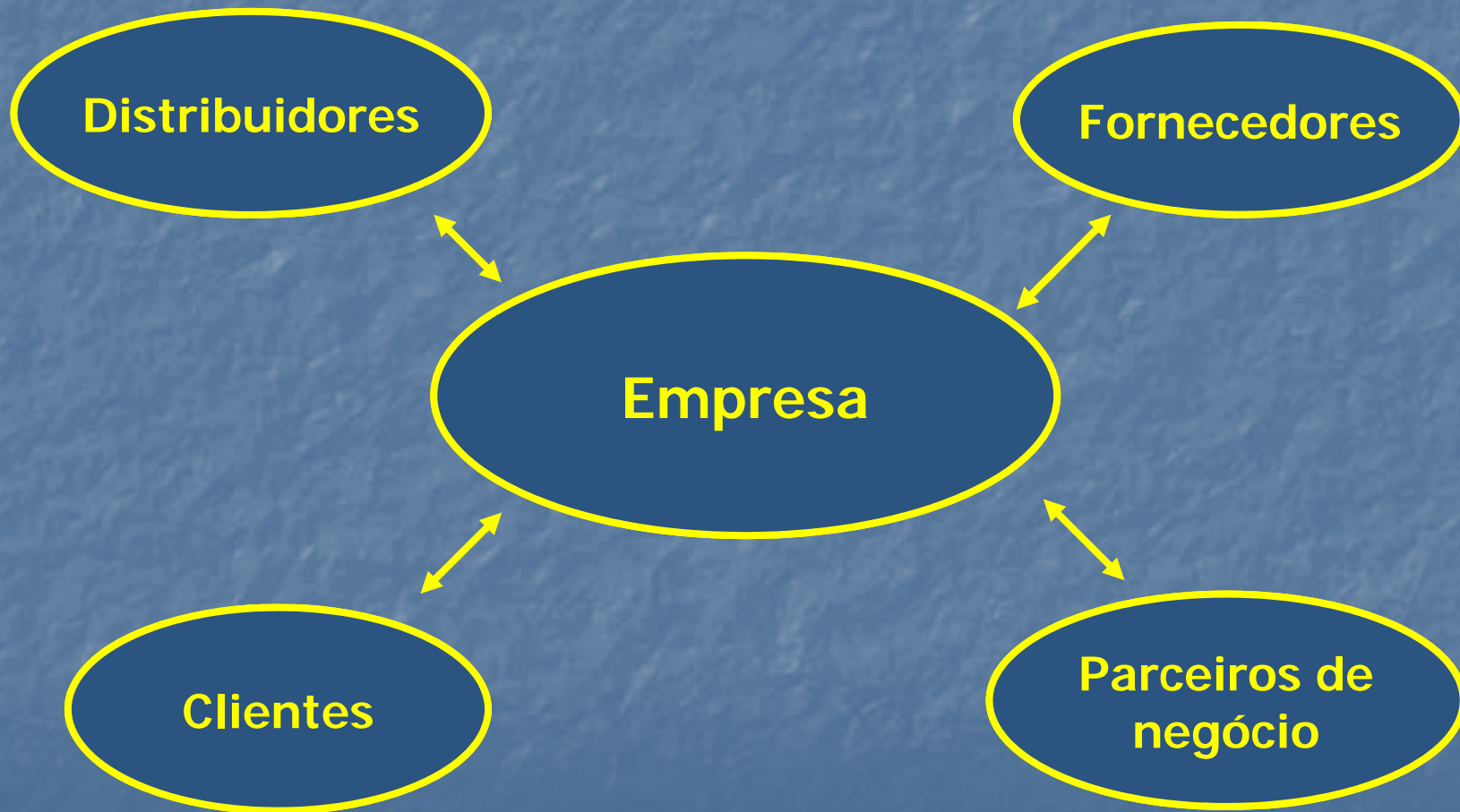


Os novos paradigmas da Auditoria no contexto da qualidade da prestação de serviços de tecnologias de informação

