



**11ª Jornada Científica e
Tecnológica do IFSULDEMINAS**

**& 8º Simpósio de
Pós-Graduação**

GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM UMA PREFEITURA DO SUL DE MINAS GERAIS

Rafael P. SANTOS¹, Caio C. DIAS²; Matheus E. FRANCO³

RESUMO

A gestão da Tecnologia da Informação consiste em um ferramental para a especificação dos direitos de decisão e responsabilidade, visando a encorajar comportamentos desejáveis em seu uso. Apesar da existência de diferentes metodologias para o uso e gestão eficiente dos recursos tecnológicos, observa-se que diversas instituições atuam somente na resolução de problemas, pouco se dedicando a uma gestão efetiva. O presente trabalho apresenta a análise dos princípios do COBIT5 no setor de TI em uma Prefeitura Municipal do Sul de Minas Gerais. Os resultados demonstram a limitação da instituição e a necessidade da implantação de um framework para apoio ao processo de gestão da tecnologia da informação.

Palavras-chave: COBIT5, Gestão Pública, Governança em TI.

1. INTRODUÇÃO

A introdução da Tecnologia da Informação (TI) no ambiente público, especificamente em prefeituras, mudou e melhorou os processos para o desenvolvimento do serviço diário, atendimento e acesso dos cidadãos às informações públicas. Foi criado um setor específico para o suporte à tecnologia, em alguns lugares chamados de TI em outros de Centro de Processamento de Dados (CPD) que tem como objetivo cuidar para que a tecnologia da informação seja empregada da melhor forma possível na gestão municipal.

A utilização de métodos de trabalho ágil é importante para um bom desenvolvimento e êxito de atendimento de suporte ao usuário. Boa parte desse êxito passa por um modo rápido e ágil de classificar e atender os chamados a suporte, facilitando assim tanto o usuário que solicita o chamado quanto ao técnico que irá atender (LAPPI et al., 2018).

Desta maneira, este trabalho realiza a análise das metodologias atuais de gestão e governança de Tecnologia da Informação em uma Prefeitura Municipal de uma cidade do Sul de Minas Gerais com base no framework COBIT5, e, a partir disto, propor possíveis soluções para o aprimoramento de seu setor de TI.

1 Discente, IFSULDEMINAS – Campus Machado. E-mail: rafaelpereira555@outlook.co.

2 Discente, IFSULDEMINAS – Campus Machado. E-mail: caiodias910@gmail.com.

3 Orientador, IFSULDEMINAS – Campus Machado. E-mail: matheus.franco@ifsuldeminas.edu.br.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Segundo Weill e Ross (2004), a governança em TI consiste em um ferramental para a especificação dos direitos de decisão e responsabilidade, visando a encorajar comportamentos desejáveis no uso da TI. Para Vanni (2005), a governança de TI trata das estruturas de relacionamentos e processos para dirigir e controlar a organização no alcance de seus objetivos, agregar valor a esses objetivos e ao mesmo tempo equilibrar os riscos em relação ao retorno prometido pela TI e seus processos.

O COBIT - *Control Objectives for Information and Related Technology* consiste na publicação e promoção de um conjunto atualizado de padrões internacionais de boas práticas acerca do uso corporativo da TI para gerentes e auditores de tecnologia. O COBIT funciona por meio da aplicação de diversas práticas de controle da informação, que vão desde o planejamento até o monitoramento de resultados (ISACA, 2012).

Segundo Barbosa (2008) as políticas públicas específicas de TI são denominadas GTI no setor público. Em países como Estados Unidos, Canadá e Reino Unido as práticas de GTI alinham-se à arquitetura corporativa (AC) e às boas práticas de mercado para a gestão de TI, conforme preconizadas pelas estruturas de referência, como o COBIT5 e ITIL6 (RAMOS; DE SOUSA JR., 2015).

3. MATERIAL E MÉTODOS

A metodologia consiste em uma abordagem aplicada, a qual versa na avaliação no setor de TI de uma Prefeitura Municipal do Sul de Minas Gerais tendo em vista os princípios do COBIT 5, buscando-se uma melhor gestão e eficiência do setor. O trabalho está em desenvolvimento, sendo avaliada as dimensões apresentadas na Figura 1 pelo autor, o qual é funcionário da citada instituição.



