



Visão sobre a gestão da Tecnologia da Informação: o caso do IFNMG - Campus Januária

André Felype Matos Mota
andrefelype1992@gmail.com
IFNMG

Erika Maria dos Santos
ems.tads@gmail.com
IFNMG

Vinícius Dias de Souza
vds.tads@gmail.com
IFNMG

Joselice F. Lima
joselice.f.lima@gmail.com
IFNMG

Resumo: A gestão de serviços da Tecnologia da Informação (TI) tem sido um desafio cada vez maior para as Instituições públicas. A TI apresenta-se como uma ferramenta crucial a disposição das organizações, onde as informações podem ser coletadas, associadas, armazenadas e transmitidas. Este artigo tem o objetivo de analisar a abordagem da gestão da TI dentro do IFNMG - Campus Januária e propor o uso de coleções de boas práticas. Para a realização deste trabalho foram realizadas visitas à CGTI e as informações coletadas através da aplicação de questionário, formaram as bases para o artigo.

Palavras Chave: TI - Governança de TI - Melhores práticas - Gestão da Informação -

1. INTRODUÇÃO

A área de Gestão de Tecnologia da Informação (GTI) surgiu por volta dos anos 1970 advindo da área de gerenciar registros com a proposta de facilitar acesso aos dados e disponibilizar informações. Para Santos et al. (2011) a GTI tem sido definida como: planejamento, gerenciamento, previsão orçamentária, organização, direcionamento, treinamento e controle associados com a informação. Dessa maneira, a Tecnologia da Informação (TI) é um componente essencial para agregar valores aos produtos e serviços de uma organização. A TI apresenta-se como uma ferramenta crucial a disposição das mesmas, onde as informações podem ser coletadas, associadas, armazenadas e transmitidas.

Assim, como bem advoga Beal (2001) a TI está fundamentada nos seguintes componentes: *hardware* e seus dispositivos e periféricos; software e seus recursos; sistemas de telecomunicações; gestão de dados e informações.

Já Alecrim (2004) afirma que diferentes organizações apresentam estruturas, culturas internas e necessidades de informação extremamente variadas. Tal afirmativa nos leva a compreender que não existem fórmulas prontas sobre como administrar os recursos de tecnologia da informação de forma estratégica e lucrativa. Cabe a cada organização encontrar uma abordagem adequada às suas necessidades específicas em gestão da informação e dos recursos de TI.

Em Tibúrcio et al. (2013) tratando-se de TI comenta que:

“O uso e a exploração dos recursos tecnológicos são cada vez mais intuitivos, porém a mesma facilidade não é observada em termos de gestão e controle dos componentes tecnológicos que estão relacionados ao negócio. Portanto, o principal desafio na contemporaneidade é saber utilizar a TI de forma efetiva, extraíndo e agregando valor real ao negócio da organização”.

A gestão de TI é referenciada com a infraestrutura de tecnologia, a gestão de sistemas de informação, a gerência de custos e investimentos, alinhamento de TI aos negócios e, conseqüentemente, a entrega de valor à organização. A partir desse fundamento, muito se tem falado sobre governança de TI.

Segundo, Lunard et al. (2007), foi a partir de 2001, com a definição proposta por Korackakabadse e Kakabadse (2001) que a governança de TI passa a se concentrar também na necessidade de definir processos e mecanismos de relacionamento e não apenas estruturas – para desenvolver, dirigir e controlar os recursos de TI, de modo a atingir os objetivos da organização.

A Governança de TI, para Fernandes e Abreu (2012), busca o compartilhamento das decisões de TI com os demais dirigentes da organização, assim como estabelece as regras, a organização e os processos que norteiam o uso da TI pelos usuários, departamentos, divisões, negócios da organização, fornecedores e clientes, e também determinando como a TI deve prover os serviços para a organização. Já Tibúrcio et al. (2013) alerta que as “práticas de Governança de TI recomendadas pelos Órgãos de Fiscalização e Controle às Organizações da APF, indireta, contemplam, fortemente, questões relacionadas à segurança da informação”.

