

Anexo M: Avaliação CobiT 4.1

COBIT 4.1	Implementados				Nível	Importância					Impedimentos Percebidos	Observação
	Sim	Parcial	Não	N/A		Alta	Média	Baixa	Nenhuma	N/A		
Processos TI												
PO Planejamento e Organização												
PO1 Definir um Plano Estratégico de TI	x				1	x					Ainda não formalizado.	Definir portfólio de serviços.
PO2 Definir a Arquitetura da Informação		x			1	x						Existe dicionário de Dados no SISGEOP e CORPORE
PO3 Determinar as Diretrizes de Tecnologia			x		0		x					
PO4 Definir os Processos, Organização e Relacionamentos de TI		x			0		x					Formalizar o processo de decisão de investimento em TI
PO5 Gerenciar o Investimento em TI	x				2	x						Mais evoluído.
PO6 Comunicar Metas e Diretrizes Gerenciais			x		0		x					
PO7 Gerenciar Recursos Humanos de TI		x			0	x					Política interna sem a flexibilidade necessária para atingir os objetivos TI.	Investimento em treinamentos.
PO8 Gerenciar Qualidade		x			0	x					Falta de RH especializado.	
PO9 Avaliar e Gerenciar Riscos de TI		x			0	x					Falta de RH especializado.	
PO10 Gerenciar Projetos	x				2	x						Já existe em sistema.
AI Aquisição e Implementação												
AI1 Identificar Soluções Automatizadas		x			1	x						
AI2 Adquirir e Manter Software Aplicativo	x				2	x						Definir templates.
AI3 Adquirir e Manter Infraestrutura Tecnológica	x				2	x						Definir templates.
AI4 Habilitar Operação e Uso	x				2	x						Existe um multiplicador / facilitador nas áreas. Os materiais são mantidos na intranet.
AI5 Obter Recursos de TI	x				2	x						Segue a legislação.
AI6 Gerenciar Mudanças	x				2	x						Definir templates.
AI7 Instalar e Homologar Soluções e Mudanças	x				2	x						Segue a legislação. Executada através das licitações / projetos.
DS Entrega e Suporte												
DS1 Definir e Gerenciar Níveis de Serviço	x				2	x					Custos podem ser altos para implantar automatização. Falta de RH especializado.	Necessita de um padrão para níveis de serviço para usuário.
DS2 Gerenciar Serviços Terceirizados	x				2	x					Falta de RH especializado. (qualidade e documentação).	Organizar o conhecimento.

Anexo M: Avaliação CobiT 4.1

COBIT 4.1	Implementados				Nível	Importância					Impedimentos Percebidos	Observação
	Sim	Parcial	Não	N/A		Alta	Média	Baixa	Nenhuma	N/A		
Processos TI												
DS3 Gerenciar Desempenho e Capacidade	x				2	x					Custos podem ser altos para implantar automatização. Falta de RH especializado.	Formalizar o nível de serviço. Falta explicitar em um contrato interno entre usuário e DETIN sobre sistemas/serviços. Tipos de contratos internos: contrato com usuário geral, contrato com usuário de sistema, contrato com gerência.
DS4 Assegurar Continuidade dos Serviços	x				2	x					Custos podem ser altos para implantar automatização. Falta de RH especializado.	Formalizar o nível de serviço. Falta explicitar em um contrato interno entre usuário e DETIN sobre sistemas/serviços. Tipos de contratos internos: contrato com usuário geral, contrato com usuário de sistema, contrato com gerência.
DS5 Garantir a Segurança de Sistemas	x				2	x					Custos podem ser altos para implantar automatização. Falta de RH especializado.	Formalizar o nível de serviço. Falta explicitar em um contrato interno entre usuário e DETIN sobre sistemas/serviços. Tipos de contratos internos: contrato com usuário geral, contrato com usuário de sistema, contrato com gerência.
DS6 Identificar e Alocar Custos	x				2	x						Gestão realizada
DS7 Educar e Treinar Usuários		x			1	x					Falta o processo de gestão de capacitação na empresa. Falta de RH especializado para padronização. Falta de RH especializado para documentação e instrução.	Indicar a modalidade de treinamento em cada projeto. Permitir a manutenção de treinamento. Definir perfil de treinamento TI por ocupação

Anexo M: Avaliação CobiT 4.1

COBIT 4.1	Implementados				Nível	Importância					Impedimentos Percebidos	Observação
	Sim	Parcial	Não	N/A		Alta	Média	Baixa	Nenhuma	N/A		
Processos TI												
DS8 Gerenciar a Central de Serviços e os Incidentes	x				2	x					Alterar o sistema atual. Tamanho da empresa não comporta um helpdesk sofisticado.	Implementar categorização no sistema atual. Recomendar o cadastro para incidentes e serviços. No sistema atual, incluir intervenções em sistemas, solicitações de treinamento e evolução de TI.
DS9 Gerenciar a Configuração				x	0				x			Não faz acompanhamento pró-ativo de estações de usuários. ERP possui gestão de patrimônio. Existem documentos com configurações de ativos de TI. Não existe necessidade para os níveis de serviço.
DS10 Gerenciar Problemas	x				1			x			Tamanho da empresa não comporta um helpdesk sofisticado.	Problemas são controlados pelo sistema. Erros conhecidos não são formalizados.
DS11 Gerenciar Dados	x				3	x						Padronizado e automatizado. Inclusive nos casos de desligamento e mudança de usuário.
DS12 Gerenciar o Ambiente Físico	x				2	x						Algumas ações são executadas pelo DEMFA.
DS13 Gerenciar Operações	x				2	x					Custos podem ser altos para implantar automatização. Falta de RH especializado.	Formalizar o nível de serviço. Falta explicitar em um contrato interno entre usuário e DETIN sobre sistemas/serviços. Tipos de contratos internos: contrato com usuário geral, contrato com usuário de sistema, contrato com gerência.
ME Monitoramento e Avaliação												

Anexo M: Avaliação CobiT 4.1

COBIT 4.1	Implementados				Nível	Importância					Impedimentos Percebidos	Observação
	Sim	Parcial	Não	N/A		Alta	Média	Baixa	Nenhuma	N/A		
Processos TI												
ME1 Monitorar e Avaliar o Desempenho de TI		x			2	x					Expandir os controles do sistema de gerenciamento de chamadas. Falta de RH especializado para atendimento.	
ME2 Monitorar e Avaliar Controle Interno		x			1	x					Expandir os controles do sistema de gerenciamento de chamadas. Falta de RH especializado para atendimento.	
ME3 Assegurar a Conformidade com Requisitos Externos				x	0					x		
ME4 Prover Governança de TI	x				1	x					Definição de marco legal: grupo gestor de TI estratégico. Falta de RH especializado para padronização.	
Gestão de Marca (Não COBIT)												
Gerenciar a marca de TI da organização para o público externo		x			1	x					Falta definição de indicadores. Falta de RH especializado para padronização. Faltam oportunidades de visita técnica. Falta incentivo para intercâmbio com outros segmentos	Existe a participação em congressos, apresentação de trabalhos. Implantação de sistemas em outras Ceasas.