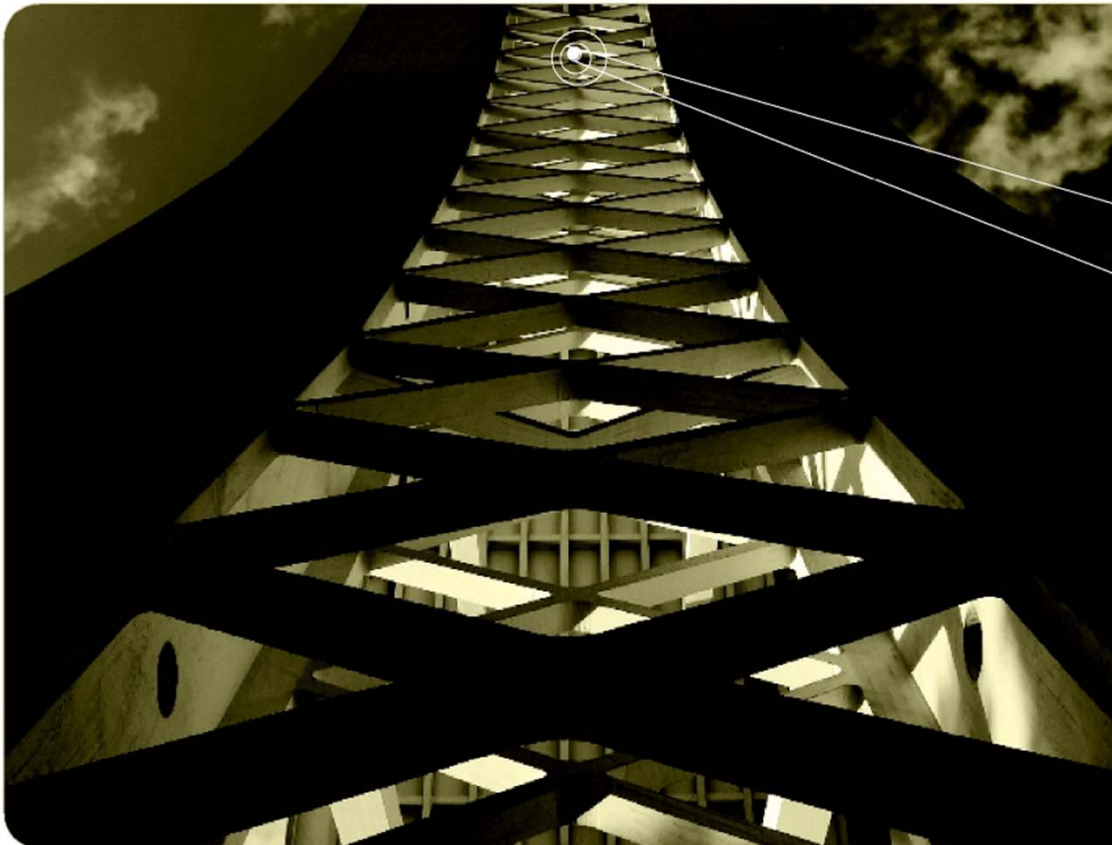


- **Workshop**

itsSMF
The IT Service Management Forum

Portugal ■

- Maturidade da Governação e Gestão de TI em Portugal



- Inquérito Nacional 2011

- Mário Lavado
- itSMF Portugal

• 11-10-2011

Agenda

- Apresentação dos resultados do estudo de maturidade do ITSM & ITGovernance em Portugal - Mário Lavado (*itSMF* Portugal)
- Governance das TIC na Administração Pública – André Vasconcelos (AMA)
- Apresentação da versão 2011 da norma ISO20000 e modo de integração com o IT Governance - Susana Velez (Onlyconcept)

Maturidade da governação e gestão de TI em Portugal

Inquérito, a nível nacional, com 48 questões no total (nesta apresentação, apenas um excerto), destinado a avaliar o estado actual do Governação das TI, Gestão dos Serviços de TI e da Segurança da Informação

Iniciativa da **itSMF Portugal** e com a colaboração da **APDSI, ISACA Lisbon Chapter e Instituto Superior Técnico**.

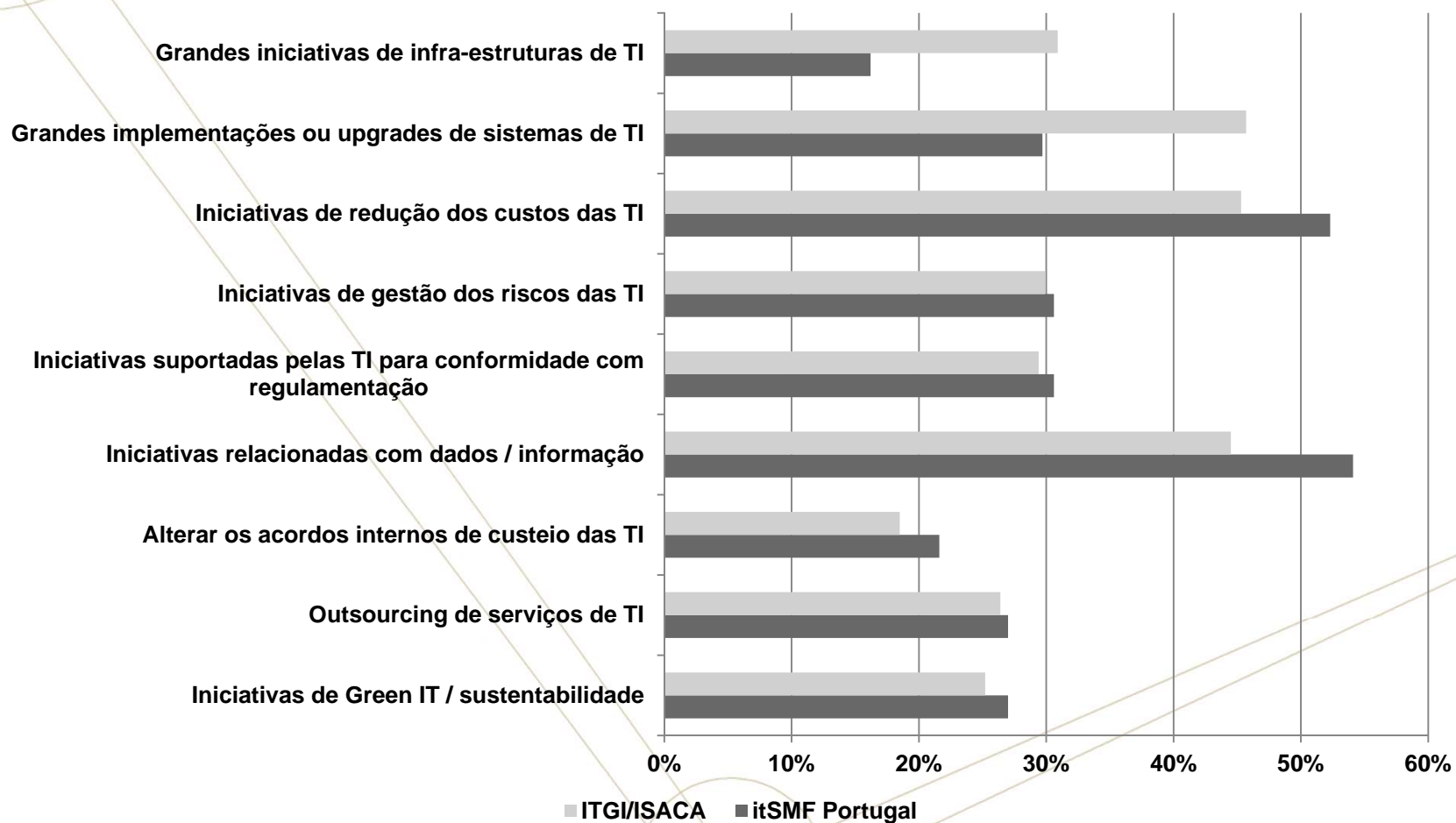
Disponibilizado aos associados da itSMF Portugal e da APDSI, entre os dias 20 e 31 de Julho de 2011

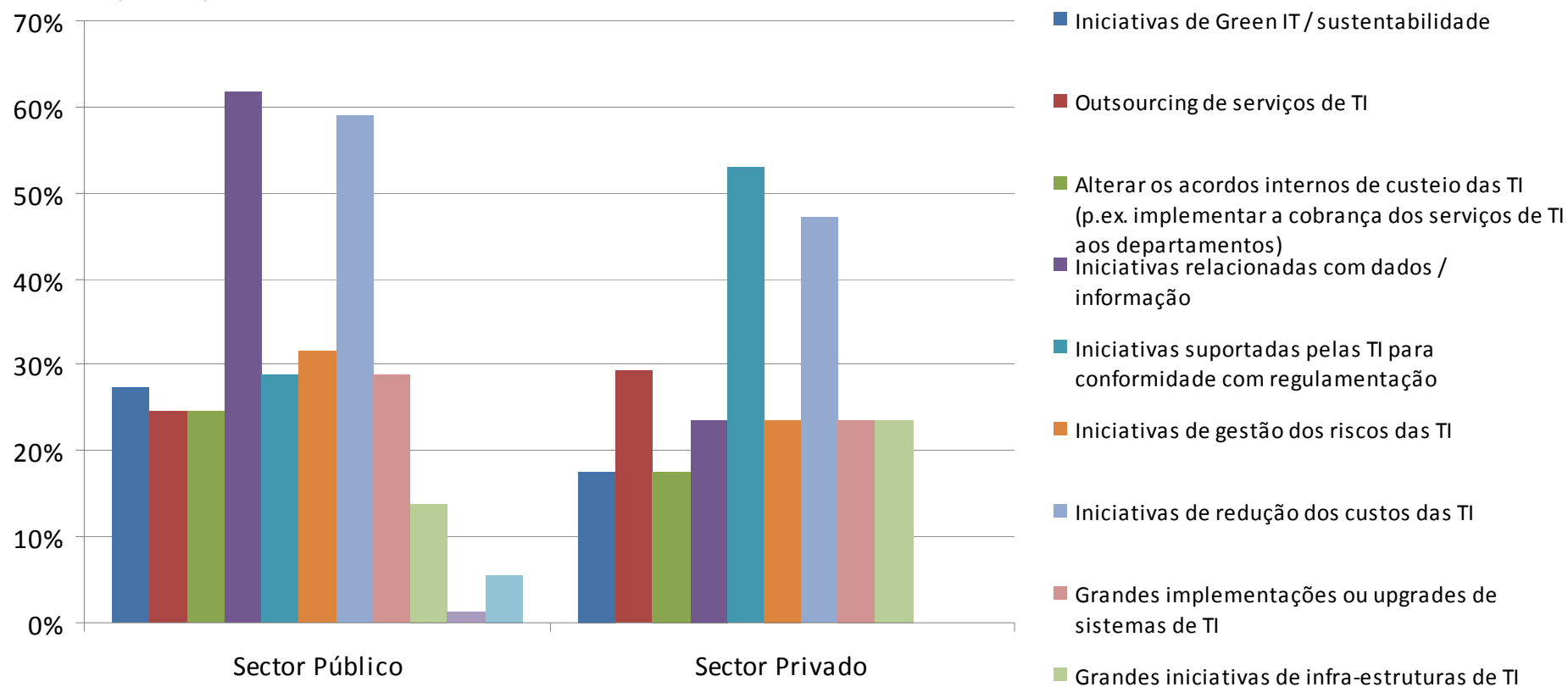
Disponibilizado através da Rede Interministerial para as TIC, a representantes dos vários Ministérios, entre os dias 18 e 31 de Julho de 2011