Albertin e Albertin (2010) mencionam que a organização dirige e estabelece os requisitos para a Governança de TI, pois suas atividades são dependentes das informações oriundas de TI para atender os objetivos de negócio. Além disso, a governança de TI é fundamentada na implementação efetiva com aplicação de métodos e técnicas que auxiliem na sua estruturação, conhecidas como Coleções de Boas Práticas, que são os *frameworks* organizacionais específicos. Para tanto, em função do negócio, utiliza-se processos das coleções de boas práticas, tais como o COBIT (*Control Objectives for Information and related*

Technology), ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*), BSC (*Balanced Scorecard*), dentre outras, de onde devem ser extraídos os passos que atinjam os objetivos da Governança de TI.

Este artigo tem o objetivo de analisar a gestão de TI e os seus mecanismos mais propagados na Coordenadoria Geral da Tecnologia da Informação (CGTI) do Instituto Federal do Norte de Minas Gerais - Campus Januária, como também propor o uso de coleções de boas práticas.

Baseando-se em um estudo de caso na CGTI, a importância do artigo consiste em mostrar a possibilidade de aplicar métodos e melhores práticas de gerenciamento indicadas pela Governança de TI. Além disso, o mesmo analisa os principais benefícios e dificuldades na utilização das ferramentas de TI, tentando direcionar as ações da TI do Instituto de acordo com o que já vem sendo realizado.

O artigo está estruturado a partir desta Introdução, seguido da Revisão de literatura em que aborda as questões da Governança de TI e suas aplicações, apresentando alguns *frameworks* das coleções de boas práticas e trabalhos relacionados. Na terceira seção apresenta-se a Metodologia utilizada para o desenvolvimento do artigo. Na quarta seção apresenta-se a Análise dos Resultados encontrados e, finalmente as Considerações finais.

2. REVISÃO DE LITERATURA

A tecnologia da informação desempenha um importante papel para as organizações e ao negócio, visto que, a falta de uma área de TI eficiente, não há esforço de competitividade capaz de alavancar a empresa.

Entretanto, como na maioria dos departamentos, há muitas causas de ineficiência da TI. Para Tibúrcio et al. (2013) “essa ineficiência pode provocar impactos altamente negativos ao negócio, como por exemplo, indisponibilidade de serviço, ambiente de negócio com baixa resiliência e operações descontinuadas”. É preciso saber utilizar a TI de maneira efetiva, para que, seja possível extrair e agregar valor real ao negócio das organizações. Ainda assim, é preciso também, estabelecer controles efetivos para implementar a TI com o negócio.

Nesse sentido, os Órgãos de Fiscalização e Controle e melhores práticas têm apontado a Governança de TI como uma das principais opções para tratamento das necessidades de controles interno e externo.

De acordo com Tibúrcio et al. (2013), a Governança de TI exerce um papel relevante no direcionamento da TI com vistas à agregação de valor ao negócio. Por isso, apresentamos nessa seção os conceitos e requisitos necessários a implementação da Governança de TI.

2.1 A GOVERNANÇA DE TI

A Governança de TI é subconjunto da Governança Corporativa, que de acordo com o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC, 2016), a define da seguinte maneira: “governança corporativa é o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, proprietários, conselho de administração, diretoria e órgãos de controle”.

Logo, a governança de TI é definida pelo ITGI (2008), como a liderança, as estruturas organizacionais e os processos que garantem que a TI da empresa sustente e estenda as estratégias do negócio e seus objetivos, integrando e institucionalizando boas práticas.

O principal objetivo da Governança de TI é alinhar a TI aos requisitos de negócios. Englobando assim, mecanismos implementados em diferentes níveis de uma empresa, tais como mecanismos que permitem gerenciar, controlar e utilizar a TI de modo a criar valor para

a empresa, permitindo que decisões sobre novos investimentos sejam tomadas de maneira consistente em alinhamento com a estratégia corporativa. No entanto, para Teixeira (2011) o Governante de TI possui um grande desafio: é o de transformar os processos em “engrenagens” que funcionem de forma sincronizada a ponto de demonstrar que a TI não é apenas uma área de suporte ao negócio e sim parte fundamental da estratégia das organizações.

