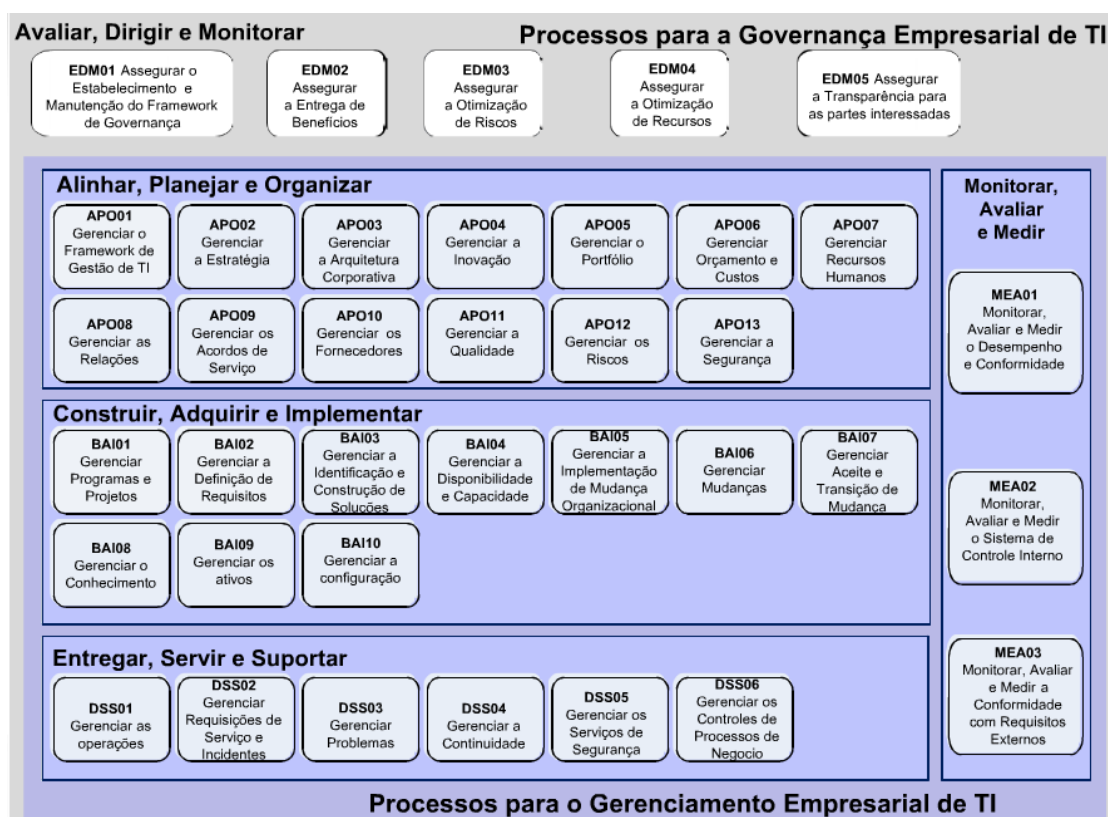


Processos Habilitadores (resumo)

COBIT 5: Enabling Processes é uma publicação que complementa o framework do COBIT 5 e contém um detalhamento dos processos de governança e gerenciamento de TI. O capítulo 4 apresenta o modelo de referência de processos. O capítulo 5 contém informações detalhadas dos 37 processos do COBIT5.

O download só pode ser feito por membros da ISACA, ou por venda separada.

Mapa de Processos:



São cinco domínios.

Na camada de cima, domínio EDM, temos os processos para governança empresarial de TI. São processos de interesse do conselho de diretores, da alta administração da empresa, dos executivos de negócio, do pessoal que está envolvido na governança e comitês diretivos de TI.

Abaixo, temos os processos para o gerenciamento empresarial de TI. São quatro domínios, já conhecidos nossos do COBIT 4.1

Domínio APO, onde encontramos processos que vão ajudar a TI a fazer o alinhamento com o negócio, a fazer o planejamento e se organizar para atender as demandas de negócio.

Domínio BAI é onde temos a execução de projetos para desenvolvimento de produtos e serviços que vão atender as necessidades do negócio, processos relacionados ao desenho de serviços, tais como Gerenciamento de Disponibilidade e Capacidade, processos relacionados à implantação de serviços em produção tais como Ger. de Mudanças, Ativos, Configuração, etc.

Uma vez que a solução foi implantada, entramos no domínio de Operação, DSS. Envolve processos relacionados a operações, atendimento a requisições, incidentes, problemas, continuidade, etc. São processos operacionais que ocorrem no dia-a-dia da TI.

O domínio MEA – Monitorar Avaliar e Analisar/Medir – localiza-se na vertical porque ele monitora tudo o que acontece no gerenciamento da TI. Ele vai avaliar o desempenho da TI, se ela está em conformidade com requisitos regulatórios, políticas da empresa, etc.