Foram preenchidos 122 inquéritos (90 com todas as questões respondidas, 81% destes oriundos do sector público)

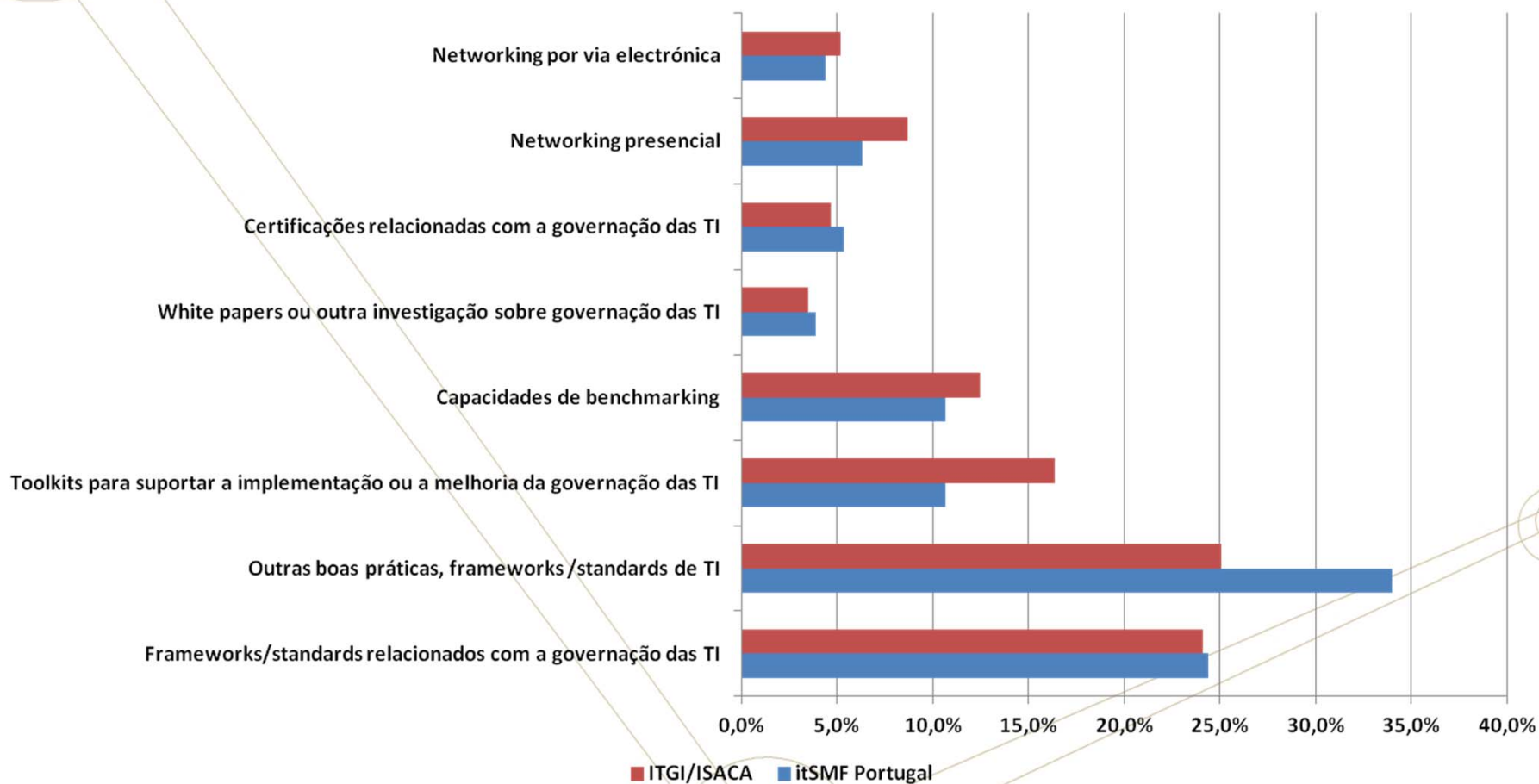
Executivos de nível estratégico (CEO, CFO, COO, MD ou equivalente), decisores de topo para as TI, responsáveis operacionais pelas TI, assessores, docentes universitários, gestores intermédios e auditores.

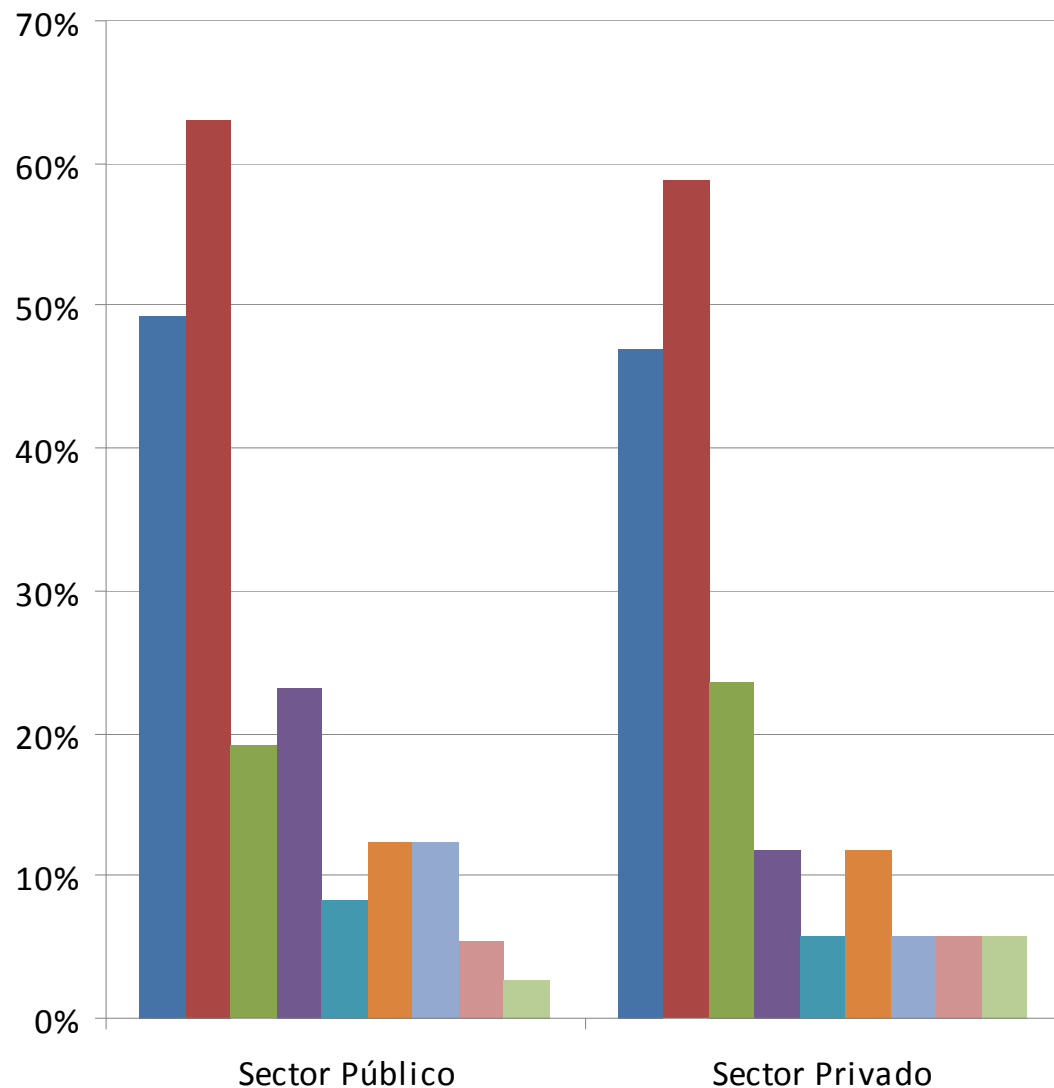
Iniciativas planeadas para os próximos 12 meses





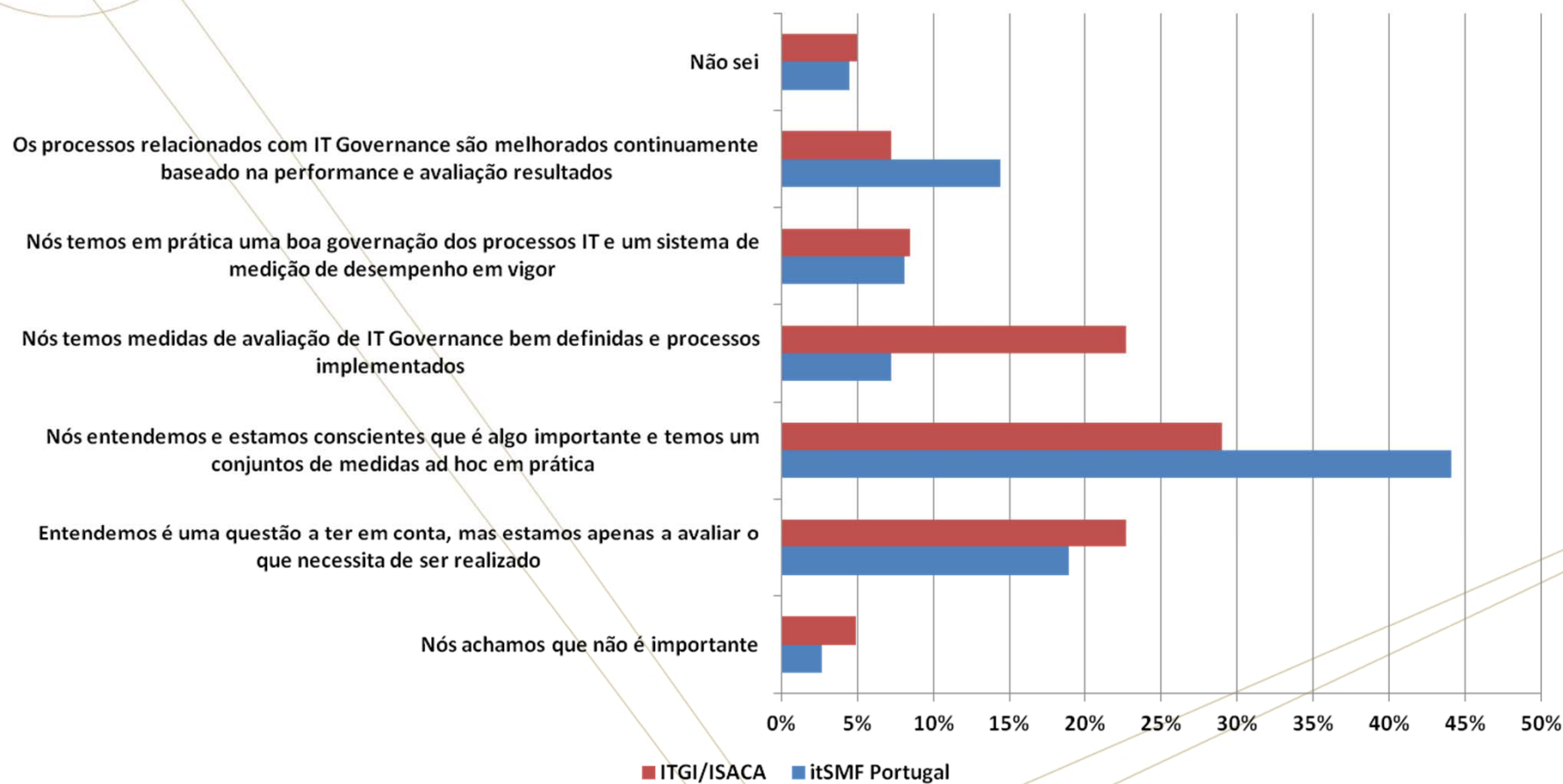
Factores mais importantes para a governação efectiva das TI

