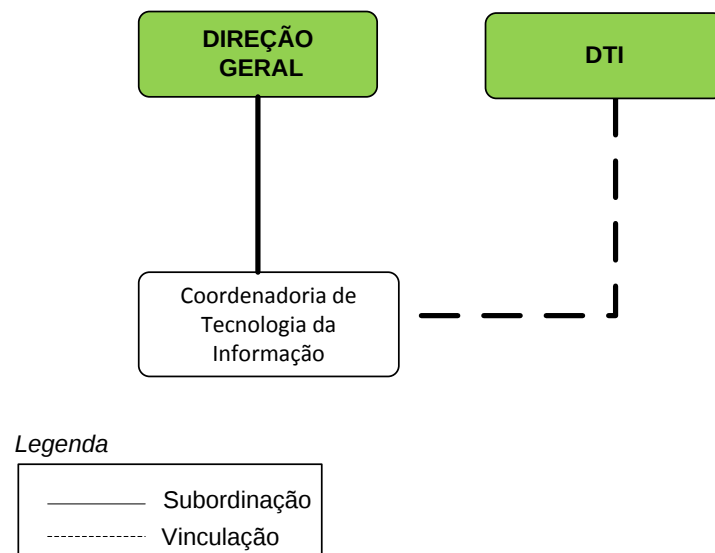


Figura 3: Estrutura Organizacional Atual de TIC - Campus

6.1 Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI

Funcionando como instrumento estratégico no alcance dos objetivos do Instituto, a DTI coloca a Tecnologia da Informação e Comunicação a serviço dos setores administrativos e do tripé: ensino, pesquisa e extensão do IFS.

A equipe da DTI é formada por suas coordenações e a Equipe de Governança. O Diretor de TI tem como principal função gerenciar toda a DTI de maneira a auxiliar no alcance das metas definidas pela organização como um todo.

6.1.2 Coordenadoria Geral de Tecnologia da Informação – CGTI

Atualmente a CGTI é formada por apenas um Técnico de TI que acumula a função de coordenador. Esta Coordenadoria foi criada com o propósito de auxiliar a DTI no acompanhamento e execução das atividades das outras coordenações. Também fazem parte das suas atribuições, o planejamento e aprimoramento dos instrumentos de controle, gerenciamento e organização interna do setor.

6.1.3 Coordenadoria de Desenvolvimento e Gerenciamento de Sistemas – CDGS

É de responsabilidade desta Coordenadoria o gerenciamento dos sistemas que auxiliam os processos de trabalho do Instituto. Desta forma, a CDGS é responsável por desenvolver e/ou implantar sistemas informatizados, dimensionando requisitos e funcionalidades do sistema e especificando sua arquitetura. Além disso, também fazem parte desta Coordenadoria a definição de ferramentas de desenvolvimento, especificação de programas, capacitação de usuários para a utilização dos sistemas desenvolvidos por esta coordenadoria.

Atualmente a equipe da CDGS é formada por 7 integrantes, sendo 2 Analistas de TI, 5 Técnicos de TI, 2 Técnicos de Laboratório.

6.1.4 Coordenadoria de Infraestrutura e Manutenção de Redes-COIMR

A COIMR tem a responsabilidade de planejar, administrar e controlar os serviços das redes de telecomunicações e dados do IFS, mantendo níveis adequados de segurança, desempenho, disponibilidade e confiabilidade. Também é responsabilidade desta Coordenadoria, a definição e manutenção de sistemática, que garanta segurança física (de hardware e demais dispositivos) e lógica (backups, base de usuários [logins] e outros).

Atualmente a equipe da COIMR é composta por 6 Técnicos de TI, incluindo o Coordenador de Telecomunicações e 01 Técnico de Laboratório AREA.

