

Alinhamento das certificações ITIL v3 e CobIT 5: Uma análise do livro “Operação de serviços”

Matheus Menezes Melo¹, Munir de Sá Mussa¹, Henrique Rego Monteiro da Hora¹

¹Instituto Federal Fluminense (IFF)
Campos dos Goytacazes – RJ – Brasil

{matmmelo@gmail.com, munirmussa@gmail.com, dahora@gmail.com}

Abstract. *Evolution. This word is essential in any company. And for that, governance and IT service management need to be efficient. Therefore, as IT certifications to companies adopted by companies. And in the present research, will be analyzed the ITIL and the CobIT, the certifications most adopted by the organizations. The present research has the objective of analyzing ITIL and CobIT, which are the most used frameworks to identify and expose the existing relationships between Book 4 of ITIL (Service Operation) and the CobIT processes. A bibliographic research was carried out in articles and books related to the subject and later detailed analysis of processes selected in the frameworks covered in this research. As a result, in the face of the 5 processes in Book 4 of ITIL, all these are aligned to some CobIT process. Therefore, a great cohesion between these frameworks is identified, and particularly between each process description. All the processes in Book 4 of ITIL, present in the "Deliver, Service and Support" domain of CobIT.*

Resumo. *Evolução. Esta palavra é essencial em qualquer empresa. E para isso acontecer, a governança e o gerenciamento dos serviços de TI precisam ser eficientes. Por isso, as certificações de TI têm sido adotadas pelas empresas. E neste presente trabalho, serão analisados o ITIL e o CobIT, as certificações mais adotadas pelas organizações. A presente pesquisa, tem o objetivo de analisar o ITIL e o CobIT, que são os frameworks mais utilizados visando identificar e expor as relações existentes entre o livro 4 do ITIL (Operação de serviços) e os processos do CobIT. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica em artigos e livros relacionados ao tema e posterior análise detalhada de processos selecionados nos frameworks abordados neste trabalho. Como resultados, diante dos 5 processos do livro 4 do ITIL, todos esses mostram-se alinhados a algum processo do CobIT. Todos os processos do livro 4 do ITIL v3, estão alinhados a algum processo do CobIT. Portanto, identifica-se uma grande coesão entre estes frameworks, e particularmente entre cada descrição de processo. Estando todos os processos do livro 4 do ITIL, presentes no domínio “Entregar, Servir e Suportar”, do CobIT.*

1. Introdução

Diante da crescente necessidade de melhoria dos resultados e maior competitividade das organizações, os serviços ofertados pelos setores de Tecnologia da Informação (TI) têm um papel fundamental pois auxiliam na obtenção de melhores resultados. Nesse contexto a TI tem buscado maneiras de melhorar esta oferta gerenciando os seus serviços de forma mais eficiente (Sahibudin, Sharifi, & Ayat, 2008).

Para tanto, Sortica, Clementi e Carvalho (2004) afirmam que independente do tamanho e do tipo da empresa, estão disponíveis, uma série de *frameworks* que direcionam os profissionais e que prometem auxiliar a gestão e a relação entre fornecedor – empresa – cliente.

Algumas das metodologias disponíveis e mais aceitas no mercado são: o CobIT (*Control Objectives for Information and Related Technologies*) para governança da TI e o ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) para a gestão dos serviços de TI. O objetivo é criar uma padronização dos processos, que seja entendida e que esteja ao alcance de todos numa organização, que possa ser replicada e, sobretudo, permita evolução (Rodrigues, Maccari, & Simões, 2009; Sortica et al., 2004).

No entanto, é importante diferenciar alguns conceitos, como governança e gestão de TI. A Governança garante que as necessidades, condições e opções dos clientes sejam avaliadas para determinar objetivos balanceados a serem atingidos, configurando direção através de priorização e tomada de decisão, além de monitorar desempenho e conformidade. A Gestão, por outro lado, planeja, constrói, executa e monitora atividades que devem se alinhar e auxiliar a conquista dos objetivos da Governança (Adachi, 2008).

Diante do exposto, o presente trabalho tem o objetivo de verificar se os processos do livro Operação de serviços do ITIL v3 possuem alguma similaridade com processos presentes no CobIT 5. Com a identificação destes processos acredita-se que seja possível uma melhor visualização dos processos de cada certificação que estejam mais alinhados aos processos de outra certificação, proporcionando assim um maior entendimento dos profissionais quanto a aderência dos processos descritos no livro Operação de serviços do ITIL e os processos do CobIT.