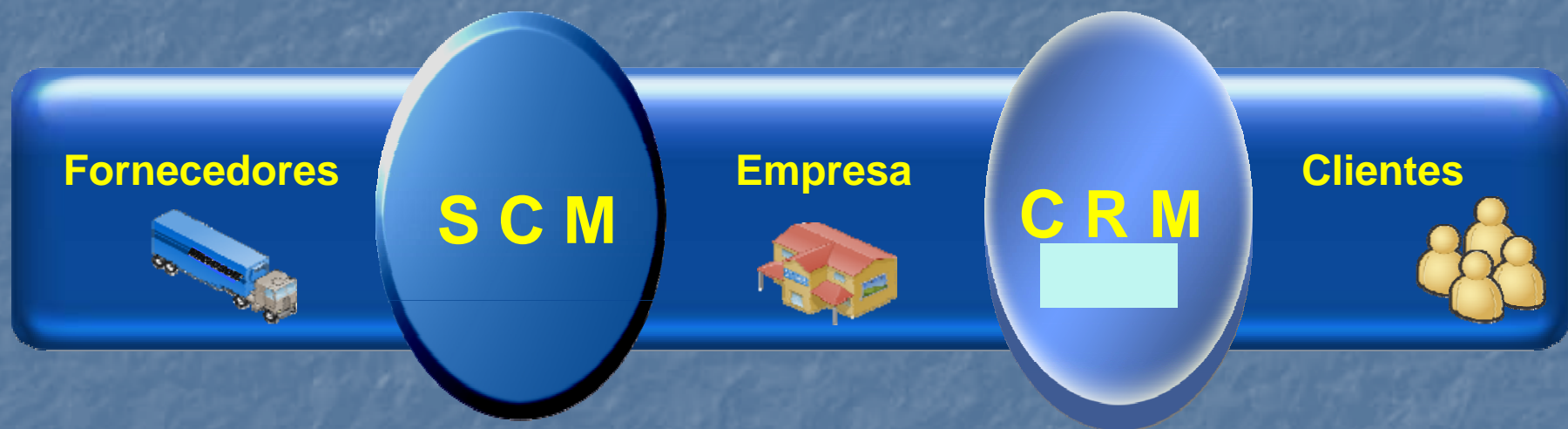
Francisco Ferrão

19 de Junho de 2009

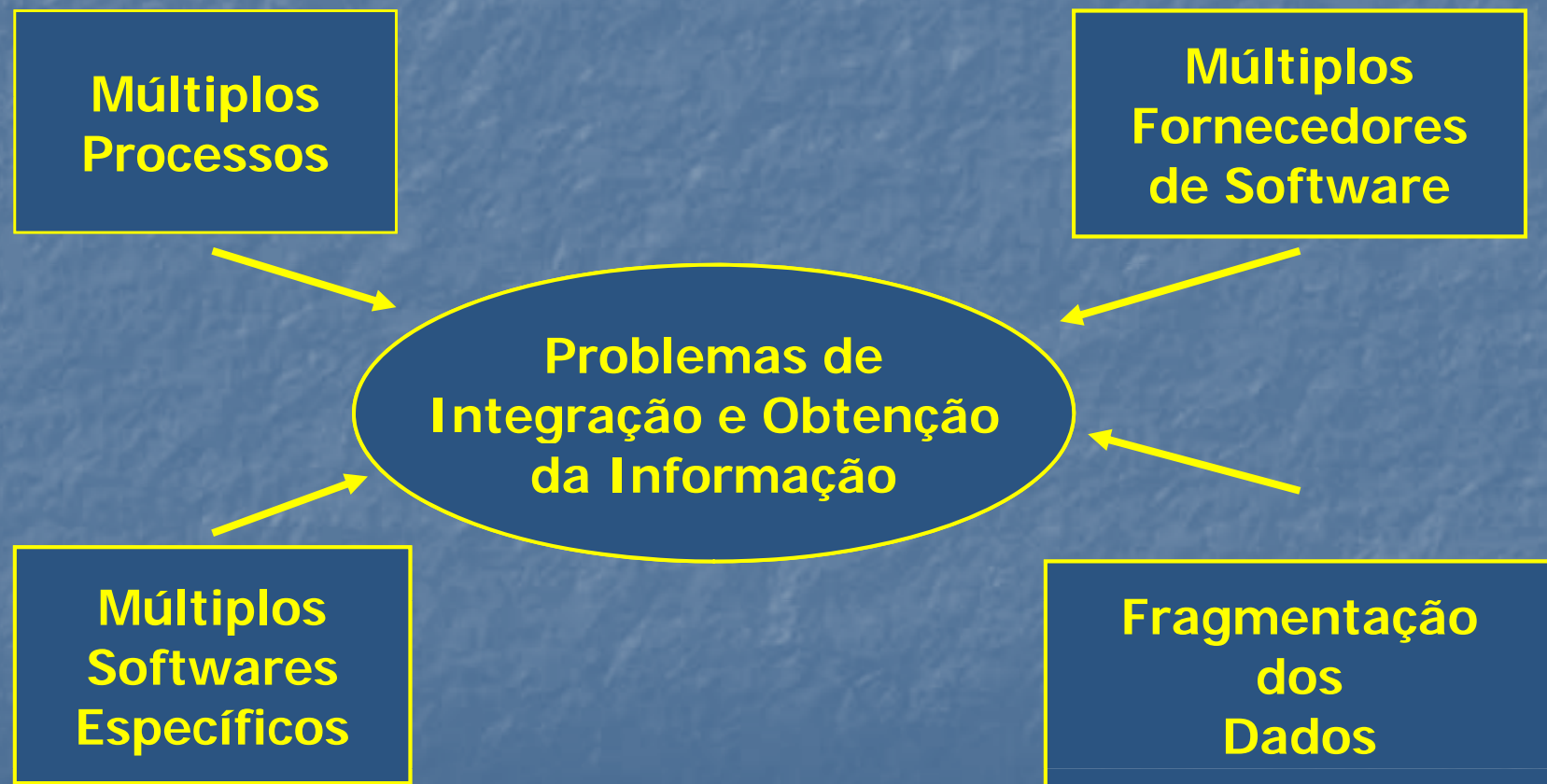
Economia em Rede



Relacionamento com Clientes e Fornecedores



Problemas dos Sistemas de Informação das Empresas



Auditoria de Sistemas de Informação

Conceito “tradicional” :

Processo de recolha, e avaliação, de evidências para determinar se um sistema de informação protege os seus activos, assegura a integridade dos dados, atinge de uma forma eficiente os seus objectivos e utiliza eficientemente os seus recursos

