

Pergunta:

Como propor uma implementação de governança para melhorar os serviços de TI.

Introdução:

Devido à grande necessidade de crescimento organizacional em todos os segmentos de mercado e áreas de conhecimento das organizações, tornando as empresas cada vez mais competitivas e aptas para sua expansão territorial e tecnológica, as organizações vêm enfrentando cada vez mais barreiras internas que acabam inclusive limitando este mesmo crescimento, devido aos riscos identificados em processos administrativos e operacionais dentro das organizações.

Estas barreiras tecnológicas caracterizam-se pela rápida atualização dos sistemas e disponibilidade de hardware e software, e sua fácil aquisição corporativa, garantindo sistemas cada vez mais rápidos e completos com grande complexidade, porém exigindo assim uma melhor gestão destes recursos, controle organizacional de tecnologias, controles de uso de informações vitais, entre outras necessidades caracterizadas como barreiras e riscos que precisam ser identificados, catalogados, controlados e medidos pelas empresas.

Resposta:

Pensando neste cenário crítico e nas possibilidades para o emprego de governança corporativa e de tecnologia de informação e comunicação, eu proponho a implementação de uma governança de tecnologia da informação baseada em duas metodologias;

Para o processo de governança operacional, baseado em melhores práticas, se faz necessário a implementação da metodologia ITIL, devido ao seu grande leque de métodos e processos para o controle em todos os níveis da organização, através de sua implementação de políticas e procedimentos específicos é possível obter o controle de todos os serviços disponíveis em uma organização, planejamento adequado no atendimento as mudanças, operacionalização dos serviços fornecidos e melhoria contínua em todos os níveis.

Já pensando em um nível mais gerencial e de tomada de decisão, temos a metodologia COBIT, onde quando devidamente implementada dentro das organizações, auxilia os gestores no entendimento de toda a parte operacional da empresa, alinhando os resultados obtidos com o planejamento estratégico da organização, auxiliando no direcionamento tecnológico e de recursos para atendimento ao planejamento organizacional e realização dos objetivos propostos pelos gestores no planejamento estratégico corporativo.