2. Metodologia

Para a realização deste trabalho, o método utilizado foi uma pesquisa bibliográfica. Foram analisadas diferentes fontes de pesquisas, dentre elas diversos artigos científicos, livros e materiais oficiais das certificações abordadas.

Para a seleção das fontes de pesquisa adotadas neste trabalho, foram considerados os seguintes fatores: a sua relevância de acordo com o assunto do presente artigo e a coesão de suas respectivas informações.

Os artigos científicos foram selecionados a partir de uma busca realizada no *Google Scholar*, bem como os livros foram identificados pela sua relevância de acordo com o tema, enquanto os materiais oficiais foram extraídos dos *sites* dos órgãos responsáveis por cada certificação.

Para a análise proposta no presente trabalho, foi selecionado o livro 4 do ITIL que trata da Operação de serviços. Tal seleção se dá por conta da importância deste livro dentre todo o ciclo de processos do ITIL, pois trata da execução efetiva dos serviços e as formas de gerenciamento destes pelos gestores de TI.

3. Certificações de TI

Por conta da constante necessidade de melhoria das empresas, a área de TI das empresas tem procurado sempre evoluir e melhorar para auxiliar esse crescimento. Diante disto, foram desenvolvidos *frameworks* e/ou manuais de boas práticas para a TI, com o

objetivo de aprimorar seus serviços. Alguns são mais utilizados que outros, como o ITIL e o CobIT, que será o enfoque do presente trabalho (Magalhães & Pinheiro, 2007).

3.1. ITIL

O ITIL é um *framework* para gerenciamento de serviços de TI. O ITIL foi criado no final da década de 80 pelo surgimento da necessidade do então governo britânico de ter processos organizados na área de TI (itSMF, 2007).

A primeira versão do ITIL consistia em 31 volumes, por isso foi chamada de biblioteca, e cobria todos os aspectos do Gerenciamento de Serviços de TI. Já na década de 90, o ITIL foi reconhecido como um padrão no Gerenciamento de Serviços de TI. Logo em seguida, a versão inicial foi revisada e substituída pelo ITIL v2 (versão 2), que consistia em 7 volumes. Porém, em maio de 2007, foi lançado o ITIL v3 (versão 3) consistindo em 5 livros que estão apresentados na Figura 1 (Cestari Filho, 2011; Magalhães & Pinheiro, 2007).

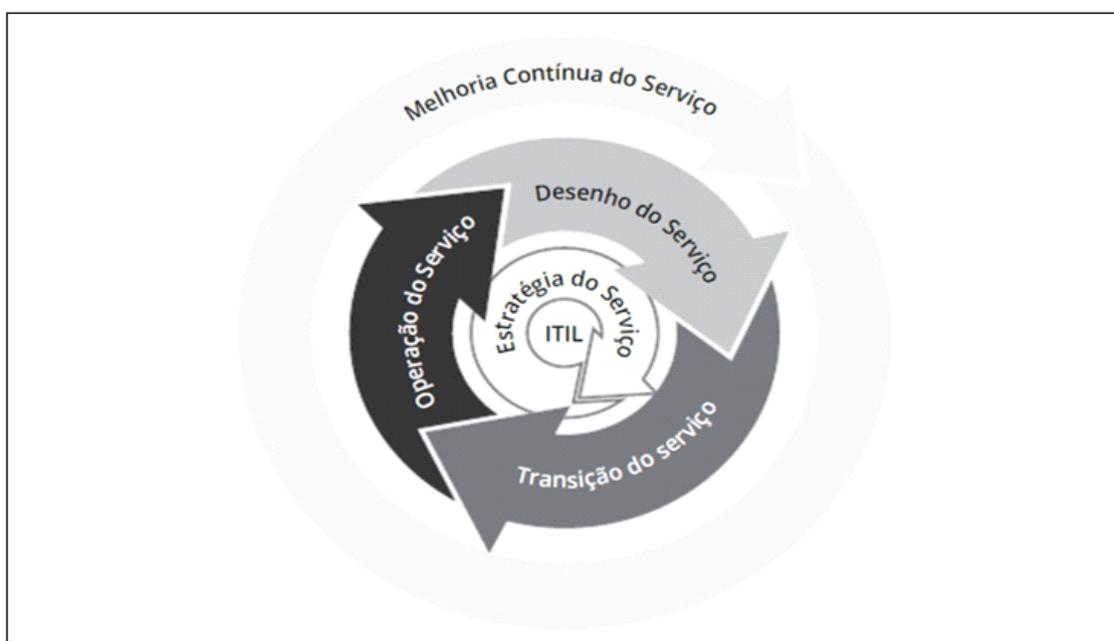


Figura 1 - Livros do ITIL v3. Fonte: Cestari Filho, 2011

De acordo com ITSMF (2007), e apresentado na Figura 1, os 5 livros do ITIL v3 estão detalhados a seguir:

- 1º Livro – Estratégia de serviços (5 processos);
- 2º Livro – Desenho de serviços (8 processos);
- 3º Livro – Transição dos serviços (5 processos);
- 4º Livro – Operação de serviços (5 processos);
- 5º Livro – Melhoria contínua dos serviços (1 processo);

Juntos, os cinco livros se dividem em processos buscando promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de tecnologia da informação (Cestari Filho, 2011).

3.2. CobIT

O COBIT é um *framework* criado pela ISACA (*Information Systems Audit and Control Association*) para a governança e gerenciamento de tecnologia de informação. Em 1996 a ISACA, criou o COBIT com o objetivo de melhorar os padrões internacionais sobre o controle da TI de uma organização. Em 1998, a ISACA lançou a versão 2 expandindo ainda mais. Já no ano de 2000, na chamada versão 3, foi adicionado diretrizes de gerenciamento. O COBIT versão 4 foi lançado no ano de 2005 e tornou-se uma diretriz de governança de TI, passando a incluir processos de governança e conformidade. Em 2012, foi lançado o COBIT 5, a atual versão, e sua grande inovação em relação aos anteriores é a integração com outros conjuntos e *frameworks*, como por exemplo o ITIL. A Figura 2 apresenta os domínios desta versão atual do *framework* (ISACA, 2012).

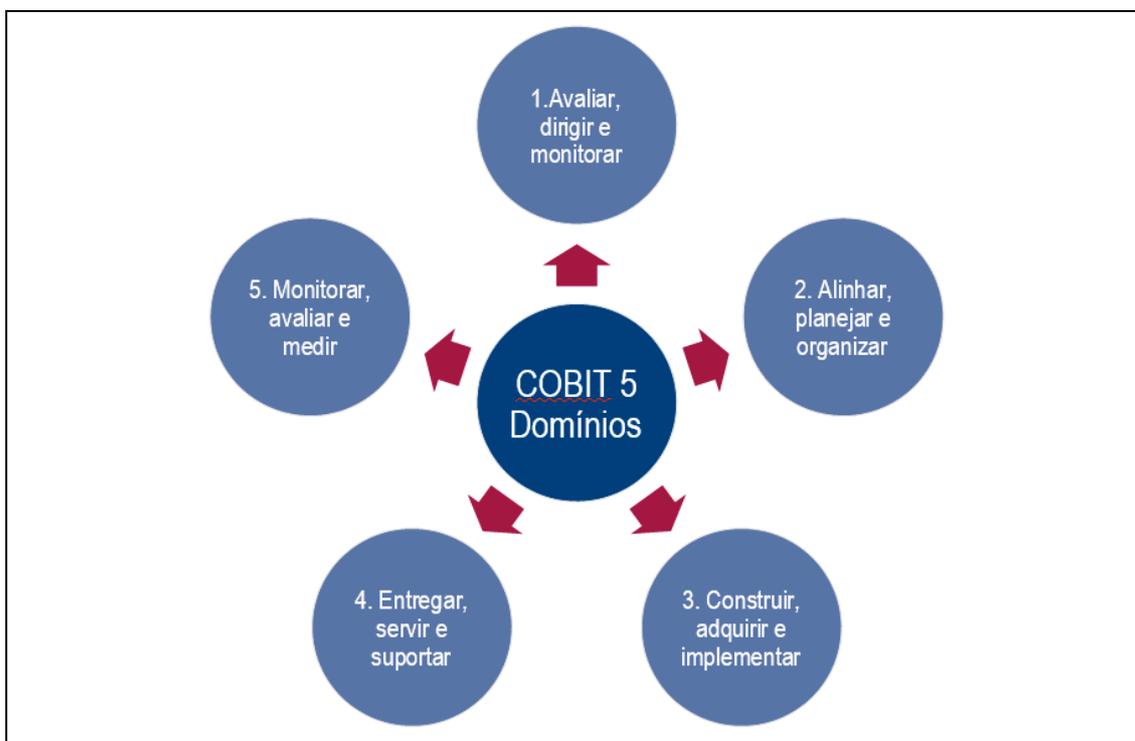


Figura 2 - Domínios do CobIT 5 (ISACA, 2012). Fonte: Elaboração própria.