2.2 COLEÇÕES DE BOAS PRÁTICAS

As organizações que estão desenvolvendo seus processos de Governança de TI se depararam com uma variedade de modelos, metodologias, padrões e ferramentas consolidados em *frameworks* de melhores práticas do mercado à sua disposição. Contudo, as empresas podem utilizar mais de um modelo, ou adaptar os modelos existentes para sua necessidade. Dentre as melhores práticas de TI, que tratam de temas incorporados na Governança de TI, destacam-se:

O COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*) é um modelo de governança de TI, que foi desenvolvido pela ISACA (*Information Systems Auditing and Control Association*) para auxiliar os profissionais de auditoria e controle na área de TI. Possui um modelo que contém um conjunto de rotinas, e assim proporciona uma visão ampla de tecnologia da informação nas organizações, bem como ferramentas, práticas e princípios para orientar as diversas partes interessadas na área de TI, interna ou externas à organização, tais como administradores, executivos, profissionais de TI, gestores, etc. O COBIT é composto por quatro domínios: Planejamento e Organização; Aquisição e Implementação; Entrega e Suporte; e Monitoramento. Cada um dos quatro domínios possui uma série de processos (modelos de maturidade dos processos) variáveis de 0 a 5. São eles: 0) O gerenciamento de processos não existe. 1) Processo pela necessidade e desorganizado. 2) Processos repetitivos, evidentes e incontestáveis. 3) Processos bem definidos e documentados. 4) Processos gerenciáveis e avaliados e 5) Processos completamente otimizados.

O ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) é um framework de boas práticas para gerenciamento de serviços de TI utilizado por organizações dos mais diversos portes, públicas ou privadas, como apoio para melhorar os serviços de TI. A biblioteca encontra-se atualmente na edição 2011, ano em que foi lançada. O foco do ITIL é descrever os processos necessários para gerenciar a infraestrutura de TI eficientemente e eficazmente, de modo a garantir os níveis de serviço acordados com os clientes internos e externos. O ITIL trata de disciplinas táticas, ou de planejamento, e operacionais. Uma pesquisa realizada pelo ITGI, em 2010, com 450 gestores de TI de 21 países, apontou a biblioteca de Infraestrutura de TI (ITIL) como o conjunto de padrões mais utilizado como base para a abordagem da Governança de TI.

O PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*) é um conjunto de melhores práticas para Gestão de Projetos, que é mantida pelo PMI (*Project Management Institute*). O PMBOK é um guia de conhecimento em gerenciamento de projetos, baseado na metodologia reconhecida mundialmente pelos profissionais de gerenciamento de projetos – um documento formal que descreve normas, métodos, processos e práticas estabelecidas. O conhecimento contido neste guia evoluiu a partir de boas práticas reconhecidas de profissionais de gerenciamento de projetos que contribuíram para o seu desenvolvimento.

O BSC (*Balanced Scorecard*) foi desenvolvido por Robert Kaplan e David Norton no início da década de 90, constituindo-se num novo modelo de gestão estratégica, baseado em quatro perspectivas diferentes que “equilibram os objetivos de curto e longo prazos, os resultados desejados e os vetores de desempenho desses resultados, as medidas concretas e as medidas subjetivas mais imprecisas”: financeira, relativa aos acionistas; clientes, relativa aos clientes; processos internos, elementos que levariam à satisfação do cliente e do acionista; e

aprendizado e crescimento, relativas às pessoas da organização e seu desenvolvimento, em função das estratégias organizacionais (Kaplan, Norton 2006).

2.3 TRABALHOS RELACIONADOS

O trabalho realizado por Ribeiro (2015), vem abordar sobre a oportunidade na aplicação das boas práticas da Governança de TI nas Instituições Públicas de Ensino Brasileiras, que busca referências nas boas práticas para promover ações voltadas a projetos e processos desenvolvidos no âmbito institucional. A busca referencial das boas práticas tem por finalidade enxergar as oportunidades nos desafios diários e com isso buscar o alinhamento estratégico da TI com o negócio através da rastreabilidade dos objetivos organizacionais e dos objetivos da TI. O trabalho ainda apresenta algumas ações implementadas na TI do Centro Federal de Educação Tecnológica do Rio de Janeiro, onde diante de um cenário desfavorável foi possível identificar oportunidades de aplicação das boas práticas da gestão de TI com respostas e resultados em prazos surpreendentemente curtos. Sendo que essas ações são divididas em três fases:

- Diagnosticar estratégia: consiste em analisar o estado atual da estratégia da organização, visando sua situação competitiva no mercado e as práticas adotadas. Criar uma ARA (Árvore da Realidade Atual) e uma ARF (Árvore da realidade futura) ajuda a compreender e direcionar o processo de mapeamento;
- Direcionar estratégia: a organização toma uma decisão de orientação para sua estratégia com o objetivo na condução de futuras projeções;
- Criar o mapa estratégico: o mapa fornece a base do processo de comunicação e orientação para execução da estratégia.

Em Pires e Felipe (2013) foi realizado a avaliação qualitativa nos processos estratégicos e táticos de TI de uma instituição pública federal de ensino, baseada nos *frameworks* COBIT e ITIL. A metodologia adotada foi análise documental, aplicação de questionário e reunião com os gestores da área de TI. Isso permitiu detectar as fragilidades do planejamento estratégico de TI no intuito de impulsionar a implantação da governança de TI na organização. Considerando apenas o domínio estratégico e tático, constatou-se que a cultura da governança, inclusive a de TI, dentro da instituição ainda deve evoluir bastante para atingir o patamar adequado. A proposta de solução apresentada foi capacitar todos os profissionais envolvidos na governança de TI, sensibilizando a alta administração e provendo os recursos necessários. Esse acompanhamento constante vai alertando os gestores e criando, lentamente, a cultura da governança de TI dentro da instituição.

Em Sousa (2013) o artigo para o evento de Gestão e Tecnologia para a Competitividade propõe-se a adoção de boas práticas na implantação do gerenciamento de serviços de TI, utilizando software livre, com o propósito de melhorar os resultados do índice de governança de TI em instituições públicas federais. O artigo aborda ainda que o funcionário público precisa estar cada vez mais qualificado para exercer a sua tarefa, pois a interação com as novas tecnologias é fundamental para uma melhor gestão do serviço público. Para a realização deste trabalho foram realizadas visita à três órgãos públicos: Câmara Municipal, Fundação Estadual e uma Prefeitura Municipal. Conclui-se que apenas algumas instituições utilizam algum tipo de boas práticas na gestão de TI e em algumas foi possível identificar algum tipo de controle ou governança, ainda que incipiente. Segundo a autor, um dos grandes problemas enfrentados pelos gestores dessas instituições refere-se às dificuldades que apresentam em obter verbas para a TI e a falta de qualificação do corpo técnico, pois somente com funcionários qualificados e treinados, as instituições poderão estabelecer e adotar o uso de boas práticas de TI para a melhoria do serviço público. Porém, para alcançar uma gestão pública de qualidade requer

investimentos em equipamentos, serviços específicos, estrutura, pessoal qualificado e treinamentos.

3. METODOLOGIA

O presente artigo corresponde a uma pesquisa que possui um caráter descritivo, pois tem o objetivo de descrever e analisar práticas de TI (Gil, 2010).

Para a realização do artigo, optamos como instrumento de pesquisa: a aplicação de questionário com gestores de TI da CGTI.

O questionário constitui-se de uma sequência de questões apresentadas ao respondente, por escrito, de forma impressa ou digital. O questionário pode ser aberto, pouco ou não estruturado, ou fechado, estruturado. Para o presente estudo de caso será utilizado o questionário aberto, estruturado (Vergara, 2010).

No primeiro momento, foi realizado o levantamento de fontes de informações em busca de conceitos e requisitos necessários à implementação da Governança de TI. No segundo momento, para alcançar os objetivos da pesquisa, este artigo dispôs de um questionário feito junto à equipe da CGTI do IFNMG - Campus Januária, bem também, de visitas complementares a mesma.

Após o questionário redigido e antes de ser aplicado definitivamente, ele passou por um pré-teste para assegurar que esteja bem elaborado, sobretudo sobre a sua clareza e precisão de termos, forma de questões, desmembramento das questões, ordem e introdução do questionário.

Desta forma, as fontes de informação encontradas, como também as informações coletadas através da aplicação de questionário, passaram a compor a base de pesquisa deste trabalho.