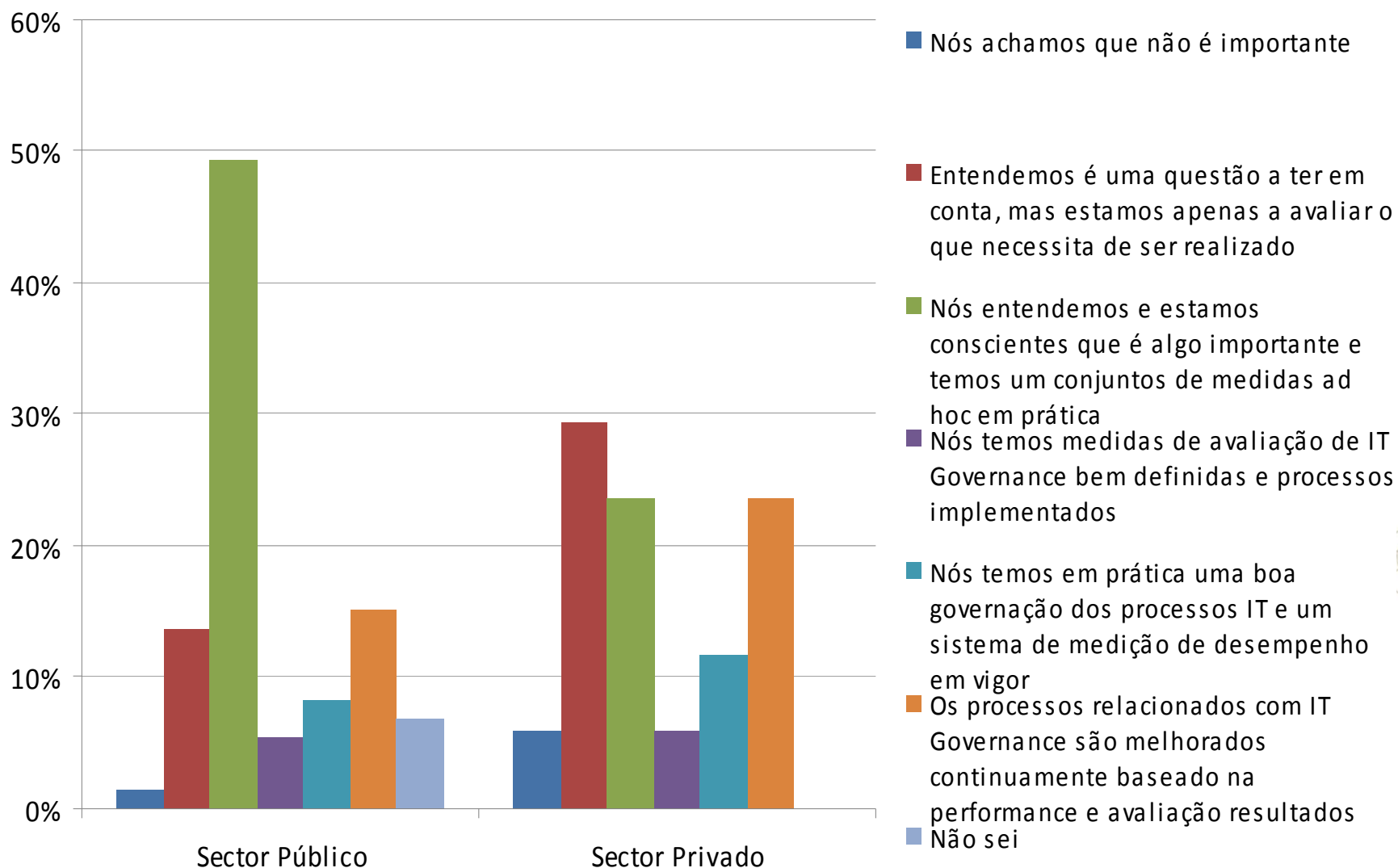




- Frameworks/standards relacionados com a governação das TI (p.ex., COBIT, ISO 38500)
- Outras boas práticas, frameworks /standards de TI (p.ex., ITIL)
- Toolkits para suportar a implementação ou a melhoria da governação das TI
- Capacidades de benchmarking
- White papers ou outra investigação sobre governação das TI
- Certificações relacionadas com a governação das TI (p.ex., CGEIT)
- Networking presencial (conferências, seminários, workshops)
- Networking por via electrónica (e-conferências, redes sociais, comunidades de interesse, fóruns de discussão)
- Não sei