De acordo com ISACA (2012), a versão 5 do CobIT está organizada da seguinte forma:

- 1 processo de governança (contém 1 domínio):
 - Avaliar, dirigir e monitorar (5 processos);
- 4 processos de gestão (contém 4 domínios):
 - Alinhar, Planejar e Organizar (13 processos);
 - Construir, Adquirir e Implementar (10 processos);
 - Entregar, Servir e Suportar (6 processos);
 - Monitorar, Avaliar e Medir (3 processos);

4. Resultados

Foram analisados cada um dos processos do 4º livro do ITIL. Estes processos foram

alinhados com o que melhor se assemelha a eles dentre todos os processos do CobIT. Após a análise de todos os processos foi identificado que todos estes processos do ITIL estão mais alinhados aos processos do CobIT pertencentes ao domínio “Entregar, Servir e Suportar”. Após todas as referentes análises, obteve-se como resultado os relacionamentos entre as certificações conforme o Quadro 1.

Quadro 1 - Relacionamentos entre os processos do ITIL v3 e CobIT 5. Fonte: Elaboração própria.

ITIL	CobIT
<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Incidentes • Cumprimento de Requisição 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciar Requisição de Serviços e Incidentes
<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Problemas 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Problemas
<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Eventos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciar as Operações
<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Acessos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão dos Controles de Processos de Negócio

Analisando o Quadro 1, os dois primeiros processos apresentados do ITIL estão alinhados com um mesmo processo do CobIT. No ITIL os processos são tratados de maneiras distintas, já no CobIT, eles são tratados no mesmo processo. Na descrição dos processos, podemos ver as semelhanças entre eles. O processo “Gestão de Incidentes” do ITIL procura restaurar os serviços o mais rápido possível com o mínimo de interrupção, minimizando os impactos negativos para o negócio. O processo “Cumprimento de Requisição”, também do ITIL visa prover um canal para usuários solicitarem e receberem serviços padrão, além de prover informações aos usuários e clientes e dar assistência com informações gerais, reclamação e comentários. Estes processos mostram-se muito similares ao processo “Gerenciar Requisições de Serviço e Incidentes” do CobIT, pois este visa fornecer uma resposta rápida e eficaz às solicitações dos usuários e resolução de todos os tipos de incidentes. Além disso o trabalho de Sahibudin et al. (2008) ratifica este relacionamento ao afirmar que a Gestão de Incidentes do ITIL é alinhado a Gerenciar Requisição de Serviços e Incidentes do CobIT.

Na segunda linha está o processo de Gestão de problemas, esse processo possui o mesmo título no ITIL e no CobIT. O processo do ITIL “Gestão de Problemas”, busca minimizar a interrupção dos serviços de TI organizando os recursos para solucionar problemas de acordo com as necessidades do negócio, prevenindo ocorrência dos mesmos e registrando informações que melhorem a forma de tratar os problemas, resultando em maior disponibilidade e produtividade. Já este mesmo processo no CobIT visa identificar e classificar os problemas e suas causas-raízes, fornecendo ainda uma resolução para prevenir incidentes recorrentes. Fornece recomendações de melhorias. Neste sentido, ambos têm o mesmo objetivo, o que portanto, reforça o alinhamento entre eles.

No terceiro tópico está o processo de Gestão de Eventos do ITIL, e de acordo com sua descrição, ele provê a capacidade de detectar, analisar e determinar ações de controle dos eventos, uma base para monitoração. Neste mesmo tópico, identifica-se alinhado o processo “Gestão das operações” do CobIT, pois este busca coordenar e executar as atividades e procedimentos operacionais necessários para entregar serviços de TI internos e terceirizados, incluindo a execução de procedimentos operacionais, padrões pré-definidos e as atividades exigidas.

No último item, estão os processos de Gestão de Acessos (ITIL) e Gestão dos Controles de Processos de Negócio (CobIT). De acordo com o ITIL, o processo de

Gestão de Acessos, busca garantir a usuários autorizados o direito de usar um serviço e impedir acesso aos usuários não autorizados. No CobIT, o processo que mais se alinha a este é o de Gestão dos Controles de Processos de Negócio. Este, busca manter controles de processo de negócio apropriados para assegurar que as informações relacionadas e processadas satisfazem todos os requisitos de controle de informações relevantes.