6.1.4.1 Coordenadoria de Telecomunicações

A coordenadoria de telecomunicações denominada CTCL, tem por finalidade coordenar, planejar, controlar, gerenciar, dirigir, orientar, manter, executar os serviços de telecomunicações, como telefonia, transmissão, comunicação de dados, serviços celulares, TV a cabo, TV digital, TV por satélite, serviços telemáticos e outros. A coordenadoria tem como missão desenvolver, implantar e manter sistemas de transmissão de sinais digitais e analógicos por meio de satélites, cabos metálicos, fibras ópticas e micro-ondas. Aprimorar o padrão de qualidade dos sinais e controlar os equipamentos de transmissão e recepção de comunicação. A Coordenadoria de telecomunicações também pode atuar na rede interna de dados e voz, gerenciar a operação, estudar a viabilidade de sistemas e acompanhar o cabeamento e a conexão de telefones, o teleprocessamento e a comunicação de dados a distância. A Coordenadoria pode ainda, planejar a utilização de redes LAN, WAN, internet e intranet, pode também analisar projetos de telecomunicações, fornecer suporte técnico e operar sistemas que envolvam fibras ópticas, antenas e satélites.

Entende-se por telecomunicações a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza. Abaixo alguns exemplos de sistemas e serviços de telecomunicações.

01. Sistema de telefonia de rede fixa comutada
02. Sistema comunicações por fibra ótica

03. Sistema de telefonia móvel celular
04. Sistema de telefonia fixa celular
05. Sistema rádio em HF (high-frequency)
06. Sistema rádio em visibilidade
07. Sistema de comunicações por tropodifusão
08. Sistema de comunicações por satélite
09. Internet
10. Sistema de ondas portadoras sobre linhas de potência
11. Sistema de radiodifusão (broadcasting)
12. Sistema de comunicação multimídia (Videoconferência)
13. Comunicação de dados, comunicação de dados, TV a cabo, TV digital, serviços telemáticos.

6.1.5 Coordenadoria de Manutenção e Suporte de TI – CMSTI

A CMSTI tem a responsabilidade gerenciar a Central de Serviços, bem como propor as melhorias dos recursos computacionais do IFS. Acompanhar as demandas de 1º das CTI's dos *campi*. A equipe da CMSTI atualmente é composta por 1 Técnico de Eletroeletrônica.

6.1.5.1 NASUS (Núcleo de Atendimento e Suporte ao Usuário)

O NASUS é um setor que foi criado para atender as demandas dos clientes internos ao IFS, terá a função de filtrar as demandas que chegam a DTI, fazendo uso de um software livre o GLPI para controle de demandas, saberemos identificar quais os chamados que poderão ser resolvidos pelo setor, para isso definimos um catalogo de serviços onde temos mapeados uma boa parte dos chamados de 1º nível e que serão resolvidos por esta unidade. O NASUS está diretamente ligado a CMSTI (Coordenadoria de Manutenção e Suporte de TI).

A capacidade de atendimento da TI define a quantidade de recursos humanos necessários para atender à demanda por sistemas e serviços, assim como a quantidade de recursos computacionais necessários, indicando se a infraestrutura atual tem ou não condições de atendê-la.

6.1.6 Governança de TI – GovTI

A Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do IFS, esta subordinada diretamente à DTI, funcionando como equipe de apoio à tomada de decisões, com as seguintes atribuições:

- Apresentar, estudar e sugerir soluções de tecnologia da informação e administrativas quando tange a utilização da informática;
- Buscar o alinhamento com as áreas de negócios: conhecer profundamente a estratégia dos demais departamentos do IFS, estimulando objetivos que realmente tragam resultados para o negócio;
- Mapear processos, projetos e serviços de TI: mapear formalmente todos os seus ativos, identificar redundâncias e aquilo que pode ser eliminado, reduzindo custos para a administração pública;
- Estabelecer prioridades: priorizar os projetos e serviços de TI do IFS de acordo com a estratégia do negócio;
- Acompanhar resultados: avaliar as políticas de governança de TI periodicamente visando estabelecer metas factíveis às equipes e identificar fatores que atrapalham o desempenho do IFS, bem como a tomada de decisões por parte das lideranças;
- Otimizar a aplicação de recursos, reduzir os custos e alinhar o setor de TI às estratégias de negócio;
- Fazer uso de modelos de melhores práticas gerenciais e ferramentas aplicáveis em TI;
- Especificar e apoiar a formulação e acompanhamento das políticas de planejamento relativas aos recursos de tecnologia da informação.

A Coordenadoria de Governança de TI é composta por 02 Analistas de TI.