Os resultados que se pretende alcançar procuram dar consequência às ideias – ou perguntas não necessariamente explícitas – a partir de fatos deduzidos através de questionário (fontes primárias) respondidos pela CGTI.

3.1 O CENÁRIO

A Coordenadoria Geral da Tecnologia da Informação (CGTI) como parte integrante do Instituto Federal do Norte de Minas Gerais - Campus Januária, atualmente é formada por um analista de sistemas e três técnicos de informática que juntos têm como função o gerenciamento e manutenção dos equipamentos de telecomunicações. No momento o analista de sistemas atua somente com a área de desenvolvimento.

3.1.1 A COLETA DE DADOS

A coleta de dados, deu-se a partir da aplicação do questionário elaborado composto por 11 questões formuladas sobre a gestão da TI e encontram-se divididas em dois níveis.

O questionário foi apresentado e respondido pelos gestores de TI da CGTI do Campus Januária, o mesmo foi aplicado criteriosamente, tal técnica apresenta elevada confiabilidade nas informações extraídas.

Para fins de melhor entendimento as questões abordadas serão aqui apresentadas em tabelas e divididas em dois níveis.

No nível 1 estão as perguntas básicas (estrutura de TI, equipamentos, divisão de departamentos, etc), como pode ser observado na Tabela 1.

Tabela 1: Questões nível 1

Como funciona a estrutura de TI?
Como é a departamentalização da TI e como estão divididos esses departamentos?
Fale um pouco sobre a infraestrutura da informática na organização e a estrutura de equipamentos
Como é a estrutura da organização comparado com a iniciativa privada?
Como são realizados os investimentos em TI?

E no nível 2 estão as perguntas que identificam as coleções de boas práticas utilizadas e a burocracia para se adquirir um serviço ou uma solução de TI, etc, pode ser observado na Tabela 2.

Tabela 2: Questões nível 2

Como é a utilização de práticas baseadas nos modelos de referência ITIL e COBIT? E outras.
Os serviços possuem prazos de atendimentos? Se sim, especifique.
Como funciona a questão dos sistemas? Há uma área de desenvolvimento?
A organização utiliza alguma estrutura de ERP (Planejamento dos Recursos da Empresa)?
Qual a forma que a organização trata a questão de projeto de TI? Há um cronograma, possui uma área específica que trabalhe somente com projetos? Esta área possui um gerente de projetos?
Há muita burocracia para se adquirir um serviço ou uma solução para um problema de TI?

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A partir dos dados coletados, foi possível identificar que a CGTI possui papel fundamental em todo o funcionamento da Instituição.

Observou-se que apesar da equipe consideravelmente pequena, o que não há um planejamento definido, o setor possui um bom funcionamento e consegue atender as demandas existentes, porém com as próprias informações relatadas pelo gestor de TI, às vezes o tempo de atendimento não satisfaz a todos completamente ou até mesmo o chamado não é atendido.

Em relação a infraestrutura da informática o Campus Januária busca através de investimentos manter-se sempre atualizada nesse setor tecnológico, que se desenvolve vertiginosamente. A infraestrutura é considerada boa, contendo uma rede estruturada em fibra óptica entre os principais prédios e rede via *wireless* nos prédios das Unidades de Produção, ou seja, os setores estão informatizados e interligados com a rede de internet. Os equipamentos são de última geração, próprios e adquiridos com verba específica do orçamento anual, tais como: servidores, *workstations*, *switchs* gerenciáveis, controladora *wi-fi*, *storages*, *access points* profissionais, entre outros, a grande maioria dos mesmos são recém comprados e ainda estão sendo implantados.

Para o gestor de TI, a burocracia para a aquisição de serviço ou solução de TI na área do serviço público é algo que atrapalha alguns objetivos da CGTI, porém a burocracia é conceituada necessária, pois é preciso provar a necessidade da solução e a aplicabilidade da mesma dentro do Campus Januária, além do seu retorno para o usuário final, que é o discente.

O gestor de TI acredita que a TI é como um ativo estratégico para a organização e deve ser tratada no mais alto nível de gestão alinhando-se a todas as políticas e estratégias de negócio, pois tudo que gira em torno da Instituição depende direta ou indiretamente da TI.