Os relacionamentos identificados entre esses processos, estão ressaltados no documento oficial do CobIT 5 (ISACA, 2012), pois dentre todos os cinco domínios do CobIT 5, o domínio “Entregar, Servir e Suportar” é o que se encontra mais alinhado aos processos do ITIL v3, de uma forma geral.

5. Considerações finais

Diante da atual necessidade de uma melhor organização das ações da TI nas empresas com o intuito de aprimorar os seus processos e alcançar melhores resultados, as certificações profissionais surgem como uma alternativa para solucionar essa questão. O CobIT e o ITIL têm sido as certificações mais adotadas neste cenário por proporcionarem grandes melhorias nos processos da TI além de possuírem grande aderência entre si ao serem utilizadas em conjunto (Granja, Yáñez, Bonifaz, & Heredia, 2016).

Os resultados apresentados neste trabalho demonstram que os processos descritos no livro 4 do ITIL v3, Operação de serviços, estão amplamente alinhados a processos presentes no CobIT 5 uma vez que a pesquisa bibliográfica realizada ratifica as similaridades e semelhanças entre os objetivos entre estes processos.

Foi identificado ainda que todos os processos do ITIL analisados, estão alinhados a processos descritos no mesmo domínio do CobIT, o domínio “Entregar, Servir e Suportar”, e segundo a descrição do mesmo, ele visa entregar os serviços de TI necessários para atender aos planos táticos e estratégicos. Esta constatação demonstra que apesar de o ITIL ser mais focado nos processos operacionais, e não táticos como o CobIT, esses dois *frameworks* se alinham exatamente na parte que o CobIT se refere as partes mais “operacionais”. Tal constatação está descrita no material oficial da ISACA (2012), o que reafirma os relacionamentos aqui identificados.

Quanto a trabalhos futuros sugere-se a análise de outros livros do ITIL e aderência destes a processos do CobIT. Ampliando assim, a análise apresentada neste trabalho e visando verificar maior relacionamento entre as certificações. Outra proposta, é verificar o alinhamento dos frameworks aqui citados, com outros padrões e certificações disponíveis e também aplicadas na área de TI, afim de analisar também como outras certificações estão alinhadas a essas.

Referências

- Adachi, E. S. (2008). *Governança de TI : análise crítica das práticas existentes em uma empresa estatal do setor de TI* (Dissertação (Mestrado)). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS. Recuperado de <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/14822>
- Cestari Filho, F. (2011). *ITIL v3 Fundamentos*. Rio de Janeiro, RJ: RNP/ESP. Recuperado de <https://pt.scribd.com/doc/50809607/ITIL-v3-Fundamentos>

- Granja, F. M., Yáñez, R. L., Bonifaz, E. F., & Heredia, E. C. (2016). It governance - Models and application. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, 444, 467–480. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31232-3_44
- ISACA (Org.). (2012). *COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise IT: an ISACA® framework*. Rolling Meadows, Ill: Information Systems Audit and Control Association.
- itSMF. (2007). *An Introductory Overview of ITIL v3* (Vol. 1). Reino Unido: itSMF UK. Recuperado de <http://www.itsmf.org.rs/sites/default/files/itSMF%20ITIL%20V3%20Introduction%20Overview.pdf>
- Magalhães, I. L., & Pinheiro, W. B. (2007). *Gerenciamento de serviços de TI na prática: uma abordagem com base na ITIL : inclui ISO/IEC 20.000 e IT Flex*. São Paulo: Novatec Editora.
- Rodrigues, L. C., Maccari, E. A., & Simões, S. A. (2009). O desenho da gestão da tecnologia da informação nas 100 maiores empresas na visão dos executivos de TI. *JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management*, 6(3), 483–506. <https://doi.org/10.4301/S1807-17752009000300006>
- Sahibudin, S., Sharifi, M., & Ayat, M. (2008). Combining ITIL, COBIT and ISO/IEC 27002 in order to design a comprehensive IT framework in organizations (p. 749–753). Apresentado em Proceedings - 2nd Asia International Conference on Modelling and Simulation, AMS 2008. <https://doi.org/10.1109/AMS.2008.145>
- Sortica, E. A., Clementi, S., & Carvalho, T. C. M. B. (2004). Governança de TI: uma empresa virtual analisada sob a ótica do COBIT e do ITIL. In *Anais do Congresso Anual de Tecnologia da Informação-CATI*. São Paulo, SP. Recuperado de <http://www3.fsa.br/LocalUser/gestaoti/Ativ09%20CLEMENTI%202004%20%20Governan%C3%A7a%20de%20TI%20-%20Comparativo%20entre%20Cobit%20e%20Itil.pdf>