De acordo com o *IT Governance Institute* (2007):

A governança de TI é de responsabilidade da alta administração (incluindo diretores e executivos), na liderança, nas estruturas organizacionais e nos processos que garantem que a TI da empresa sustente e estenda as estratégias e objetivos da organização. (Aguinaldo Aragon Fernandes, Vladimir Ferraz de Abreu, 2012, p. 13)

A Governança de TI deve:

Promover o alinhamento da TI ao negócio (suas estratégias e objetivos), tanto no que diz respeito a aplicações como à infraestrutura de serviços de TI. Promover a implantação de mecanismos que garantam a continuidade do negócio contra interrupções e falhas (manter e gerir as aplicações e a infraestrutura de serviços).

Em grandes organizações brasileiras e multinacionais, está surgindo com bastante força a ideia de “centros de serviços compartilhados”, cujo objetivo é centralizar determinadas operações de TI (e também de algumas áreas de negócio), de forma a ganhar escala e prover serviços de TI para várias unidades ou divisões da mesma empresa ou empresas do mesmo grupo. (Aguinaldo Aragon Fernandes, Vladimir Ferraz de Abreu, 2012, p. 13)

6.1.7 Coordenadoria de TI nos *Campi* e Reitoria

Prestar suporte técnico aos usuários e a todo equipamento de informática do Campus/Reitoria.

Planejar e executar a gestão e a organização da TI com base nos direcionamentos globais, segundo suas necessidades e prioridades. Desta forma, e estabelecido um ciclo de retroalimentação onde as definições globais se aplicam a todos os campi, cada campus também demonstra suas necessidades locais para serem discutidas pela DTI.

5- GOVERNANÇA DE TI NO GOVERNO

A Tecnologia da Informação – TI assumiu nos últimos anos um papel imprescindível no contexto das Organizações Públicas Brasileiras. O foco principal da TI é a efetiva utilização da informação como suporte às práticas organizacionais. Além disso, a TI tem transversalidade sobre vários eixos da organização, tangenciando suas áreas negociais. É a TI que apoia as organizações a atenderem as exigências por agilidade, flexibilidade, efetividade e inovação. (<http://www.sisp.gov.br/guiapdti/wiki/Apresentacao>)

Nesse contexto, na busca por uma Administração Pública que prime pela melhor gestão dos recursos e maior qualidade na prestação de serviços aos cidadãos, torna-se essencial a realização de um bom planejamento de TI que viabilize e potencialize a melhoria contínua da performance organizacional.

Para alcançar esse resultado, é necessário que haja um alinhamento entre as estratégias e ações da TI e as estratégias organizacionais. Dessa maneira, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI é o instrumento que permite nortear e acompanhar a atuação da área de TI, definindo estratégias e o plano de ação para implantá-las.

No cenário atual de constantes mudanças, o PDTI é uma importante ferramenta de apoio à tomada de decisão para o gestor, habilitando-o a agir de forma proativa, contra as ameaças e a favor das oportunidades. O PDTI representa um instrumento de gestão para a execução das ações de TI da organização, possibilitando justificar os recursos aplicados em TI, minimizar o desperdício, garantir o controle, aplicar recursos naquilo que é considerado mais relevante e, por fim, melhorar o gasto público e o serviço prestado ao cidadão.

Portanto, para contribuir com o alcance desses objetivos, o **Guia de PDTI do SISP** provê informações que ajudam as organizações a planejarem melhor as ações relacionadas à Tecnologia da Informação, auxiliando na solução de alguns dos grandes desafios enfrentados pela administração pública atualmente: o de possibilitar a maior efetividade no emprego dos recursos de TI, colaborar para uma gestão integrada, com publicidade das realizações, resultando em maior benefício para a sociedade e maior transparência no uso de recursos públicos.

6- COBIT (Control Objectives for information and related technology)

O Cobit – *Control Objectives for information and related technology* – tem por missão explicita pesquisar, desenvolver, publicar e promover um conjunto atualizado de padrões internacionais de boas praticas referentes ao uso corporativo da TI para os gerentes e auditores de tecnologia.

“O cobit funciona como uma entidade de padronização e estabelece métodos documentados para nortear a área de tecnologia das empresas, incluindo qualidade de software, níveis de maturidade e segurança da informação”. (CBCT, 2016, <http://www.cbct.com.br>).