Processos novos e modificados no COBIT 5

Novos Processos

- EDM01 Assegura o Estabelecimento e Manutenção do Framework de Governança
- AP001 Gerenciar o Framework de Gestão de TI
- AP004 Gerenciar a Inovação
- APO08 Gerenciar as Relações
- BAIO8 Gerenciar o conhecimento

Processos unificados do COBIT 4.1

- DS7 Educar e Treinar Usuários com P07 Recursos Humanos de TI
- P06 Gerenciamento das Comunicações com P04 Definir os Processos, Organização
- AI2 Adquirir e manter software aplicativo com AI3 Adquirir e Manter Infraestrutura
- DS12 Gerenciar o ambiente físico com DS5 Assegurar Segurança dos Sistemas

Processos remanejados/ realocados

- ME4 Fornecer governança de TI é coberto pelos processos EDM0 1, 2, 3, 4 e 5
- P01 Definir um Plano estratégico de TI é coberto no AP002 Gerenciar a Estratégia

Avaliar, Dirigir e Monitorar (EDM)

EDM01 Assegurar o Estabelecimento e Manutenção do Framework de Governança

Analisa e articula os requisitos para governança empresarial de TI e coloca em prática e mantém estruturas, princípios, processos e práticas habilitadoras, com esclarecimento de responsabilidades e autoridades para alcançar a missão, metas e objetivos da organização.

EDM02 Assegurar a Entrega de Benefícios

Otimiza o valor que é entregue ao negócio a partir de processos de negócio, serviços de TI e ativos resultantes de investimentos feitos na TI.

Assegura que o apetite e tolerância a riscos da organização é entendido, articulado e comunicado e que o risco ao valor empresarial relacionado ao uso de TI é identificado e gerenciado.

EDM03 Assegurar a Otimização de Riscos

Assegura que o apetite e tolerância a riscos da organização é entendido, articulado e comunicado e que o risco ao valor empresarial relacionado ao uso de TI é identificado e gerenciado.

EDM04 Assegurar a Otimização de Recursos

Assegura que habilidades adequadas e suficientes relacionadas a TI estão disponíveis para suportar os objetivos empresariais efetivamente a um custo ótimo.

EDM05 Assegurar a Transparência para as partes interessadas

Assegura que o desempenho, conformidade e reporte da TI são transparentes para os stakeholders aprovando as metas e métricas e ações de remediação são necessárias.

Alinhar, Planejar e Organizar

AP001 Gerenciar o Framework de Gestão de TI

Esclarece e mantém a missão e visão da governança empresarial de TI. Implementa e mantém mecanismos e autoridades para gerenciar informação e uso da TI na empresa.

AP002 Gerenciar a Estratégia

Fornecer uma abordagem holística do negócio e ambiente de TI atual, direção futura e das iniciativas requeridas para migrar para o ambiente futuro desejado. Alinha planos de TI aos objetivos de negócio.

AP003 Gerenciar a Arquitetura Corporativa

Estabelece uma arquitetura comum constituída de camada de processos de negócio, informação, dados, aplicativos e tecnologia para realizar de forma eficaz e eficiente as

estratégias de TI e de negócio criando modelos e práticas chave que descrevem arquiteturas de linha de base.

AP004 Gerenciar a Inovação

Mantém uma consciência da tecnologia da informação e tendências de serviço relacionadas, identificando oportunidades de inovação e planeja como se beneficiar a partir da inovação em relação as necessidades de negócio.

AP005 Gerenciar o Portfólio

Executa a direção estratégica para investimentos alinhados com a visão da arquitetura empresarial e características dos investimentos e restrições de recursos e orçamento.

AP006 Gerenciar Orçamento e Custos

Gerencia as atividades financeiras relacionadas a TI tanto nas funções de negócio com de TI, cobrindo orçamento, gerenciamento de custo e benefício e priorização de gastos.

AP007 Gerenciar Recursos Humanos

Fornece uma abordagem estruturada para assegurar a ótima estruturação, colocação, direitos de decisão e habilidades de recursos humanos.

AP008 Gerenciar as Relações

Gerencia o relacionamento entre o negócio e TI de maneira formal e transparente que assegure um foco na realização de resultados de negócio.

AP009 Gerenciar os Acordos de Serviço

Alinha serviços e níveis de serviço fornecidos pela TI com as necessidades expectativas da empresa, incluindo a identificação, especificação, desenho, publicação, acordo e monitoração de serviços, níveis de serviço e indicadores de desempenho.

AP010 Gerenciar os Fornecedores

Gerencia serviços relacionados a TI fornecidos por todos os tipos de fornecedores para atender aos requisitos da empresa, incluindo a seleção de fornecedores, gerenciamento de relacionamento, gerenciamento de contratos e revisão e monitoração de desempenho de fornecedores.

AP011 Gerenciar a Qualidade

Define e comunica requisitos de qualidade para todos os processos, procedimentos e resultados de negócio relacionados, incluindo controles, monitoramento contínuo e uso de práticas comprovadas e normas na melhoria contínua.