Figura 1: Dimensões do COBIT5
Fonte: Isaca (2012)

O processo de avaliação iniciou-se em junho de 2019, com vistas a ser finalizado em novembro de 2019. Para avaliação está sendo realizado o levantamento da documentação e metodologias referentes aos processos de gestão e governança em tecnologia da informação. Ao final será realizado um *GAP Analysis*, que consiste na mensuração do grau atual e o desejado na instituição com vistas a desenvolver propostas para elevar a maturidade dos processos de TI.

4. RESULTADOS

Nesta primeira fase de execução do trabalho buscou-se avaliar os cinco princípios do COBIT frente à observação realizada na instituição.

No que tange ao primeiro princípio, “Atender as Necessidades das Partes Interessadas”, o cenário encontrado é satisfatório, tendo em vista que todo o trabalho ou projeto que envolva ou necessite do setor da TI da instituição é realizado com sucesso. Benefícios são entendidos pelas partes, assim como os riscos, somente no que tange na disponibilidade de recursos financeiros a instituição possui grandes limitações. Muitas vezes projetos são iniciados, mas quando se chega à parte de destinar recursos ao TI estagna-se. Após a execução deste trabalho espera-se uma melhor compreensão da instituição.

Em relação ao princípio “Cobrir a Empresa de Ponta a Ponta”, é possível constatar que até o presente momento a instituição trata o setor de TI não como um ativo estratégico, mas sim como um setor reativo, que age conforme o surgimento de necessidades ou problemas. Essa visão faz com que a referida não alavanque a sua real capacidade. Ainda nesse princípio a TI não cobre toda a instituição, a causa nos remete ao princípio anterior.

Já em relação ao terceiro princípio, não há até o momento nenhum framework que integre todos os setores, mas está iniciando-se a conscientização desta necessidade. A integração de todas as partes é importante, tendo em vista que isto poderá fazer a instituição melhorar seus processos, tanto em eficiência (realizando as atividades de forma correta) quanto em eficácia (realizando da melhor maneira possível).

Foi possível constatar que em relação ao princípio de “Permitir uma Abordagem Holística”, a instituição apresenta grandes limitações. Observa-se um problema relacionado aos recursos humanos envolvidos, os quais por vezes não colaboram para a resolução dos problemas de terceiros. Foi também constatada certa resistência dos servidores/usuários, demonstrando algumas situações de adversidade para com o TI e as soluções de integração propostas.

Em relação a “Distinguir a Governança da Gestão”, é possível afirmar que não há. No presente momento cabe ao gestor de TI fazer o seu papel em si e, além disso, a governança de TI. Necessita-se de uma divisão e clareza nas tarefas e responsabilidades, tal qual o presente trabalho

tem como objetivo de mostrar.

Segundo o gestor do setor de TI da Prefeitura, no que tange os princípios do COBIT 5 a situação atual do setor pouco atende a estes. Segundo ele, pontos como satisfazer necessidades das partes interessadas e cobrir a organização de ponta a ponta são os únicos princípios que se aproximam um pouco da situação atual, mas demonstrou otimismo com relação ao desenvolvimento desse trabalho, tendo visto o potencial de melhoria do setor frente a implantação dos princípios do COBIT 5.

5. CONCLUSÕES

Na atual situação do setor de TI da Prefeitura Municipal citada neste trabalho, o COBIT 5 se mostra como uma solução viável. Suas práticas e princípios se encaixam em um setor que no momento possui pouco alinhamento com qualquer metodologia de gestão e governança de TI. Assim, a implantação do COBIT5 viabiliza mudanças e melhorias, o que culmina no atendimento de maior qualidade a população.

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, A.F. Governo Eletrônico: Dimensões da avaliação de desempenho na perspectiva do cidadão. 248 f. Tese (doutorado) - Escola de Administração de Empresas de São Paulo. São Paulo, 2008.
- ISACA. COBIT 5: A business framework for the governance and management of enterprise IT., 2012.
- LAPPI, Teemu et al. Toward an Improved Understanding of Agile Project Governance: A Systematic Literature Review. *Project Management Journal*, v. 49, n. 6, p. 39-63, 2018.
- RAMOS, K. H. C., DE SOUSA JR, R. T. Bibliometric Analysis of Enterprise Architecture in the Public Administration. *Information (Yamaguchi)*, v. 18, n. 2, p. 501-520, 2015.
- VANNI, R.M.P. Governança de TI na Universidade de São Paulo. São Paulo: USP, [2005].
- WEILL, P.; ROSS, J.W. IT governance: how top performers manage IT decision rights for superior results. Boston: Harvard Business School Press, [2004].