Domínios de Processos

O Cobit esta organizado em quatro domínios para refletir uma modelo para os processos de TI. Os domínios podem ser caracterizados pelos seus processos e pelas atividades executadas em cada fase da implementação da governança tecnológica.

Planejamento e organização: define as questões estratégicas 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 projeto pré-definidos no plano estratégico de informática da empresa, também conhecido como PDI (Plano diretor de informática). Possui uma serie de processos como, por exemplo, identificação de soluções automatizadas a seres aplicadas ou reutilizadas na corporação, aquisição e manutenção de sistemas e de infraestrutura, desenvolvimento e mapeamento de procedimentos nos sistemas, instalação e gerencia de mudanças.

Entrega e suporte – define as questões operacionais ligadas ao uso da TI para 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 apearar ou utilizar os serviços da empresa para operação terceirizada. Os processos relativos a este domínio tratam da definição dos níveis de serviço (*SLA – service level agreement*); gerencia de fornecedores integrados as atividades; garantias de desempenho, continuidade e segurança de sistemas; treinamento de usuários; alocação de custos de serviços; gerencia de configuração; gerencia de dados, problemas incidentes.

6.1 Aplicação do COBIT na organização

O Cobit pontua o grau de governança tecnológica numa organização de 1 até 5, similar ao CMM-I (Capability Maturity Model), definido em [CMM-I 2001]. O primeiro passo seria levantar os domínios e o grau de utilização das atividades dos processos na organização de forma satisfatória, para poder indentificar qual o grau alcançado pela organização. Este trabalho de levantamento é feito com a utilização de questionários e, portanto, o investimento nestas atividades não precisa ser grande, restringe-se, basicamente, ao tempo dispendido pelas pessoas envolvidas. Dessa forma, reforça-se o conceito de que o COBIT independe de novas tecnologias, pelo contrário, é realizado em paralelo à implementação dos sistemas corporativos de gerenciamento e administração da organização.

A principal vantagem da qualificação do uso da tecnologia é a integração da TI aos outros departamentos da organização. Isso pode ser feito sem a quebra de barreiras internas e mudanças de paradigma na organização. Por exemplo, nem sempre nas empresas brasileiras a área de TI é vista como uma unidade de negócio que deve se autofinanciar e gerar receitas para a organização, pelo contrário, normalmente é vista como operacional e não como estratégica. O resultado da auditoria da metodologia COBIT para avaliação do nível de maturidade (grau dos processos), ajuda a área de TI a identificar o grau atual e como evoluir para melhorar seus processos da organização, permitindo a evolução destes.

ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library)

De acordo com a ITIL V3, um serviço é um “meio de entregar valor aos clientes, facilitando o atingimento dos resultados que os clientes desejam, tirando deles a propriedade dos custos e riscos específicos”. Pela perspectiva do cliente, a criação do valor de um serviço é uma função de duas variáveis: a utilidade (possui o desempenho desejado ou redução das restrições de desempenho) e a garantia (disponibilidade, capacidade, continuidade e segurança suficientes para o uso).

O gerenciamento de serviços pode ser definido como “um conjunto de capacitações organizacionais especializadas para fornecer valor aos clientes na forma de serviços”, ou seja, de transformar recursos em serviços valiosos. Tais capacitações podem ser vistas como processos e funções para gerenciar serviços ao longo do seu ciclo de vida. ((Aguinaldo Aragon Fernandes, Vladimir Ferraz de Abreu , 2012, p. 256)

)

A ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) foi desenvolvida pelo CCTA (*Central Computer and Telecommunications Agency*) no final dos anos 80, a partir de uma encomenda do governo britânico, que não estava satisfeito com o nível de qualidade dos serviços de TI a ele prestado. Neste cenário, foi solicitado o desenvolvimento de uma abordagem de melhores práticas para gerenciar a utilização eficiente e responsável dos recursos de TI, independentemente de fornecedores e aplicável a organizações com necessidades técnicas e de negócio distintas. Em abril de 2001, o CCTA foi incorporado ao OGC30 (*Office of Government Commerce*), que hoje é o organismo responsável pela evolução e divulgação da ITIL.