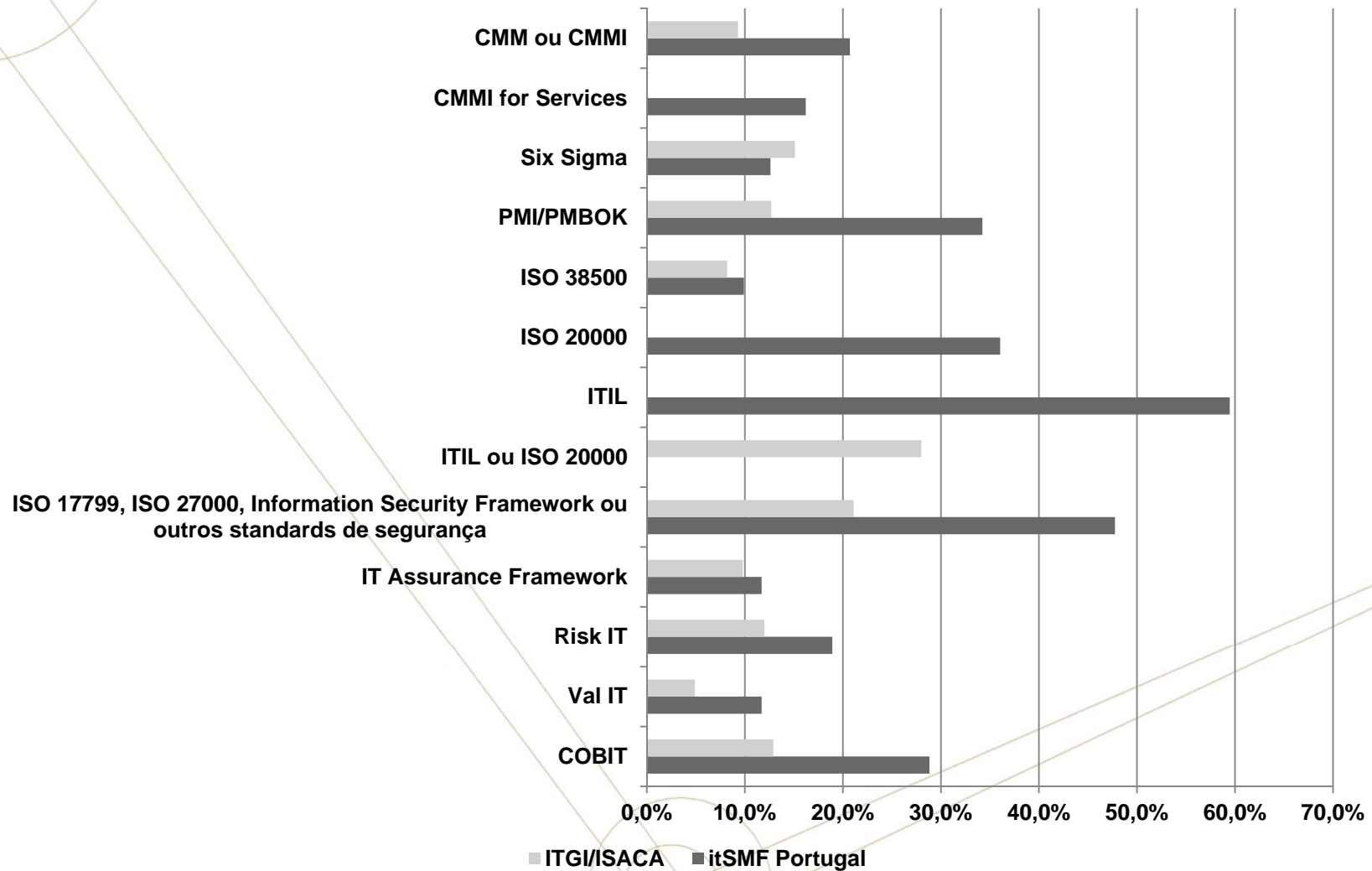
Grau de maturidade do IT Governance



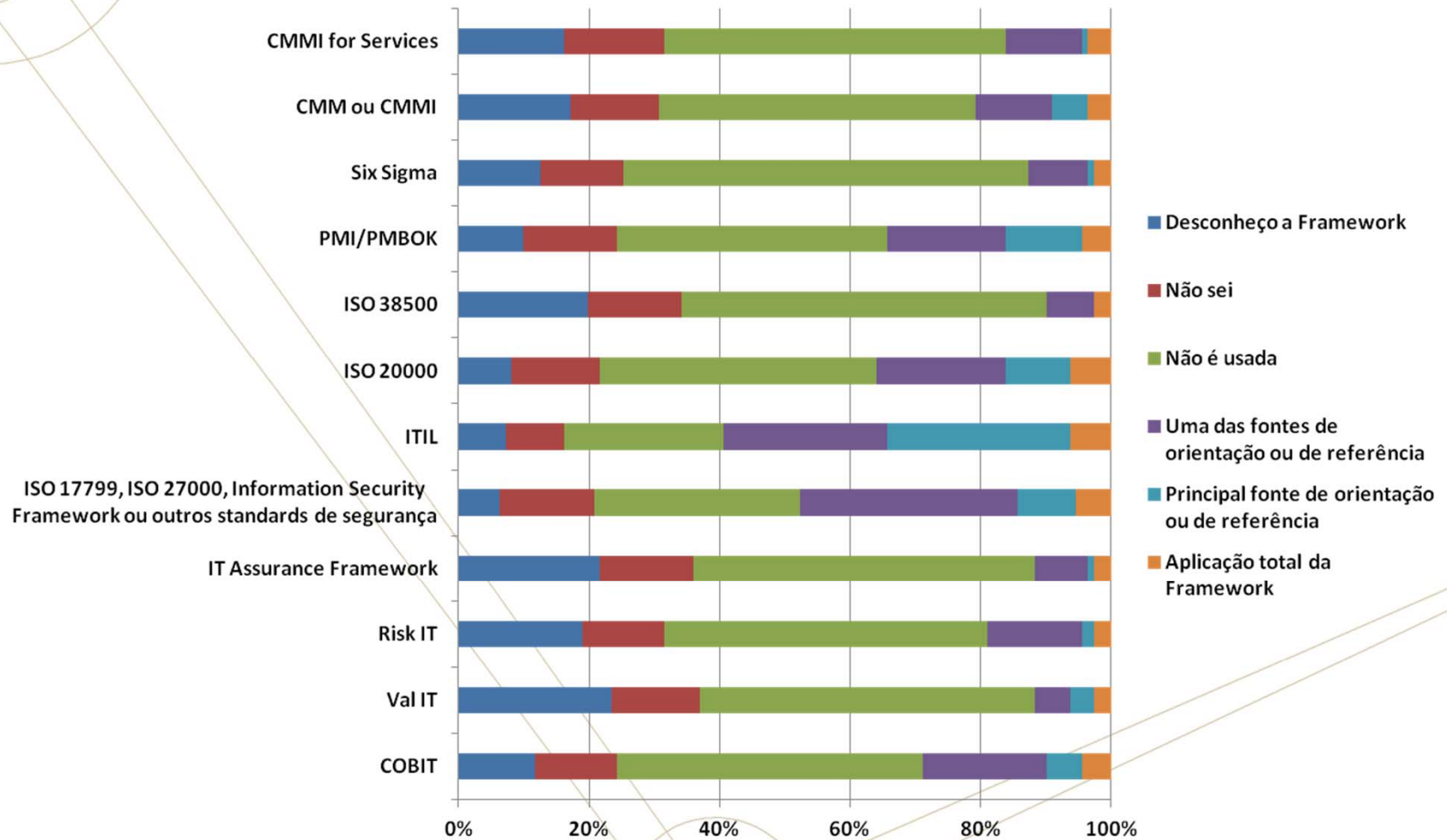


- Nós achamos que não é importante
- Entendemos é uma questão a ter em conta, mas estamos apenas a avaliar o que necessita de ser realizado
- Nós entendemos e estamos conscientes que é algo importante e temos um conjunto de medidas ad hoc em prática
- Nós temos medidas de avaliação de IT Governance bem definidas e processos implementados
- Nós temos em prática uma boa governação dos processos IT e um sistema de medição de desempenho em vigor
- Os processos relacionados com IT Governance são melhorados continuamente baseado na performance e avaliação resultados
- Não sei

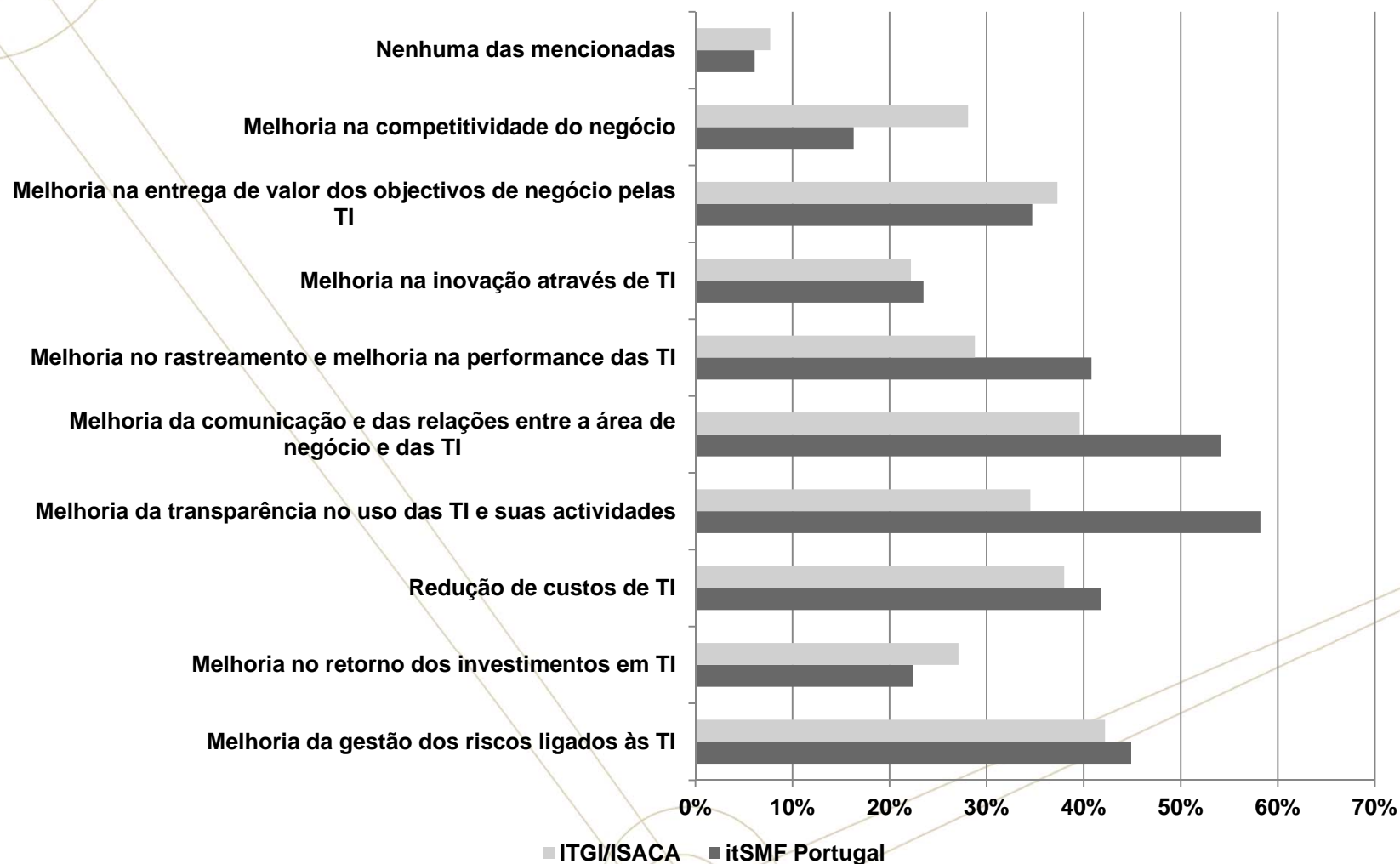
Frameworks e standards em que se baseia o modelo de gestão das TI

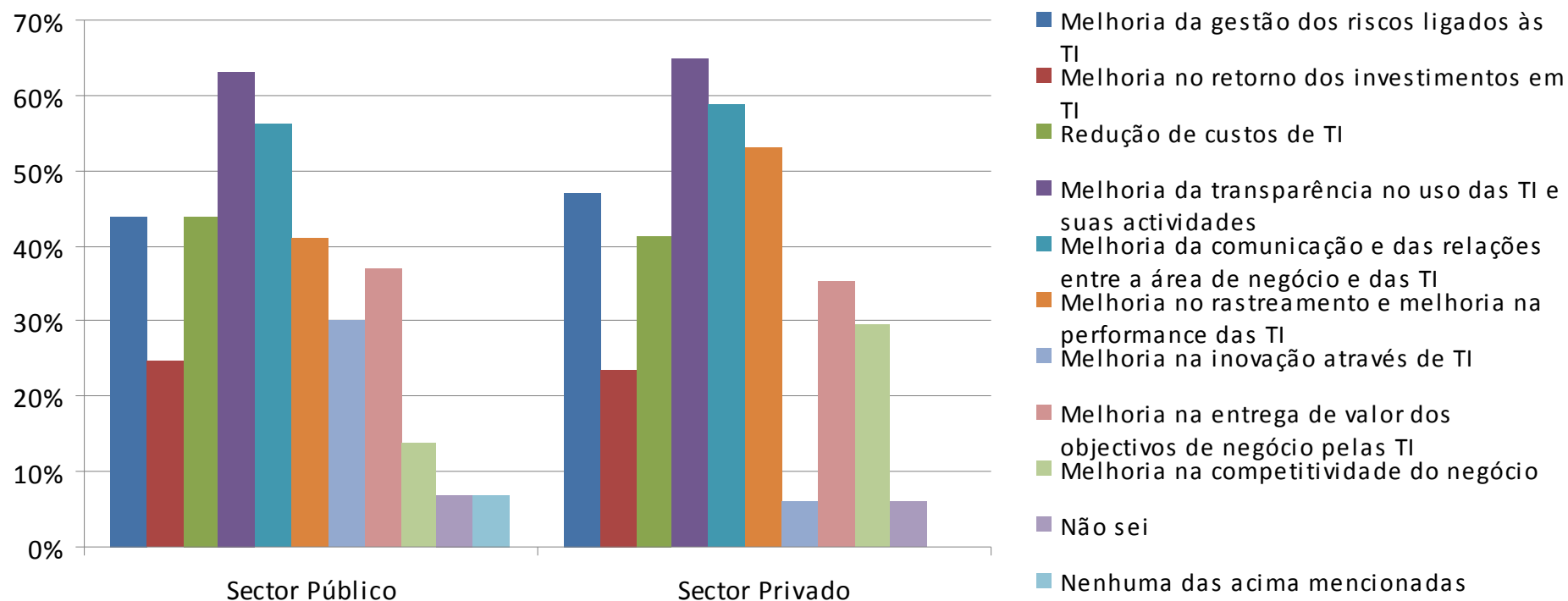


Grau de implantação das frameworks e standards (itSMF Portugal)

