

Processos COBIT 5		
Processo	Descrição	
EDM01 – Garantir Definição e Manutenção do Modelo de Governança	As decisões relacionadas à TI são tomadas de acordo com as estratégias e objetivos da empresa e o valor desejado é realizado	Gerenciamento de Nível de Serviço
EDM02 – Garantir Realização de Benefícios	Otimizar o valor para o negócio a partir de investimentos em processos de negócios, serviços de TI e ativos de TI	Gerenciamento do Portfólio
EDM03 – Garantir Otimização de Riscos	Garantir que o apetite e a tolerância ao risco da empresa sejam compreendidos, articulados e comunicados, e que o risco ao valor empresarial relacionado ao uso de TI seja identificado e gerenciado	Gerenciamento de Problema
EDM04 – Garantir Otimização de Recursos	Garantir que os recursos adequados e suficientes relacionados à TI (pessoas, processos e tecnologia) estejam disponíveis para suportar os objetivos corporativos de forma eficaz a um custo ideal.	Gerenciamento de Disponibilidade
EDM05 – Garantir Transparência para as Partes Interessadas	Garantir que as partes interessadas sejam identificadas e engajadas no sistema de governança de I&T e que o desempenho , a medição e o relatório de conformidade da empresa sejam transparentes , com as partes interessadas aprovando as metas e métricas e as ações corretivas necessárias.	Gerenciamento de Nível de Serviço
APO01 – Gerenciar a Estrutura de Gestão de TI	Implementar uma abordagem de gestão consistente para que os requisitos de governança corporativa sejam atendidos , abrangendo componentes de governança, como: processos de gestão; estruturas organizacionais; papéis e responsabilidades; atividades confiáveis e repetíveis; itens de informação; políticas e procedimentos; habilidades e competências; cultura e comportamento; e serviços, infraestrutura e aplicações.	Gerenciamento de Nível de Serviço
APO02 – Gerenciar a Estratégia	Fornecer uma visão holística do ambiente atual de negócios e TI, da direção futura e das iniciativas necessárias para migrar para o ambiente futuro desejado	Gerenciamento de Capacidade
APO03 – Gerenciar a Arquitetura da Organização	Estabeleça uma arquitetura comum composta por camadas de processos de negócios, informações, dados, aplicativos e arquitetura tecnológica .	--
APO04 – Gerenciar a Inovação	Mantenha uma consciência de TI e tendências de serviços relacionadas e monitore tendências tecnológicas emergentes	--