A versão 3 da ITIL (denominada V3), lançada em maio de 2007, representa uma grande evolução em relação à versão anterior, pois organiza os processos de gerenciamento de serviços em uma estrutura de ciclo de vida de serviço. Além disso, a ITIL V3 demonstra a maturidade que a disciplina de gerenciamento de serviços de TI adquiriu ao longo do tempo, trazendo e enfatizando conceitos como integração da TI ao negócio, portfólios dinâmicos de serviços e mensuração do valor do negócio, e fornecendo uma base sólida para a convergência com outros padrões e modelos de gestão e governança, tais como ISO/IEC 20000, CobiT, CMMI, PMBOK, eSCM-SP, etc. Entre as extensões que a ITIL V3 traz em relação à versão anterior, estão estratégias de serviços para modelos de *sourcing* e de compartilhamento de serviços, abordagens de retorno sobre o investimento (ROI) para serviços, práticas de desenho de serviços, um sistema de gerenciamento de conhecimento sobre os serviços e o gerenciamento de requisições.

A ITIL é um agrupamento das melhores práticas utilizadas para o gerenciamento de serviços de tecnologia de informação de alta qualidade, obtidas em consenso após décadas de observação prática, pesquisa e trabalho de profissionais de TI e processamento de dados em todo o mundo. Devido à sua abrangência e profundidade, a ITIL tem se firmado continuamente como um padrão mundial de fato para as melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI.

Como um *framework*, o principal objetivo da ITIL é prover um conjunto de práticas de gerenciamento de serviços de TI testadas e comprovadas no mercado (organizadas segundo uma lógica de ciclo de vida de serviços), que podem servir como balizadoras, tanto para organizações que já possuem operações de TI em andamento e pretendem empreender melhorias quanto para a criação de novas operações. A adoção das práticas da ITIL pretende levar uma organização a um grau de maturidade e qualidade que permita o uso eficaz e eficiente dos seus ativos estratégicos de TI (incluindo sistemas de informação e infraestrutura de TI), sempre com o foco no alinhamento e na integração com as necessidades dos clientes e usuários.

A ITIL V3, com a sua abordagem de ciclo de vida, permite que se tenha uma visão do gerenciamento de serviços pela perspectiva do próprio serviço, em

vez de focar em cada processo ou prática por vez. Esta característica realça mais um importante objetivo, que é mensurar e gerenciar o valor que os serviços de TI efetivamente adicionam ao negócio.

A ITIL pode ser considerada uma fonte de boas práticas utilizada pelas organizações para estabelecer e melhorar suas capacitações em gerenciamento de

O Núcleo da ITIL é composto por cinco publicações (conforme mostra a figura 4), cada uma delas relacionada a um estágio do ciclo de vida do serviço, contendo orientações para uma abordagem integrada de gerenciamento de serviços

Estratégia do Serviço: orienta sobre como as políticas e processos de gerenciamento de serviço podem ser desenhadas, desenvolvidas e implementada como ativos estratégicos ao longo do ciclo de vida de serviço.



Figura 4: Ciclo de Vida do ITIL V3

Entre os tópicos abordados nesta publicação, estão os ativos de serviço, o catálogo de serviços, gerenciamento financeiro, gerenciamento do portfólio de serviços, desenvolvimento organizacional, riscos estratégicos etc.

Desenho do Serviço: fornece orientação para o desenho e desenvolvimento dos serviços e dos processos de gerenciamento de serviços, detalhando aspectos do gerenciamento do catálogo de serviços, do nível de serviço, da capacidade, da disponibilidade, da continuidade, da segurança da informação e dos fornecedores,

além de mudanças e melhorias necessárias para manter ou agregar valor aos clientes ao longo do ciclo de vida de serviço.

Transição do Serviço: orienta sobre como efetivar a transição de serviços novos e modificados para operações implementadas, detalhando os processos de planejamento e suporte à transição, gerenciamento de mudanças, gerenciamento da configuração e dos ativos de serviço, gerenciamento da liberação e da distribuição, teste e validação de serviço, avaliação e gerenciamento do conhecimento.

Operação do Serviço: descreve a fase do ciclo de vida do gerenciamento de serviços que é responsável pelas atividades do dia a dia, orientando sobre como garantir a entrega e o suporte a serviços de forma eficiente e eficaz e detalhando os processos de gerenciamento de eventos, incidentes, problemas, acesso e de execução de requisições.