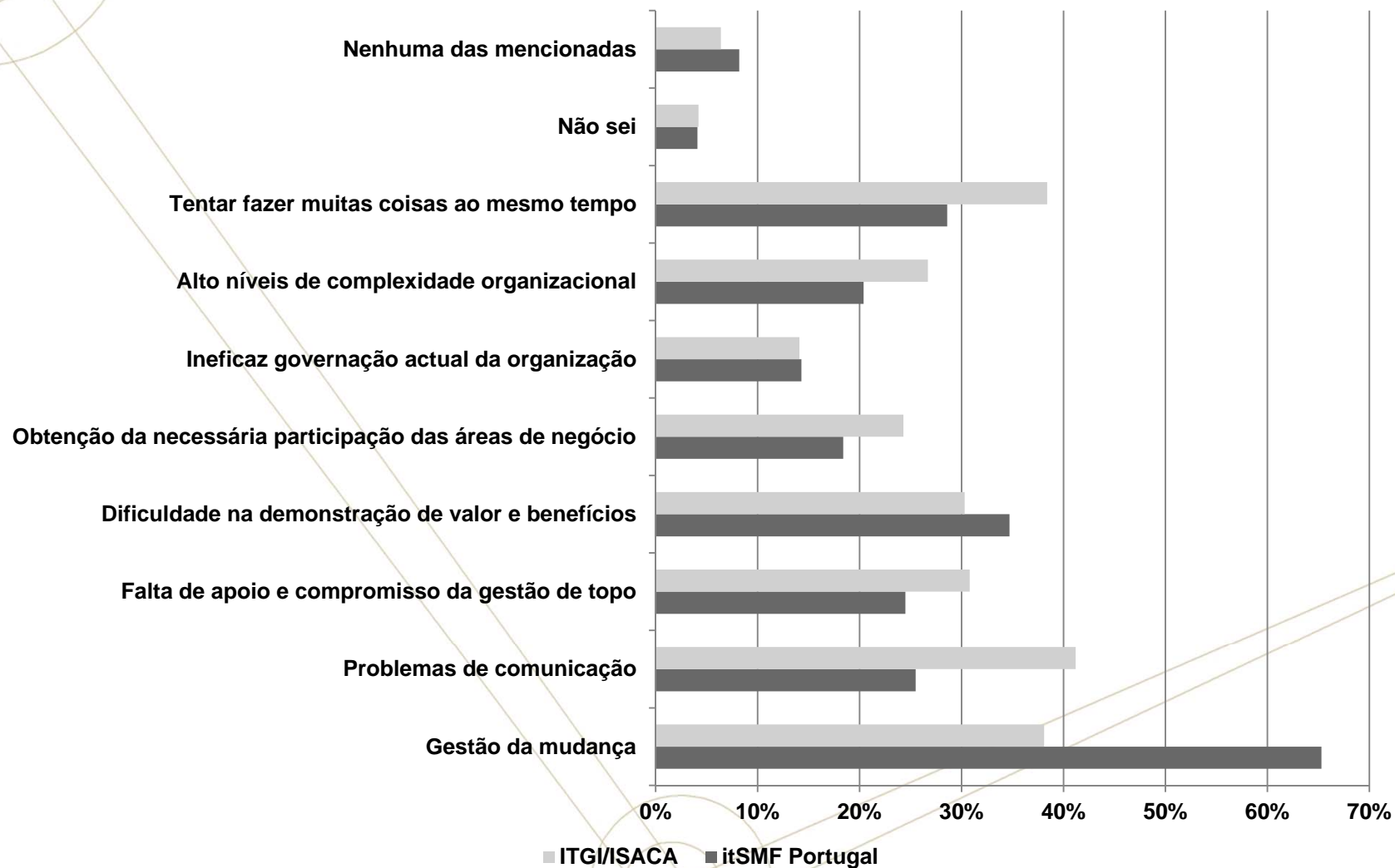


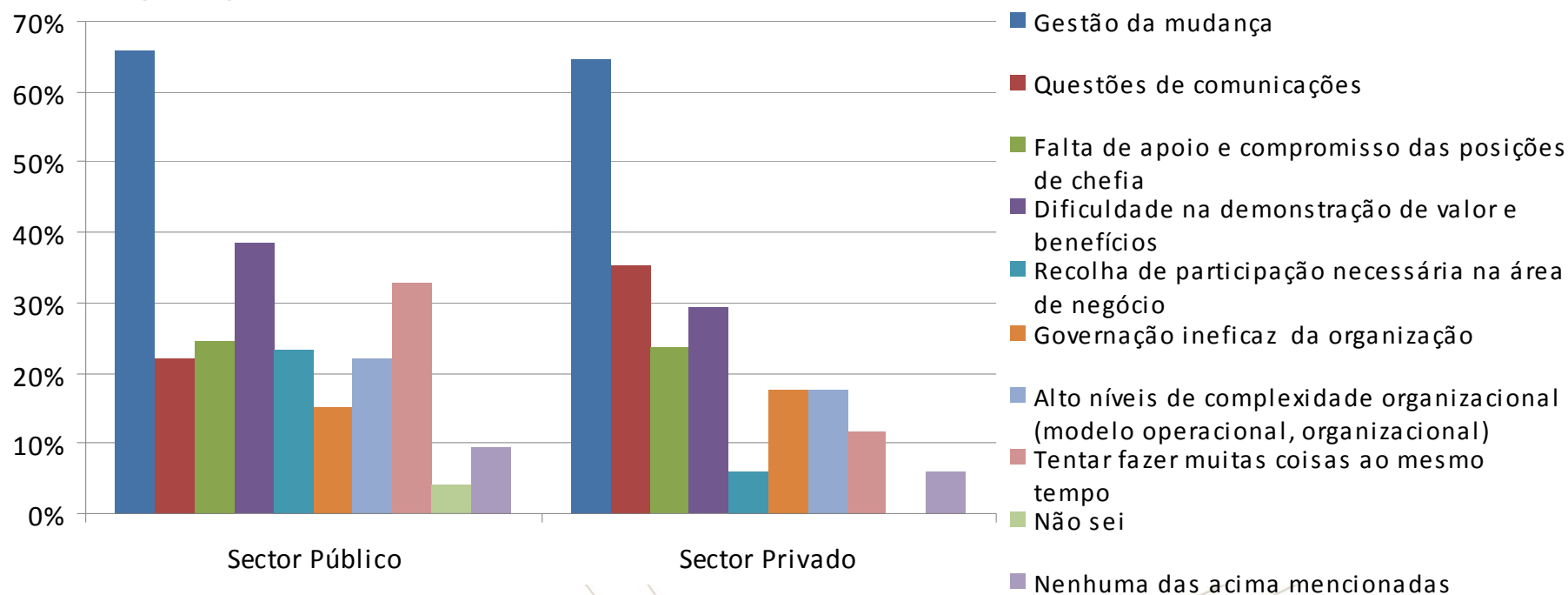
Resultados das práticas de IT Governance