Auditoria de S. I. - desafios

Em termos do DSI - Departamento de Sistemas de Informação :

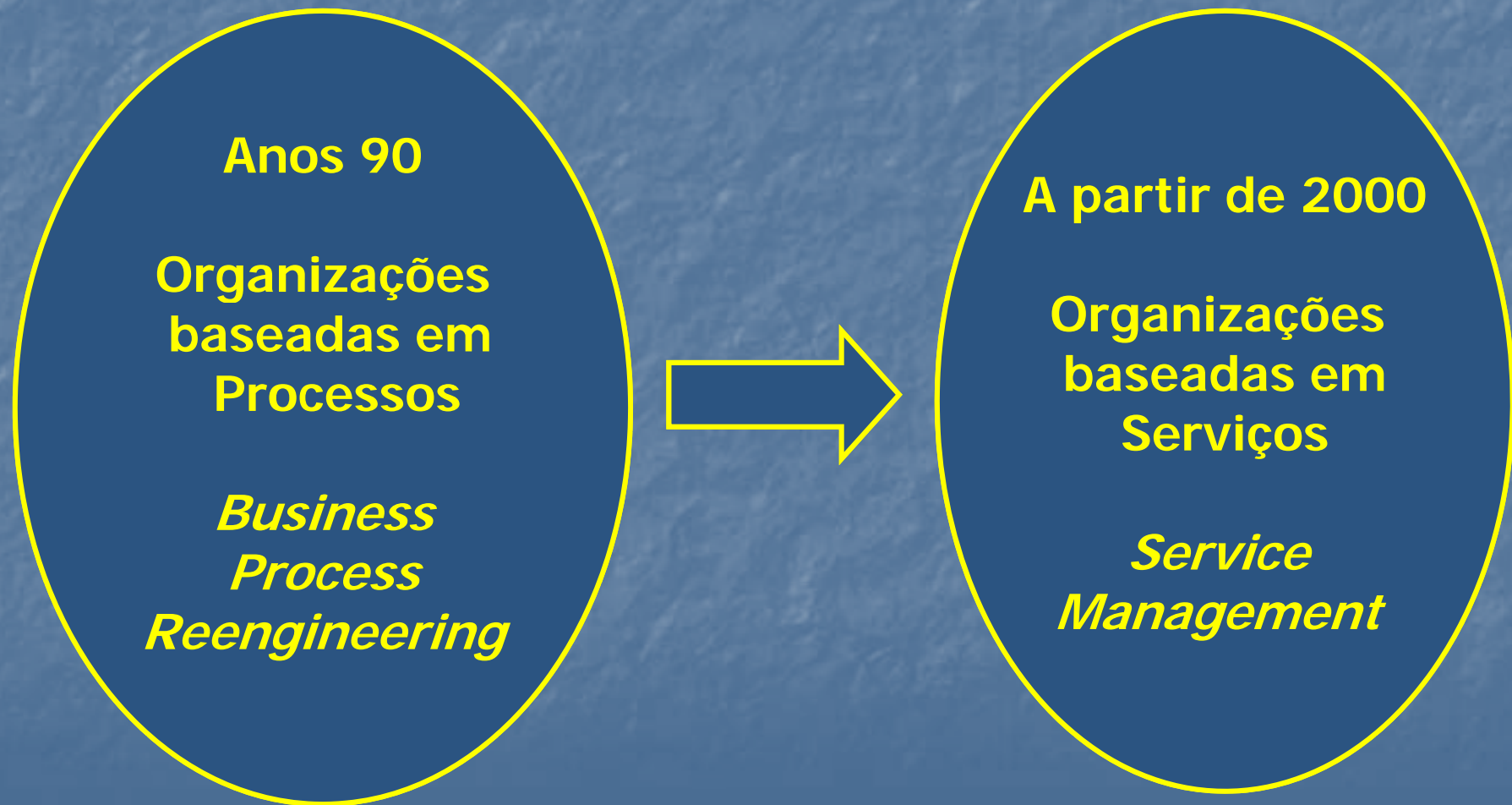
- Existe acompanhamento da qualidade do serviço prestado ?
- Existem nos serviços utilizadores *interfaces* entre esses serviços e o DSI e quais são as suas atribuições ?
- Existe uma função de controlo de gestão que permita determinar, e acompanhar, os custos da sua actividade ?

