

Centro: Tecnologia

Curso: CST em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Título: UTILIZAÇÃO DOS MODELOS ITIL E COBIT PARA O GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC: UMA PROPOSTA BASE PARA A GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

Autores: Ortiz, A.C.K. Bernardes, M.C.

Email: mcesar@usp.br

IES: ESTÁCIO
STO ANDRÉ

Palavra Chave: Governança de TI ITIL COBIT Gestao de Serviços

Resumo:

Uma análise do cenário atual demonstra que o crescimento e o sucesso das organizações estão intimamente relacionados com a necessidade de manutenção de uma infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) segura, confiável e disponível. A dependência atual das organizações da sua infraestrutura de TIC, associadas às oportunidades, benefícios e riscos inerentes a essa área, faz com que as organizações passem a considerar a necessidade de uma melhor gerência das questões relacionadas a esta infraestrutura. Esse cenário implica na necessidade das organizações em desenvolver modelos para a Governança da Tecnologia da Informação e Comunicação. Para isso, os gestores atuais necessitam que não somente a TIC esteja alinhada com as estratégias da organização, mas também que a estratégia considere as limitações e as necessidades da infraestrutura de TIC existente. Os gestores terão que assumir cada vez mais a responsabilidade de garantir que as organizações estejam oferecendo aos seus usuários e clientes um ambiente de TIC adequado e confiável. Além disso, as organizações necessitam de proteção contra os riscos inerentes ao uso da infraestrutura de TIC e, simultaneamente, obter indicadores dos benefícios de se ter esta infraestrutura alinhada à estratégia organizacional. Dessa forma, este trabalho investigou as potencialidades das melhores práticas existentes em modelos para gerenciamento de serviços de TIC, como COBIT e ITIL, visando a obtenção de estratégias que possam, de forma dimensionada e estruturada, serem utilizados em empresas de pequeno, médio e grande porte para o alcance da Governança da Tecnologia da Informação. A proposta de um modelo para Governança da Segurança da Informação apresentado por um dos autores em sua tese de doutorado serviu como base para neste projeto de iniciação científica para a composição de um modelo Governança de TIC e, conseqüentemente, da Governança Organizacional. Este modelo apresentará uma metodologia para alinhamento das demandas da infraestrutura de TIC com o plano estratégico da organização. Ainda em desenvolvimento, para a validação das estratégias a propostas na forma de modelos, a infraestrutura de TIC das Estácio UniRadial apresenta-se como um candidato promissor. Uma análise de GAP, utilizando ferramentas apropriadas, foi realizada no início e será repetida no final do projeto para validação dos resultados obtidos. ☒