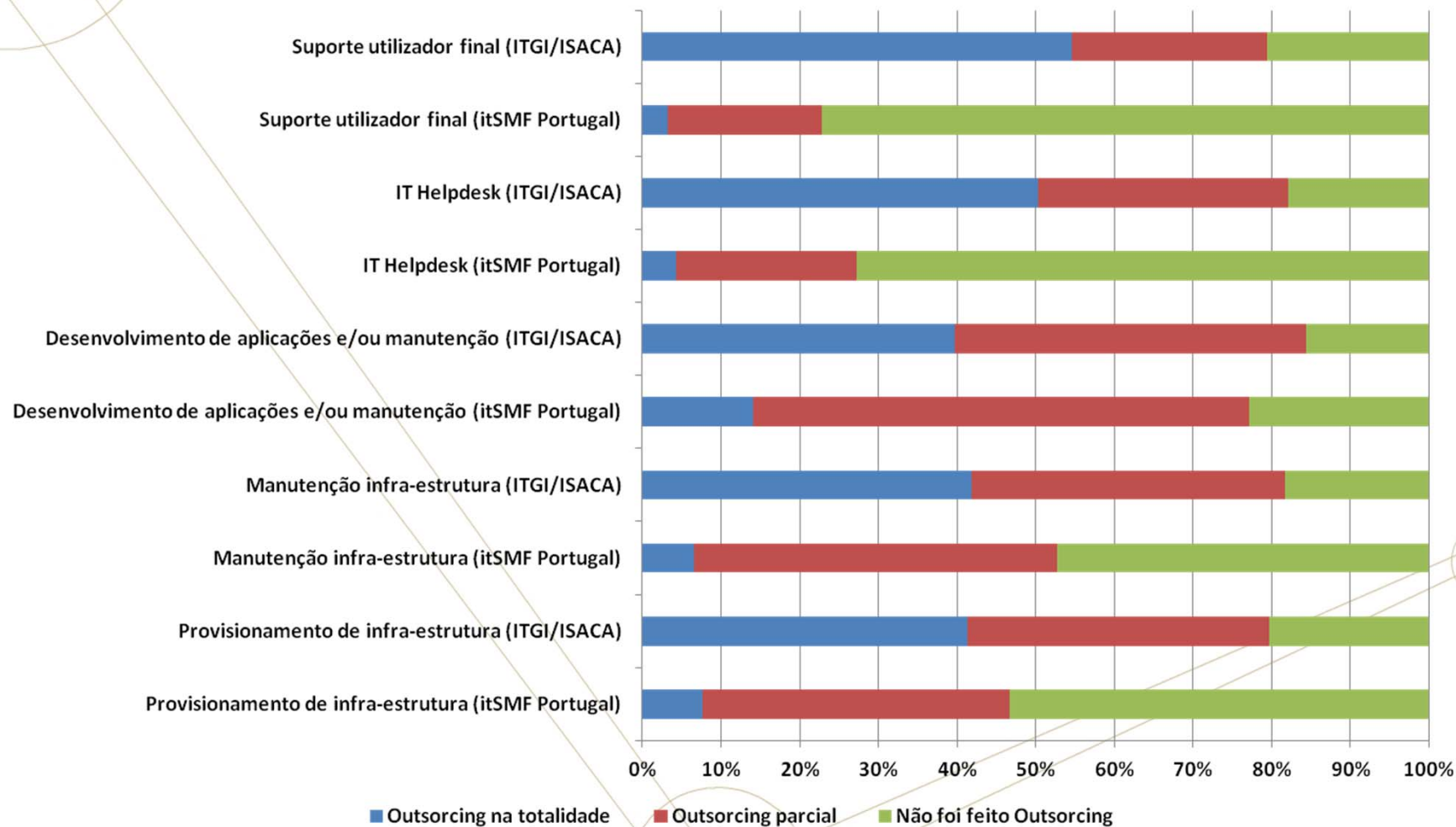


Desafios na implementação de mecanismos de IT Governance

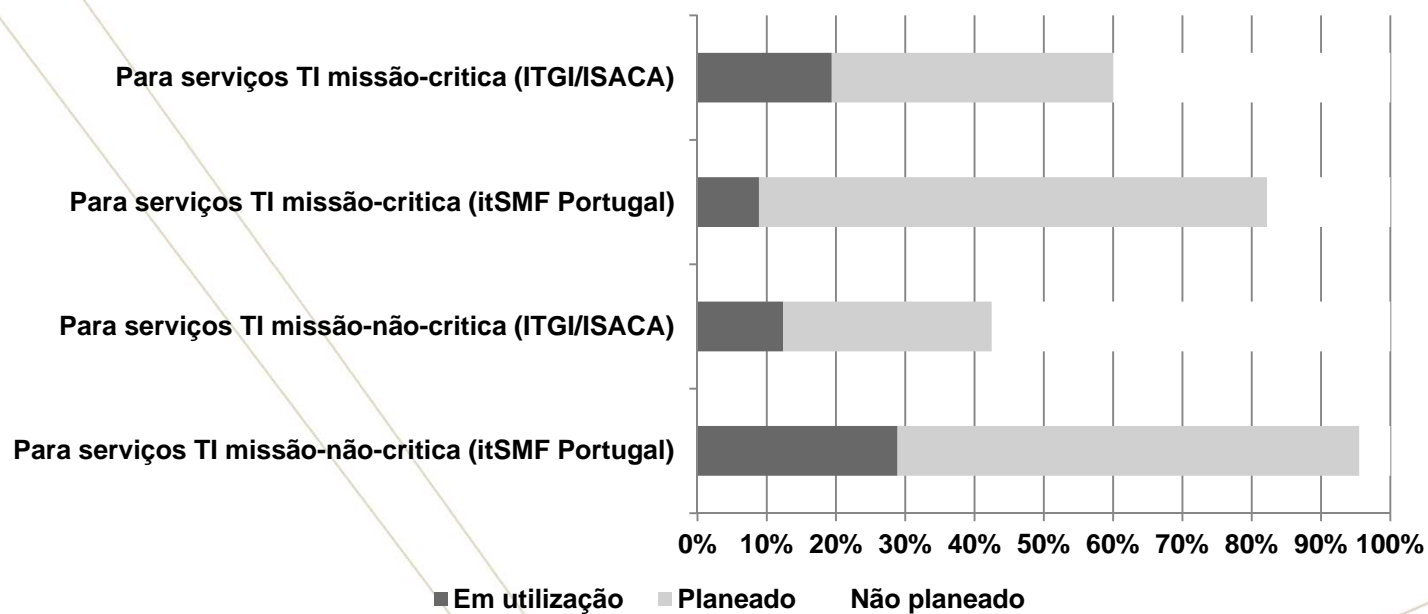


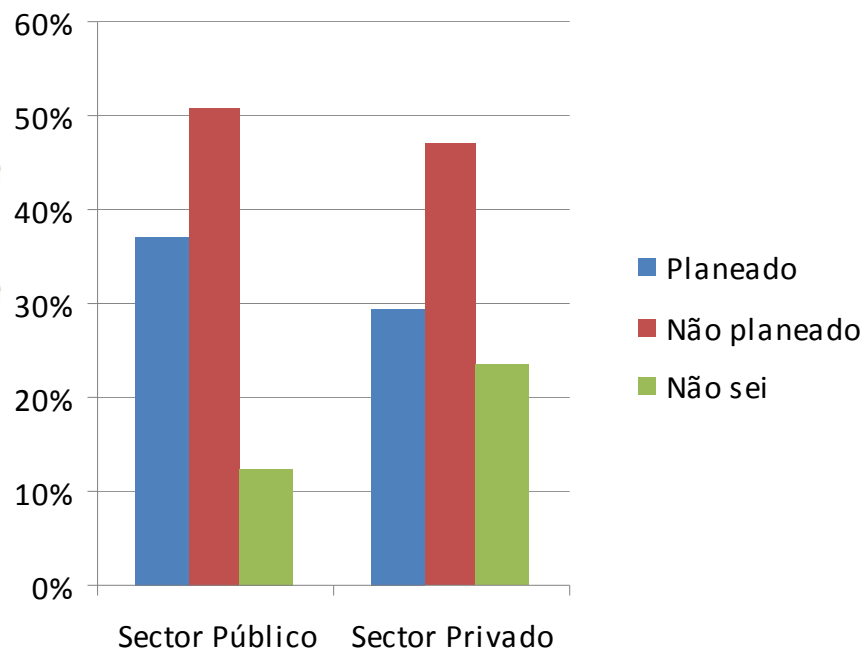


Actividades de TI que foram alvo de outsourcing

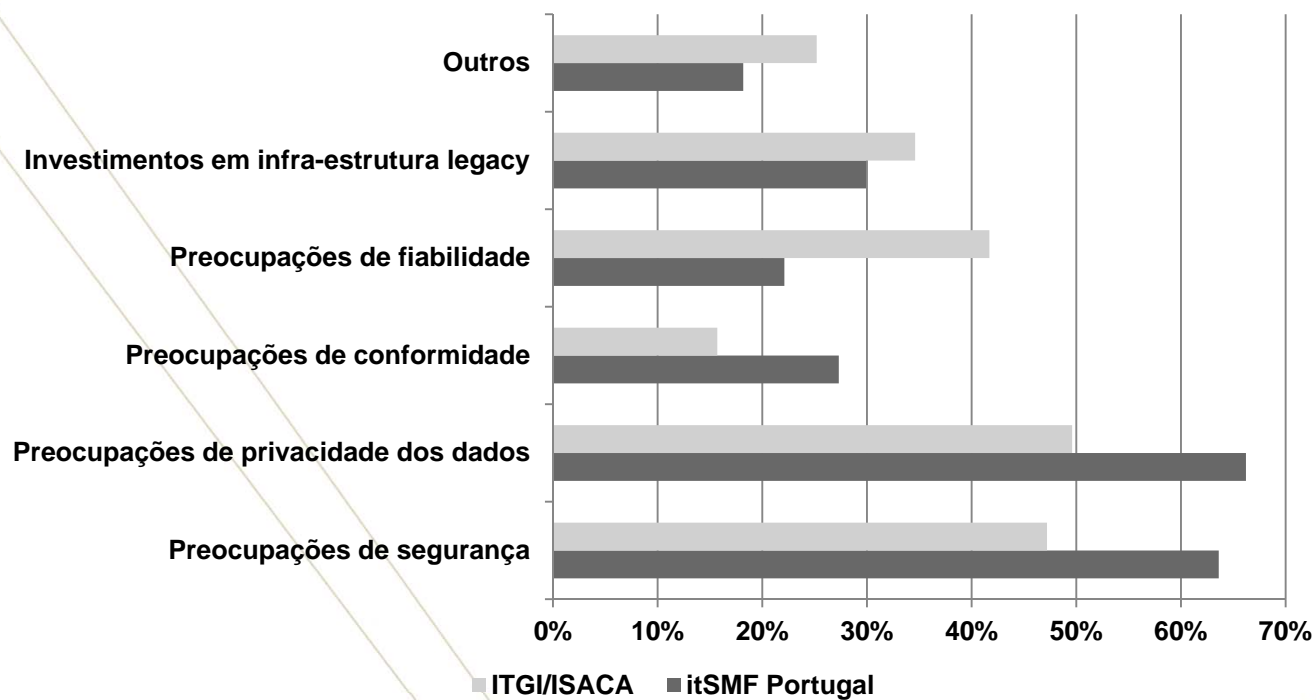


Situação do Cloud Computing

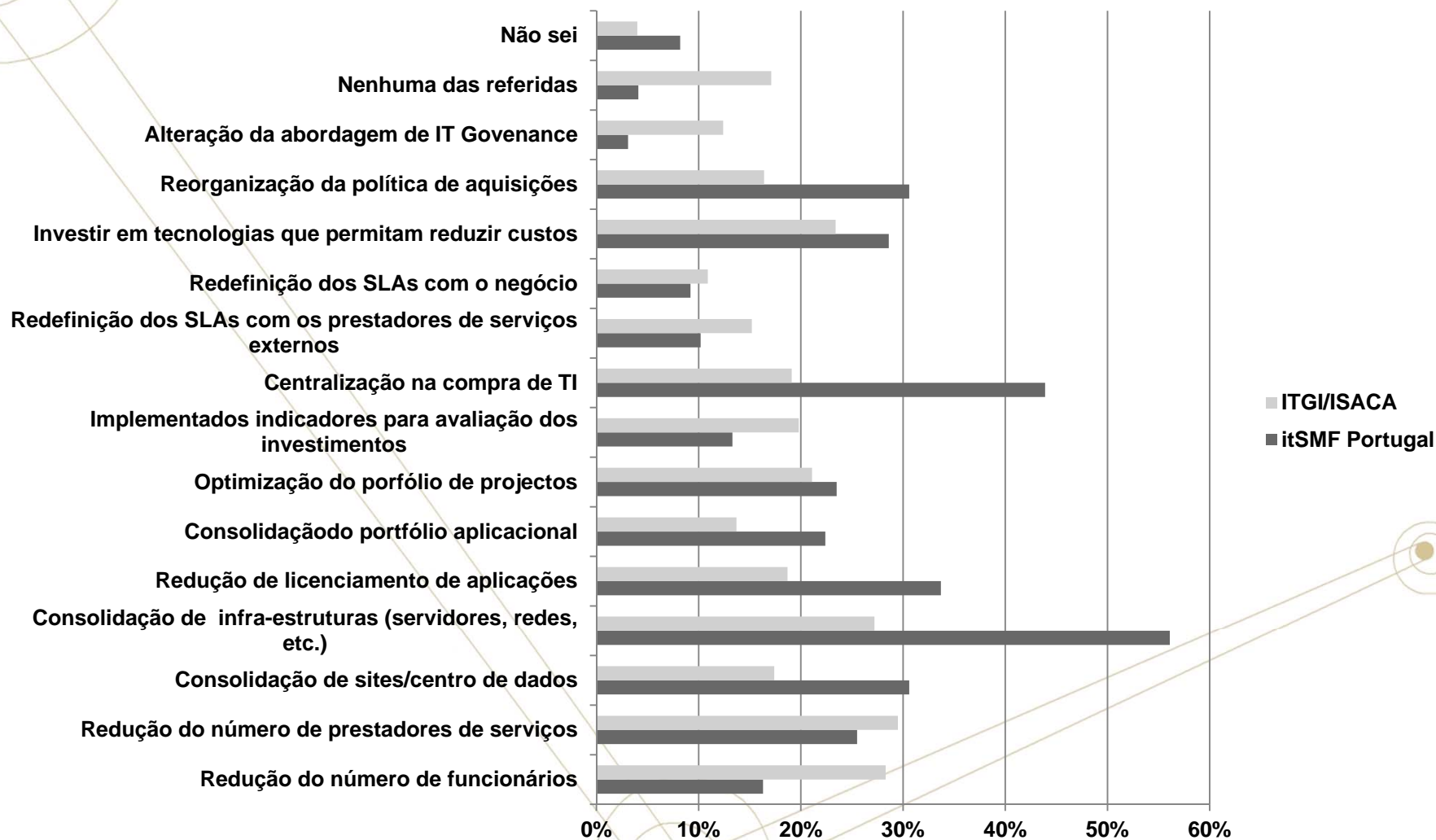




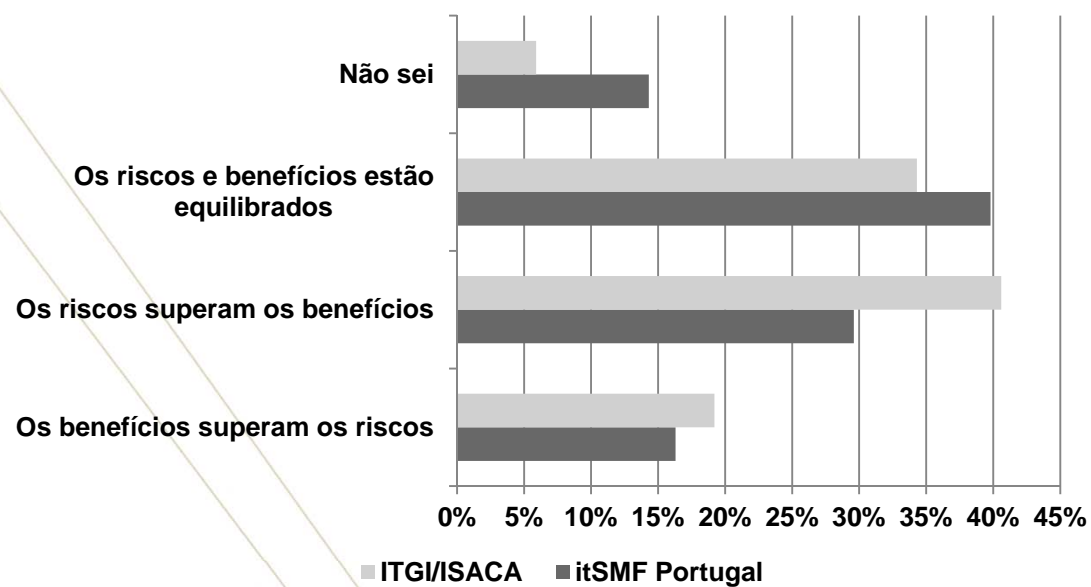
Principais motivos para a não utilização de Cloud Computing