Auditoria de S. I. - desafios

Em termos do DSI - Departamento de Sistemas de Informação :

- Existe uma estratégia dos Sistemas de Informação ?
- Como é que está estruturado e se insere na estrutura da organização a que pertence ?
- Existem entidades externas que são subcontratadas em regime de *outsourcing* ?

Evolução dos Modelos Organizacionais



O Service Management - caracterização

Service

um **serviço** é um meio de entregar **valor** aos clientes facilitando os resultados que os clientes querem sem a necessidades de incorrer em custos específicos e assumir riscos

Service Management

o *Service Management* é o conjunto de acções para transformar recursos em serviços, com valor para os clientes

Valor dos Serviços

Conceito :

o **Valor** representa o conceito de serviço na perspectiva do cliente

Pontos principais:

- O **Valor** consiste em duas componentes principais : a **Utilidade** e a **Garantia**
- A **Utilidade** é aquilo que o cliente recebe e a **Garantia** a forma como o serviço é prestado

Valor dos Serviços

Utilidade

- Representa a adequação aos objectivos do serviço
- Descreve as funcionalidades oferecidas por um serviço para satisfazer as necessidades específicas dos clientes
- A Utilidade é muitas vezes referida como “o que se tem que fazer”

Valor dos Serviços

Garantia

- Representa a adequação à utilização do serviço
- A Garantia assegura aos clientes que o serviço será prestado de acordo com os seus requisitos
- A Garantia pode ser um acordo formal como seja um *SLA – Service Level Agreement* ou um contrato

Valor dos Serviços

A **Garantia** está associada a :

Disponibilidade para garantir aos clientes que o serviço está disponível nas condições acordadas

Capacidade os prestadores de serviços têm que garantir a capacidade necessária para os serviços a prestar

Continuidade para garantir que os serviços suportam as necessidades dos clientes mesmo nas condições mais adversas