Por fim, a CGTI não utiliza rigorosamente nenhuma prática de governança de TI. Entretanto, apenas algumas práticas baseadas em COBIT são utilizadas, porém essa utilização é mínima. De acordo com a equipe falta-se tempo para o planejamento.

4.1 PROPOSTA PARA ADOÇÃO DE COLEÇÕES DE PRÁTICAS

Com base na análise dos resultados, observou-se de maneira superficial, que apesar da utilização de algumas práticas baseadas em COBIT, a CGTI apresenta uma ausência de formalização dos requisitos de alinhamento estratégico, como também a inexistência de controles internos amplamente instituídos.

Segundo Pires e Felipe (2013) “a estratégia é o eixo principal para implantação de serviços de TI, pois oferece orientação para projetar, desenvolver e implementar o gerenciamento desses serviços”.

O ITGI (2008) afirma que para que a governança de TI seja eficiente, é importante avaliar as atividades e riscos da TI que precisam ser gerenciados.

Tibúrcio et al. (2013) complementa:

“para alcançar a governança efetiva de TI, é necessária a comunicação bidirecional e uma relação de participação e colaboração entre as equipes de negócio e de TI, assegurando o compartilhamento contínuo do conhecimento entre os departamentos organizacionais para atingir e manter o alinhamento entre o negócio e a TI”.

Ainda assim, isso é crítico quando se busca o compartilhamento e a gestão do conhecimento por meio de mecanismos tais como o cruzamento profissional (equipes de TI trabalhando nas unidades de negócio e pessoas do negócio trabalhando na TI), educação contínua e treinamento mesclado (De Haes e Grembergen, 2004).

Vale ressaltar, que possuir uma boa gestão através da Governança de TI é fundamental para uma empresa diminuir os riscos e consiga resultados mais favoráveis e alinhados aos objetivos da empresa. Implantar coleções de melhores práticas significa, muitas vezes, mudar paradigmas e padronizar novos processos. Por isso, a escolha do modelo deve ser feita com cautela considerando primeiramente os interesses e necessidades da organização.

Diante disso, propomos para a CGTI a utilização das melhores práticas baseadas em COBIT, ITIL, PMBOK e BSC, para que assim, atinja resultados positivos e alinhados aos objetivos do IFNMG - Campus Januária. Na tabela 3 é feita a representação da possível implementação dessas práticas.

Tabela 3: Implementação das coleções de boas práticas

Coleções de boas práticas	Descrição
COBIT	Prática fundamental para garantir a governança de TI e, conseqüentemente, melhorar a gestão. Utilizando-o da maneira correta, o COBIT fornecerá para a CGTI muito mais segurança e apoio à tomada de decisões, facilitando a comunicação e melhorando os resultados. Além disso, com o seu uso é possível otimizar os investimentos em TI, já que os gerentes passam a ter uma visão muito mais abrangente do impacto da TI na organização, além de identificarem possibilidades de melhorias.
ITIL	<i>Framework</i> de boas práticas para gerenciamento e melhorias de serviços de TI. A CGTI poderá descrever os processos necessários para gerenciar a sua infraestrutura de maneira eficiente e eficaz, de modo a garantir os níveis de serviço acordados com os clientes internos e externos, além de tratar de disciplinas táticas, ou de planejamento, e operacionais.
PMBOK	Guia de conhecimento em gerenciamento de projetos. Através das diretrizes contidas no PMBOK, a CGTI vai conseguir estabelecer fluxos eficientes de informações e de ações dentro do IFNMG, o que acarretará na maior produtividade, redução de custos e satisfação dos profissionais envolvidos no processo.
BSC	Metodologia de medição da execução da estratégia e para a gestão da mudança. Através das diretrizes contidas no BSC, a CGTI vai alcançar o alinhamento do planejamento estratégico com as suas ações operacionais do Instituto.

Cabe salientar que, para cada *framework* descrito será necessário adequar-se de acordo com a estrutura da TI do IFNMG - Campus Januária.