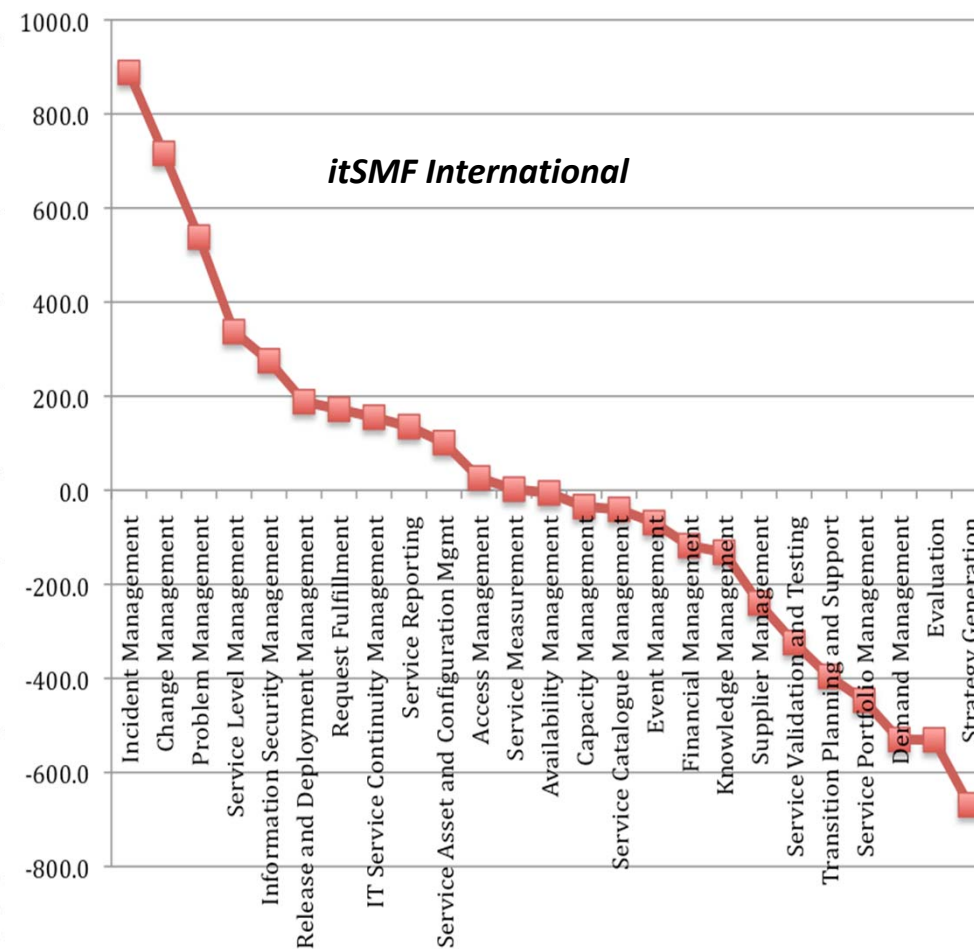
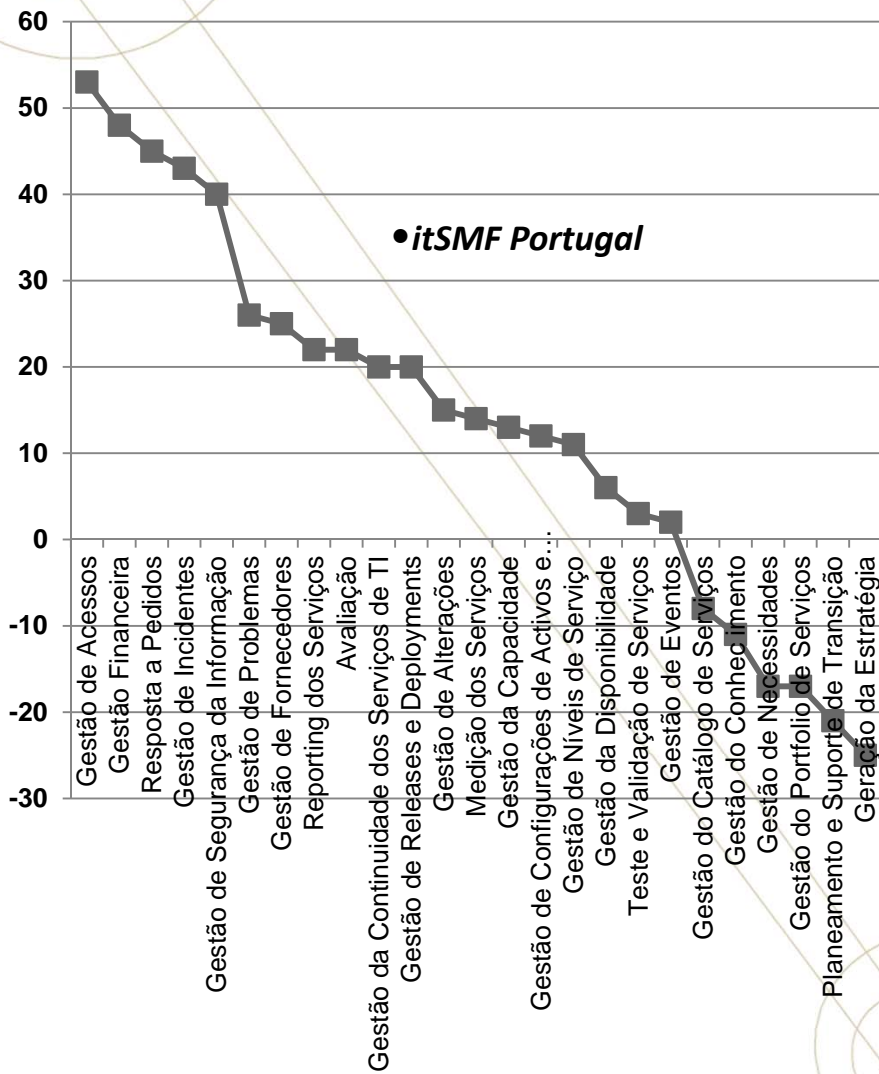
Iniciativas implementadas em 2009 ou 2010 para responder ao abrandamento económico



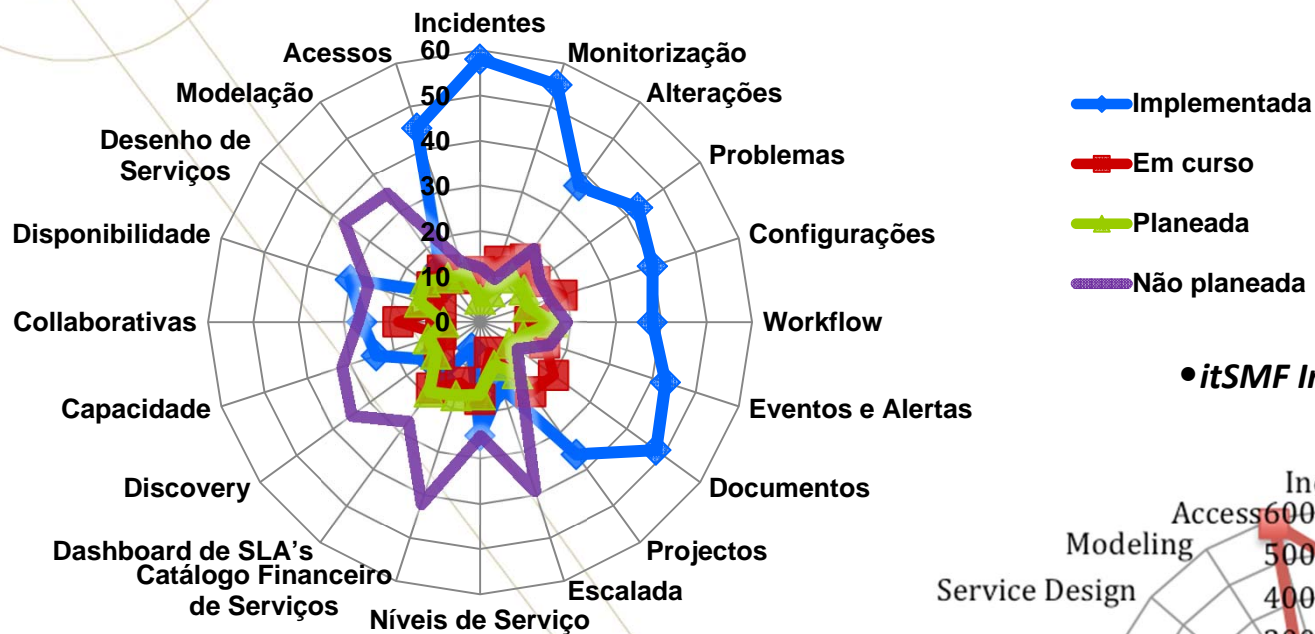
Utilização das redes sociais pelos colaboradores



