

PRÁTICAS DE GOVERNANÇA DE TI APLICÁVEIS EM EMPRESAS PÚBLICAS: ESTUDO DE CASO

Aparecida Vieira da Fonseca¹, Murilo da Silva Dantas^{1,2}

¹Faculdade de Tecnologia de São José dos Campos-SP, FATEC, Tecnologia em Informática

²Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais, INPE

avf.vieira@gmail.com, murilodantas06@gmail.com

1. Introdução

A crescente demanda de tecnologia aplicada aos negócios tem impulsionado as organizações a manterem maior controle sobre suas operações. Para isso, é necessário o apoio das práticas de governança de TI, que proporcionam o desenvolvimento homogêneo de toda organização.

Atualmente existe um crescimento da cultura de governança e muitas empresas já possuem projetos nesse sentido no Brasil. Segundo [1], o número de empresas atentas à governança ainda é pequeno, mas já é um número crescente.

Com a inserção da tecnologia cada vez maior no setor público, muitas empresas deste setor tem se interessado em aplicar práticas de governança de TI em seus domínios para atingir maior eficiência da máquina pública [2].

Este trabalho compõe parte de nossa pesquisa. Nela propomos a inserção dessas técnicas em algumas empresas municipais de São José dos Campos-SP, que ainda não possuem um programa de governança de TI implementado.

Portanto, o principal objetivo foi de mapear as medidas essenciais a serem implantadas, levando em consideração o fato de a empresa ser pública e ter, em geral, uma burocracia maior em termos de uso de recursos. O resultado foi a criação de uma seleção mínima de práticas para a adoção da governança de tecnologia da informação em tais empresas.

2. Principais conjuntos de boas práticas

Existem diversas práticas para governança de TI, cada uma com suas características e, por isso, não é correto afirmar qual é melhor, visto que são os objetivos da empresa que revelam a prática mais adequada. Neste trabalho selecionamos os conjuntos de práticas mais difundidas no mercado: COBIT, ITIL E PMBOK.

O COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*) é um guia para a gestão de TI, dividido em quatro domínios: planejamento e organização, aquisição e implementação, entrega e suporte e monitoração. Dentro de cada domínio há um conjunto de processos, totalizando 34 processos [3].

Já o ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) é um conjunto de livros para a gestão de serviços, que promove o alinhamento estratégico da TI aos objetivos do negócio; os livros mais difundidos são o Suporte a Serviços e Entrega e Suporte; divididos em duas disciplinas, as táticas e as operacionais, onde cada disciplina contém uma série de processos [3].

E o PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*) é um guia para a gestão de projetos e conta com nove áreas de conhecimentos para gerir projetos, são elas: gerência de integração, escopo, tempo, custos,

qualidade, recursos humanos, comunicação, riscos e aquisições [4].

3. Metodologia

Com o intuito de modelar a governança adequada para empresas públicas, foram selecionadas as práticas que atendem os pontos problemáticos, ponderando o fator “empresa pública” com suas limitações inerentes, segundo [2]:

- Gestão de estrutura: o domínio aquisição e implementação, planos e procedimentos, planejamento de organização, monitoração e entrega e suporte;
- Gestão de projetos: gestão de comunicação e gestão de riscos e recursos humanos;
- Gestão de serviços: gestão de incidentes, gestão de problemas e gestão de nível de serviços.

4. Resultado e Conclusão

Com a seleção de processos estamos sugerindo à gestão municipal de São José dos Campos-SP o estabelecimento de um cronograma viável para implantação das práticas de governança de TI.

O cronograma abaixo utiliza um intervalo de apenas seis meses para exemplificar a implantação.

ATIVIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Definição dos objetivos organizacionais						
Definição da função de cada funcionário						
Aquisição ou manutenção de equipamentos						
Controle interno						
Métricas de desempenho e capacidade						
Definição dos riscos						
Definição de prazos						
Delimitação da comunicação						
Plano de incidentes						
Gerência de problemas						

Figura 1 - Cronograma de Implantação reduzido

Estamos propondo mudanças nas áreas em destaque de tais empresas, enfatizando o desempenho sem grandes impactos, atribuindo responsabilidades, monitorando processos e possibilitando mensurar resultados e iniciar um programa mínimo de governança de TI.

5. Referências Bibliográficas

- [1] LISBOA, P. **Apenas 38% das empresas brasileiras têm governança de TI**. Disponível em: <http://computerworld.uol.com.br/gestao/2009/09/15/>.
- [2] REZENDE, D. A. **Alinhamento da tecnologia da informação ao planejamento municipal**; Anais do Congresso Anual de Tecnologia de Informação – CATI 2004 – FGV- EAESP.
- [3] SÓRTICA, E. et al. **Governança de TI: Comparativo entre COBIT e ITIL**. Anais do Congresso Anual de Tecnologia de Informação - CATI, 2004.
- [4] GUIA PMBOK; **Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos**; 3ª Edição; 2004.