Melhoria Contínua do Serviço: orienta, através de princípios, práticas e métodos de gerenciamento da qualidade, sobre como fazer sistematicamente melhorias incrementais e de larga escala na qualidade do serviço, nas metas de eficiência operacional, na continuidade do serviço etc., com base no modelo PDCA preconizado pela ISO/IEC 20000.

TERMOS E ABREVIações

Tabela 2: Termos e Abreviações

CBSI	Coordenadoria de Bacharelado em Ciência da Informação
CDGS	Coordenadoria de Desenvolvimento e Gerenciamento de Sistemas
CGTI	Coordenadoria Geral de Tecnologia da Informação
CMSTI	Coordenadoria de Manutenção e Suporte de TI
COBIT	Control Objectives for Information and related Technology
COIMR	Coordenadoria de Infraestrutura e Manutenção de Redes
CSI	Coordenadoria de Segurança da Informação
CTEL	Coordenadoria de Telecomunicações
CTI	Coordenadoria de Tecnologia da Informação
DCOM	Diretoria de Comunicação Social
DOD	Documento de Oficialização da Demanda
DTI	Diretoria de Tecnologia da Informação
GEN	Gerência de Ensino
GOVTI	Governança de TI
IFETS	Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia
IFS	Instituto Federal de Sergipe

IN	Instrução Normativa
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
MEC	Ministério da Educação
MP	Ministério do Planejamento
PCTI	Planejamento de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
PEI	Planejamento Estratégico Institucional
PROAD	Pro-Reitoria de Administração
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
SLTI	Secretaria de Logística de Tecnologia da Informação
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação

10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma preocupação constante da alta direção das organizações é a busca pelo alinhamento estratégico entre a área de Tecnologia da Informação e o negócio da Instituição, como forma de atender à demanda pelo aumento na qualidade dos serviços.

O quantitativo da produtividade é considerada hoje um fator determinante no sucesso na área da educação (alunos com educação de qualidade). Nesse cenário, o uso adequado da Tecnologia da Informação (TI) nos permite mais agilidade na tomada de decisões estratégicas.

Dada a importância dessas decisões os gestores podem ter uma visão sobre o uso da TI e o grau de satisfação gerado pela produtividade nas atividades internas no IFS, relacionado também ao desempenho organizacional e à satisfação com a tecnologia adotada, considerando-se a sustentabilidade e a competitividade.

Essa abordagem parte do pressuposto de que o uso eficiente da TI precisa ser observado para melhorias significativas nos processos de gestão, possibilitando ao IFS definir melhor suas estratégias. Sendo assim a TI hoje vem sendo um fator importante na Instituição no ponto de vista estratégico pois inúmeros projetos envolve a TI. Para se ter uma idéia o DTI e a única direção que possui um plano separado do PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional).

ABSTRACT

The objective of this article aims to confront the best practices of ITIL v3 frameworks (Information Tecnology Infrastructure Library) , COBIT and IT Governance with the reality of the IT sector in public companies , seeking to organize, improve customer service in the industry, documenting activities , and have a good management with staff and other end customers , with the implementation of this library , all iT sectors in public companies will have sufficient maturity to ensure that the company does not stop and ensure the continuity of services provided by the company.

Keywords: ITIL V3. Cobit . IT Governance.

11 - REFERÊNCIAS

Fernandes, Aguinaldo Aragon e Vladimir Ferraz de Abreu, (2012, 3 ed.). *Implantando a governança de TI – da Estratégia à gestão dos Processos e Serviços*.

Ferreira, R. V. (2010). *Impacto dos Investimentos em Tecnologia da Informação na Geração de Valor da Firma: Estudo Multicaso com Empresas de Panificação do Estado de Minas Gerais*, pp. p. 195. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR, 2010.

Murakami, M. (2003). *Decisão estratégica em TI: Estudo de caso*, pp. p. 154. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, 2003.

SLTI. (2012). *Guia de elaboração de PDTI do SISP: versão 1.0* / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. - Brasília : MP/SLTI, 2012. Acesso em 22 de Agosto de 2014, disponível na Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação: <http://www.sisp.gov.br/guiapdti/wiki/Apresentacao>.