Grau de implementação das actividades de IT Service Management

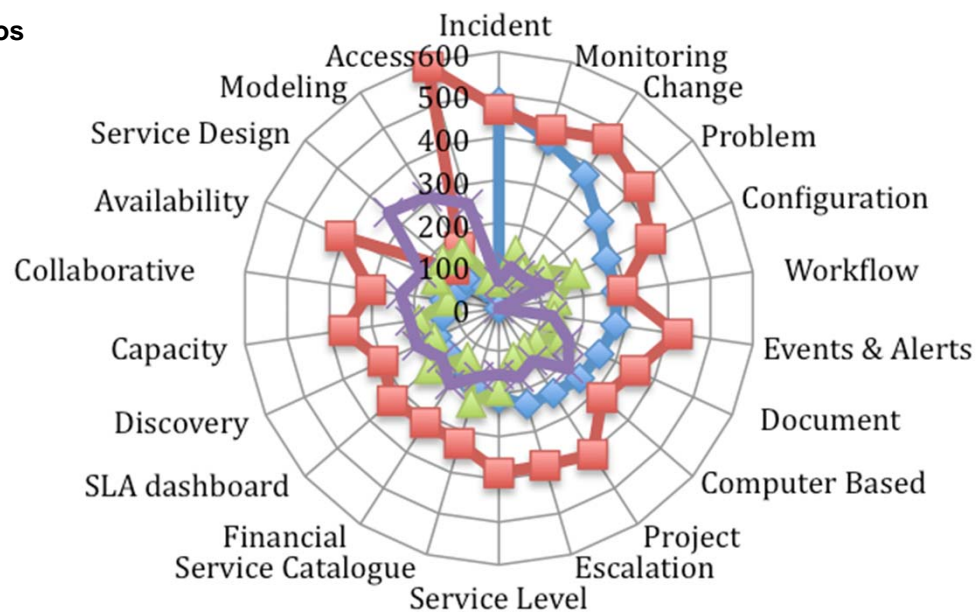


Grau de implementação das ferramentas de suporte ao IT Service Management

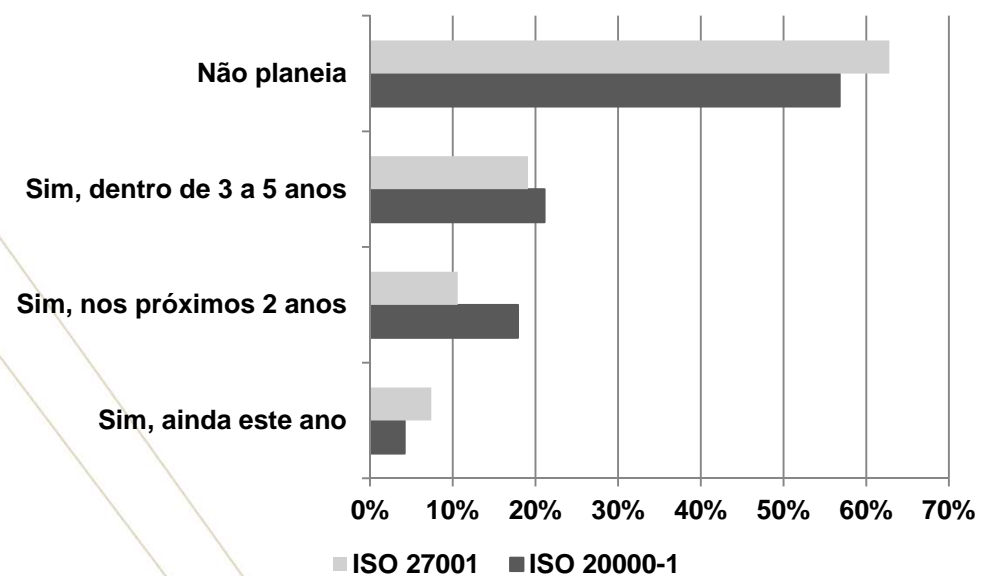


• **itSMF Portugal**

• **itSMF International**



Planos para certificação ISO/IEC 20000-1 e 27001



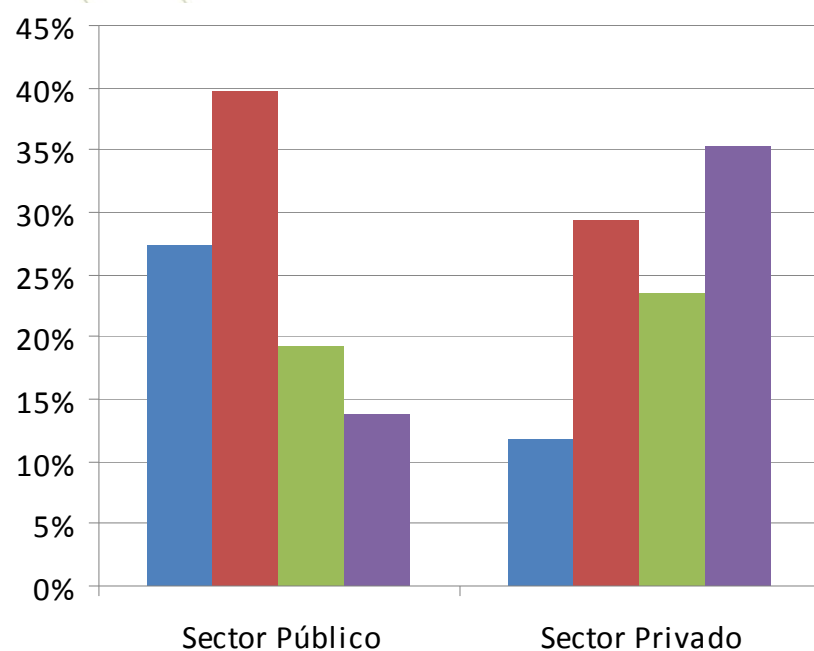
Responsabilidades de gestão da segurança da informação

Não existe formalmente um grupo para a segurança da informação. Não existe um gestor da segurança a tempo inteiro ou grupo central de membros responsáveis pela segurança

- Foram definidas e implementadas algumas responsabilidades ao nível da segurança, mas a coordenação é limitada e não existe um gestor a tempo inteiro para a segurança. As funções de segurança são efectuadas em part-time. As responsabilidades ao nível da se

As responsabilidades ao nível da segurança encontram-se razoavelmente bem definidas e implementadas. Existe um responsável/gestor da segurança a tempo inteiro. A maioria das responsabilidades ao nível da segurança foi atribuída.

- As responsabilidades ao nível da segurança, foram completamente definidas e implementadas. Existe um responsável/gestor da segurança a tempo inteiro e membros permanentes da equipa de segurança. As responsabilidades ao nível da segurança foram claramente



- Não existe formalmente uma grupo para a segurança da informação. Não existe um gestor da segurança a tempo inteiro ou grupo central de membros responsáveis pela segurança
- Foram definidas e implementadas algumas responsabilidades ao nível da segurança, mas a coordenação é limitada e não existe um gestor a tempo inteiro para a segurança. As funções de segurança são efectuadas em part-time. As responsabilidades ao nível da se
- As responsabilidades ao nível da segurança encontram-se razoavelmente bem definidas e implementadas. Existe um responsável/gestor da segurança a tempo inteiro. A maioria das responsabilidades ao nível da segurança foi atribuída.
- As responsabilidades ao nível da segurança, foram completamente definidas e implementadas. Existe um responsável/gestor da segurança a tempo inteiro e membros permanentes da equipa de segurança. As responsabilidades ao

Situação formal das Políticas e Normas de Segurança da Informação

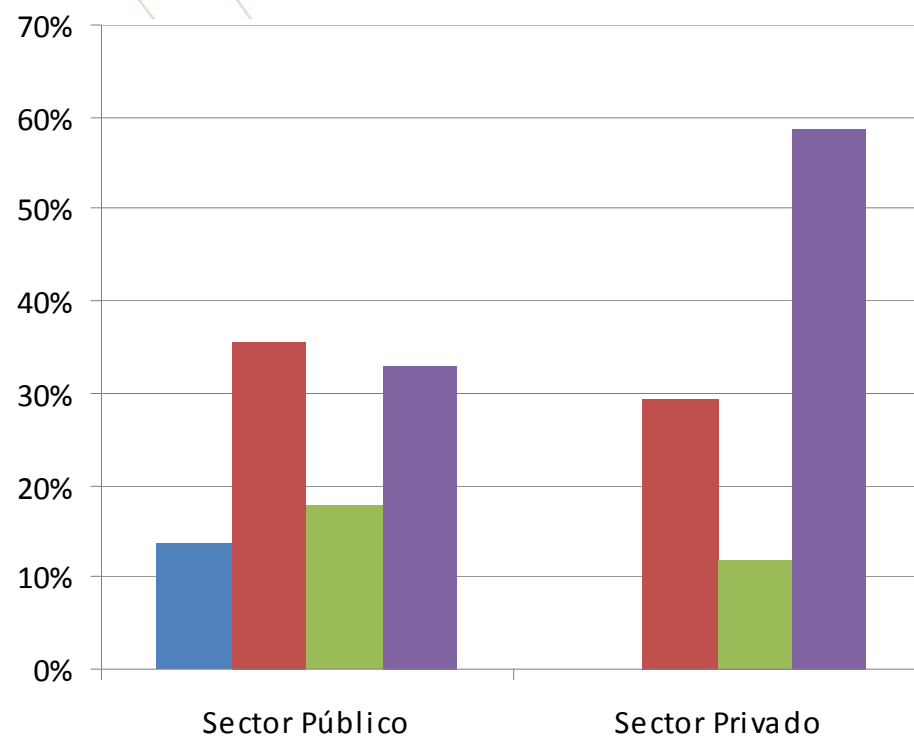


Não existe uma política de segurança formal, normas ou quaisquer outros documentos para a organização

- **Algumas políticas e normas estão documentadas e distribuídas, no entanto não estão formalizadas**

Existem políticas de segurança de informação formais e normas, e são do conhecimento da organização. No entanto estão desatualizadas e/ou são omissas em áreas chave

- **Existem políticas de segurança de informação formais, padrões e normas, são do conhecimento da organização, e são alvo de actualizações contínuas**



- Não existe uma política de segurança formal, normas ou quaisquer outros documentos para a organização
- Algumas políticas e normas estão documentadas e distribuídas, no entanto não estão formalizadas
- Existem políticas de segurança de informação formais e normas, e são do conhecimento da organização. No entanto estão desactualizadas e/ou são omissas em áreas chave
- Existem políticas de segurança de informação formais, padrões e normas, são do conhecimento da organização, e são alvo de actualizações contínuas

Conclusões

Os resultados comparativos com outros países (ITGI/ISACA e itSMF Internacional) confirmam a esperada menor maturidade das organizações portuguesas

Os resultados comparativos entre sector público e privada contrariam algumas das convicções tradicionais

...

Propostas

Elaboração de um relatório detalhado, para divulgação aos associados do itSMF, apdSI, ISACA e aos participantes até ao final do ano

Reedição do inquérito em 2012, contemplando eventuais sugestões dos associados e participantes

...

Equipa

Mário Lavado (Vogal da Direcção “Qualificação e Certificação”)

- Luís Azevedo (Secção Técnica de IT Governance)
- Sergio Sá (Secção Técnica de Segurança da Informação)

Agradecimentos:

- Jorge Araújo (Instituto Superior Técnico)
- Bruno Soares (ISACA Lisbon Chapter, Presidente)
- André Vasconcelos (AMA)



www.itsmf.pt

itsMF
The IT Service Management Forum

Portugal ■