APO05 – Gerenciar o Portfólio	Otimizar o desempenho do portfólio geral de programas em resposta ao programa individual, desempenho de produtos e serviços e mudança de prioridades e demanda corporativa.	Gerenciamento do Portfólio
APO06 – Gerenciar Orçamento e Custos	Gerenciar as atividades financeiras relacionadas à TI tanto nas funções de negócios quanto em TI, abrangendo a gestão orçamentária, de custos e benefícios e priorização de gastos através do uso de práticas orçamentárias formais e de um sistema justo e equitativo de alocação de custos para a empresa	Gerenciamento Financeiro
APO07 – Gerenciar Recursos Humanos	Fornecer uma abordagem estruturada para garantir o melhor recrutamento/aquisição, planejamento, avaliação e desenvolvimento de recursos humanos	Gerenciamento do Conhecimento
APO08 – Gerenciar Relacionamentos	Gerencie o relacionamento com as partes interessadas em negócios de forma formalizada e transparente , garantindo confiança mútua e foco combinado no alcance das metas estratégicas dentro das restrições dos orçamentos e da tolerância ao risco.	Gerenciamento do Cumprimento de Requisição
APO09 – Gerenciar Contratos de Prestação de Serviços	Certifique-se de que os produtos, serviços e níveis de serviço de TI atendam às necessidades atuais e futuras da empresa .	Gerenciamento de Capacidade
APO10 – Gerenciar Fornecedores	Minimize o risco associado a fornecedores não com desempenho ou incompatíveis e garanta preços competitivos .	Gerenciamento de Nível de Serviço
APO11 – Gerenciar Qualidade	Defina e comunique os requisitos de qualidade em todos os processos , procedimentos e resultados corporativos relacionados.	--
APO12 – Gerenciar Riscos	Identifique, avalie e reduza continuamente o risco relacionado à TI dentro dos níveis de tolerância estabelecidos pelo gerenciamento executivo corporativo.	Gerenciamento de Problema
APO13 – Gerenciar Segurança	Mantenha o impacto e a ocorrência de incidentes de segurança da informação dentro dos níveis de apetite ao risco da empresa .	Gerenciamento de Problema
BAI01 – Gerenciar Programas e Projetos	Gerencie todos os programas do portfólio de investimentos em alinhamento com a estratégia empresarial e de forma coordenada , com base em uma abordagem padrão de gestão de programas.	Gerenciamento do Portfólio
BAI02 – Gerenciar Definição de Requisitos	Identifique soluções e analise requisitos antes da aquisição ou criação para garantir que elas estejam alinhadas com os requisitos estratégicos da empresa	Gerenciamento de Nível de Serviço
BAI03 – Gerenciar Identificação e Desenvolvimento de Soluções	Garantir a entrega ágil e escalável de produtos e serviços digitais .	Gerenciamento de Ativos de Serviço
BAI04 – Gerenciar Disponibilidade e Capacidade	Equilibre as necessidades atuais e futuras de disponibilidade, desempenho e capacidade com a prestação de serviços econômicas .	Gerenciamento de Disponibilidade

BAI05 – Gerenciar Capacidade de Mudança Organizacional	Maximize a probabilidade de implementar com sucesso a mudança organizacional sustentável em toda a empresa rapidamente e com risco reduzido.	
BAI06 – Gerenciar Mudanças	Gerencie todas as mudanças de forma controlada, incluindo mudanças padrão e manutenção de emergência relacionadas a processos de negócios, aplicativos e infraestrutura.	Gerenciamento de Mudança
BAI07 – Gerenciar Aceitação e Transição de Mudança	Implementar soluções com segurança e em consonância com as expectativas e resultados acordados.	--
BAI08 – Gerenciar Conhecimento	Manter a disponibilidade de informações relevantes, atuais, validadas e confiáveis de conhecimento e gestão para apoiar todas as atividades do processo e facilitar a tomada de decisão	Gerenciamento do Conhecimento
BAI09 – Gerenciar Ativos	Gerencie ativos de TI durante seu ciclo de vida para garantir que seu uso ofereça valor a um custo ideal , para que eles permaneçam operacionais (adequados para o propósito) e sejam contabilizados e protegidos fisicamente	Gerenciamento de Ativos de Serviço
BAI10 – Gerenciar Configuração	Avalie o impacto das mudanças e lide com incidentes de serviço.	Gerenciamento de Configuração
DSS01 – Gerenciar as operações	Coordenar e executar as atividades e procedimentos operacionais necessários para fornecer serviços de TI internos e terceirizados.	Gerenciamento do Catálogo de Serviço
DSS02 – Gerenciar Solicitação de Serviços e Incidentes	Forneça resposta oportuna e eficaz às solicitações do usuário e resolução de todos os tipos de incidentes.	Gerenciamento do Cumprimento de Requisição
DSS03 – Gerenciar Problemas	Identifique e classifique problemas e suas causas básicas.	Gerenciamento de Problema
DSS04 – Gerenciar Continuidade	Estabeleça e mantenha um plano para permitir que as empresas e as organizações de TI respondam a incidentes e se adaptem rapidamente às interrupções .	Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI
DSS05 – Gerenciar Serviços de Segurança	Proteja as informações corporativas para manter o nível de risco de segurança da informação aceitável para a empresa de acordo com a política de segurança.	Gerenciamento de Problema
DSS06 – Gerenciar os Controles de Processos de Negócio	Manter a integridade das informações e a segurança dos ativos de informação tratados dentro dos processos de negócios na empresa ou em sua operação terceirizada.	Gerenciamento de Ativos de Serviço
MEA01 – Monitorar, Avaliar e Analisar o Desempenho e Conformidade	Coletar, validar e avaliar metas e métricas de negócios e alinhamento.	Gerenciamento de Nível de Serviço
MEA02 – Monitorar, Avaliar e Analisar o Sistema de Controle Interno	Monitore e avalie continuamente o ambiente de controle, incluindo autoavaliações e autoconsciência.	Gerenciamento de Configuração
MEA03 – Monitorar, Avaliar e Analisar a Conformidade com Requisitos Externos	Avalie que os processos de I&T e os processos de negócios suportados pela I&T estão em conformidade com leis, regulamentos e requisitos contratuais.	--