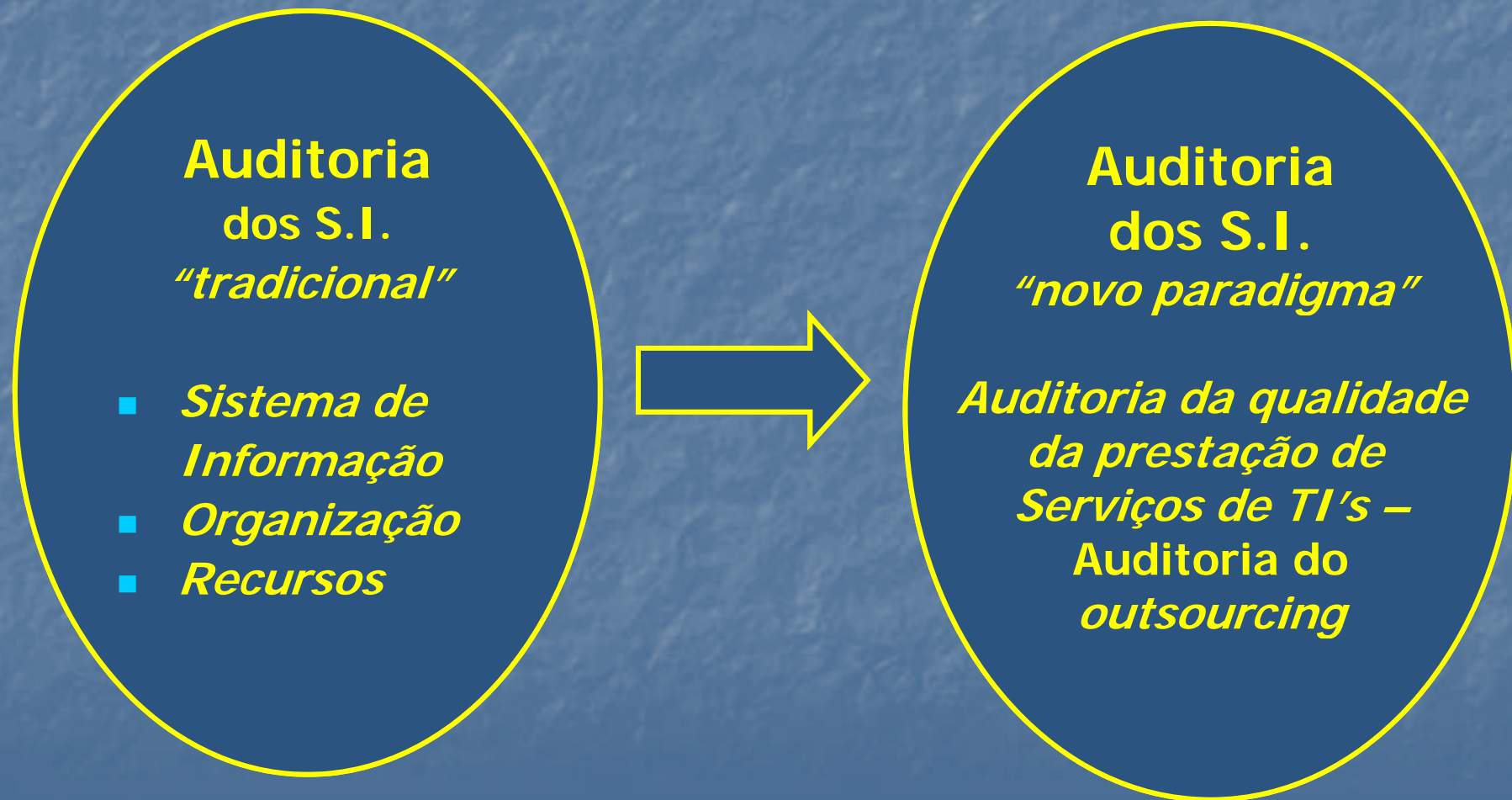
Segurança para garantir os níveis de segurança acordados

Tipos principais de Serviços

Dois tipos de **Serviços** a considerar:

- Os **Serviços** prestados pelo Negócio aos seus Clientes
- Os **Serviços** que suportam esses serviços e que são prestados pelos sistemas e tecnologias de informação e comunicação