AP012 Gerenciar os Riscos

Identifica, avalia e reduz continuamente os riscos relacionados a TI dentro de níveis de tolerância estabelecidos pela gerência executiva da empresa.

AP013 Gerenciar a Segurança

Define, opera e monitora um sistema para gestão da segurança da informação.

Construir, Adquirir e Implementar

BAI01 Gerenciar Programas e Projetos

Gerencia todos os programas e projetos a partir do portfólio de investimentos alinhados com a estratégia da empresa e em de forma coordenada. Inicia, planeja e executa programas e projetos e encerra com uma revisão pós-implementação.

BAI02 Gerenciar a Definição de Requisitos

Identifica soluções e analisa requisitos antes da aquisição ou criação para assegurar que eles estão alinhados com os requisitos da estratégia da empresa cobrindo processos de negócio, aplicativos, informação/dados, infraestrutura e serviço.

BAI03 Gerenciar a Identificação e Construção de Soluções

Estabelece e mantém soluções identificadas de acordo com requisitos da empresa, cobrindo desenho, desenvolvimento, aquisição/terceirização e parceria com fornecedores/vendedores.

BAI04 Gerenciar a Disponibilidade e Capacidade

Balanceia necessidades atuais e futuras para disponibilidade, desempenho e capacidade com provisão de serviço a um custo-efetivo.

BAI05 Gerenciar a Implementação de Mudança Organizacional

Maximiza a probabilidade de sucesso da implementação de mudança organizacional sustentável em toda a empresa de forma rápida e com risco reduzido.

BAI06 Gerenciar Mudanças

Gerencia todas as mudanças de uma forma controlada, incluindo mudanças padrão e de manutenção de emergência relacionadas a processos de negócio, aplicativos e infraestrutura.

BAI07 Gerenciar Aceite e Transição de Mudança

Aceita e produz formalmente novas soluções operacionais, incluindo planejamento de implementação, sistema e conversão de dados, testes de aceitação comunicação, preparação de liberação, promoção para a produção de processos de negócio e serviços de TI novos ou alterados, apoio inicial a operação e uma revisão pós implementação.

BAI08 Gerenciar o Conhecimento

Mantém a disponibilidade de conhecimento relevante, atual, validado e confiável para apoiar todas as atividades de processo e facilitar a tomada de decisão.

BAI09 Gerenciar os ativos

Gerencia ativos de TI através de seu ciclo de vida para se certificar de que seu uso agrega valor a um custo ótimo, eles permanecem operacionais (aptos para o propósito), eles estão fisicamente protegidos e aqueles ativos que são fundamentais para apoiar a capacidade de serviço são confiáveis e disponíveis.

BAI10 Gerenciar a configuração

Define e mantém as descrições e os relacionamento entre os principais recursos e capacidades necessárias para a entregar serviços apoiados pela TI, incluindo a coleta de informações de configuração, estabelecimento de linhas de base, verificação e auditoria de informações de configuração e atualização de repositório de configuração.

Entregar, Servir e Suportar

DSS01 Gerenciar as operações

Coordena e executa as atividades e procedimentos operacionais necessários para entregar serviços de TI internos e terceirizados, incluindo a execução de procedimentos operacionais padrão pré-definidos e as atividades de monitoração necessárias.

DSS02 Gerenciar Requisições de Serviço e Incidentes

Fornece uma resposta em tempo oportuno e eficaz às requisições dos usuários e resolução de todos os tipos de incidentes.

DSS03 Gerenciar Problemas

Identifica e classifica os problemas e suas causas- raízes e proporciona resolução em tempo oportuno para prevenir incidentes recorrentes.

DSS04 Gerenciar a Continuidade

Estabelece e mantém um plano para permitir ao negócio e TI a responder a incidentes e a interrupções, a fim de continuar a operação de processos de negócio críticos e serviços de TI requeridos e mantém a disponibilidade de informações em um nível aceitável para a empresa.

DSS05 Gerenciar os Serviços de Segurança

Protege informações da empresa para manter o nível de risco aceitável para segurança da informação da empresa em conformidade com a política de segurança.

DSS06 Gerenciar os Controles de Processos de Negócio

Define e mantém controles de processos de negócio adequados para assegurar que as informações relacionadas e processadas dentro da empresa ou de forma terceirizada satisfaz todas as exigências de controle das informações pertinentes.

Monitorar, Avaliar e Medir

MEA01 Monitorar, Avaliar e Medir o Desempenho e Conformidade

Coleta, valida e avalia metas e métricas de processos de TI e de negócio. Monitora se os processos estão operando conforme metas e métricas de conformidade acordadas e fornece relatório que isto é sistemático e ocorre em tempo oportuno.

MEA02 Monitorar, Avaliar e Medir o Sistema de Controle Interno

Monitora e avalia continuamente o ambiente de controle, incluindo auto avaliações e análises de avaliações independentes.

MEA03 Monitorar, Avaliar e Medir a Conformidade com Requisitos Externos

Avalia se processos de TI e processos negócios apoiados por TI estão em conformidade com leis, regulamentos e exigências contratuais.