Nesta nova proposta, os investimentos de TI serão guiados pelas necessidades do negócio, sendo usados em processos de TI que entregam algum valor de volta à organização, respondendo aos requisitos de negócios, tal perspectiva é ilustrado na figura 1.



Figura 1: Alinhamento TI e negócios

Fonte: www.devmedia.com.br/governanca-de-ti-e-cobit/27577

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar da pequena equipe de TI no IFNMG - Campus Januária, é notável a sua importância e a prestação do seu serviço de qualidade. É necessário investir cada vez mais em TI, pois os serviços relacionados a TI é que dão suporte para que todos os objetivos sejam cumpridos. É

necessário também, avançar na gestão de TI, pois a utilização de somente algumas práticas de governança TI baseadas em COBIT, provocam um retrocesso na gestão de TI dentro do Campus Januária.

O presente trabalho concluiu-se que é necessário a adoção de melhores práticas de governança de TI para a CGTI, pois a falta de planejamento acaba gerando uma grande quantidade de problemas rotineiros que poderiam ser evitados se as boas práticas disponíveis pelos modelos de referência fossem aplicadas.

Por isso, sugerimos a implementação das melhores práticas baseadas em COBIT, ITIL, PMBOK e BSC, como conjunto de métodos fundamentais para a garantia da governança de TI.

Sendo assim, em relação aos objetivos de analisar a abordagem da gestão de TI e a proposta de uso de coleções de boas práticas para a CGTI, pela qual tratou-se sobre a governança de TI apontando diretrizes de aplicação, considera-se o resultado satisfatório.

6. REFERÊNCIAS

Albertin, A. L.; Albertin, R. M. M. “Estratégias de Governança de Tecnologia da Informação: estruturas e práticas”. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

Alecrim, Emerson. “O que é Tecnologia da Informação (TI) ”. 2004. Disponível em: <www.infowester.com/ti.php>. Acesso em: 01 maio 2016.

Beal, Adriana. “Introdução à Gestão de Tecnologia da Informação”. 2001.

De Haes, S.; Grembergen, W.V; IT Governance and Its Mechanisms. Information Systems Control Journal, volume 1, 2004.

Fernandes, A. A. e Abreu, V. F. de (2012) “Implantando a Governança de TI – da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços”, 3ª Edição, Brasport Livros e Multimídia Ltda., Brasil.

Gil, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), 2016. Disponível em: <www.ibgc.org.br/index.php>. Acesso em: 30 abril 2016.

ITGI. IT Governance Institute. Aligning CoBiT 4.1, ITIL V3, ISO/IEC 27002 for Business Benefit – A Management Briefing From ITGI and OGC. 2008.

Kaplan, R. S, Norton, D. P., “Alinhamento: Utilizando O Balanced Scorecard para criar estratégias corporativas”. Elsevier Editora Ltda. São Paulo, 2006.

Korac-Kakabadse, N.; Kakabadse, A. IS/IT governance: need for an integrated model. Corporate Governance, v. 1, n.4, 2001.

Lunardi, G., Dolci, P., Becker, J., Macada, A.; “Governança de TI no Brasil: uma análise dos mecanismos mais difundidos entre as empresas nacionais”. 2007.

Pires, Tatieleures Gomes; Felipe, Domingos Sávio Soares. “Avaliação dos Processos Estratégicos e Táticos de TI: um estudo de caso em Órgão da Administração Pública Federal ”. 2013.

Ribeiro, Sildenir Alves. “Administrando o Caos: Desafios e Oportunidades na Aplicação das Boas Práticas da Governança de TI nas Instituições Públicas de Ensino Brasileiras ”. 2015.

Santos AF; Ferreira JM; Queiroz NR; Magalhães Júnior HM. “Estruturação da área de informação em saúde a partir da gerência de recursos informacionais: análise de experiência”. Rev Panam Salud Publica. 2011.

Sousa, Evaldo Silva de. “A gestão da TI dentro do serviço público”. 2013.

Teixeira, Lincoln Herbert. “MBA em Gestão de Tecnologia da Informação: Governança em TI”. 2011.

Tibúrcio AMCC; Molinaro LFR; Lima EA. “Estruturas, processos e mecanismos de governança de TI”. 2013.

Vergara, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 12ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.