Evolução do paradigma de Auditoria

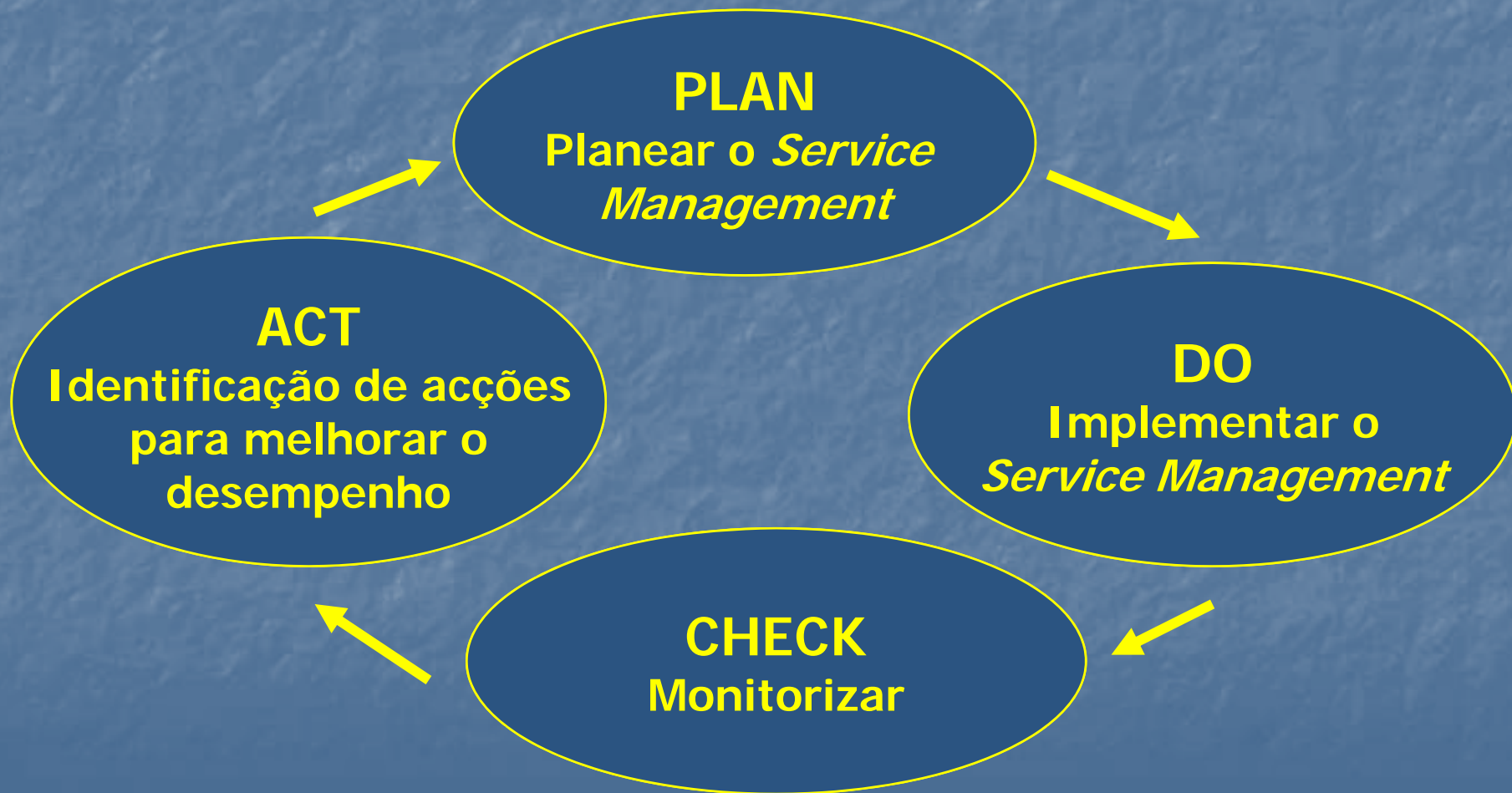


Importância do *outsourcing* dos S.I.

Tem a ver com vários factores :

- No contexto da prestação de serviços o *outsourcing* dos S.I. é cada vez mais considerado como estratégico com o objectivo principal da aquisição de vantagens competitivas para o negócio
- Os sistemas de informação são agora avaliados em termos de objectivos, indicadores e metas a base para um processo de melhoria contínua assim como através de *SLA – Service Level Agreements*, ou seja, acordos de níveis de serviço

Ciclo PDCA de melhoria contínua dos Serviços



Riscos do *outsourcing* dos S.I.

- Custos escondidos
- Complexidade do relacionamento dependendo do tipo de serviço prestado
- Confidencialidade que tem que ser garantida pelo prestador de serviços
- Grau de dependência da empresa do prestador de serviços
- Eventual perda de controlo da orientação estratégica dos sistemas de informação
- Eventual perda de qualidade da prestação de serviços ao negócio

Objectivos principais do *outsourcing* dos S.I. na Europa em 2009

Segundo um estudo do Gartner Group serão :

- Condições económicas : redução de custos 76,8 %
(73,9 % em 2007)
- Acesso a recursos : acesso a competências que não se possuem 47,4 %
(53,4 % em 2007)
- Melhoria das organizações : melhorar os níveis de serviço 27,4 %
(14,8 % em 2007)

Conclusões

A **Auditoria dos S. I.** tem que passar a assentar também na Auditoria da Qualidade da prestação de serviços de S. I.:

- Avaliações **quantitativas** dessa Qualidade
- Avaliações **qualitativas** dessa Qualidade
- Existência de processos de melhoria contínua nos prestadores de serviços
- Adopção de *frameworks* universalmente aceites como o *ITIL* e a *ISO 20000* para standardizar os relacionamentos entre as empresas e os seus prestadores de serviços

Obrigado pela Vossa Atenção

e-mail: fmferrao@net.novis.pt