Processos ITIL		
Processo	Descrição	
Gerenciamento do Cumprimento de Requisição	Prover um canal para que os usuários requisitem e recebam serviços padronizados, obtenham informações, reclamem ou elogiem o Provedor de Serviços	
Gerenciamento de Incidentes	restaurar o mais rápido possível a operação normal do serviço, minimizando os impactos adversos nos processos de negócio	
Gerenciamento do Conhecimento	aperfeiçoar a habilidade da organização em tomar decisões gerenciais assegurando que a informação, segura e confiável, está disponível em todo ciclo de vida do serviço	
Gerenciamento do Portfólio	prover um método dinâmico para administrar investimentos em serviços de TI para obter valor para a organização, bem como, nos processos do Gerenciamento de Serviços	
Gerenciamento do Catálogo de Serviço	Garantir que o Catálogo de Serviço é produzido, mantido e suas informações são precisas para todos os serviços operacionais e os que estão em preparação para entrar em produção	
Gerenciamento de Nível de Serviço	negociar, acordar e documentar as metas apropriadas para os serviços de TI com os representantes das áreas de negócios, e então monitorar e produzir relatórios sobre a capacidade do provedor de entregar os níveis de serviços acordados	
Gerenciamento de Problema	prevenir que problemas e os seus incidentes resultantes venham acontecer , eliminar a recorrência de incidentes e minimizar o impacto de incidentes que não possam ser prevenidos	
Gerenciamento de Mudança	garantir que todas as mudanças são registradas e então avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas de uma maneira controlada	
Gerenciamento de Liberação e Implantação	implantar liberações em ambiente produtivo e estabelecer o efetivo uso do serviço , de forma a entregar valor para os clientes e transferindo a responsabilidade aos processos de Operações do Serviço	

Gerenciamento de Configuração	identificar, controlar, registrar, reportar, auditar e verificar os serviços e outros itens de configuração , incluindo versões, linhas de base, componentes, seus atributos e relacionamentos	
Gerenciamento de Ativos de Serviço	assegurar que os ativos sobre controle da TI estão identificados, controlados e devidamente mantido durante todo o seu ciclo de vida	
Gerenciamento de Eventos	detecta, correlaciona e determina o controle apropriado dos eventos que ocorrem no ambiente operacional	
Gerenciamento de Capacidade	garantir que a capacidade suficiente exista em todas as áreas da TI, a um custo justificável , e que esta atenda , em tempo hábil , todos os requisitos acordados, atuais e futuros , dos processos de negócio	
Gerenciamento de Disponibilidade	prover um ponto focal e de gerenciamento para todas as questões relacionadas com a disponibilidade , relacionadas com os recursos ou serviços, garantindo que as metas de disponibilidade são mensuradas e alcançadas	
Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI	suportar o processo de Continuidade de Negócio da organização, garantindo que os recursos de TI podem ser recuperados dentro do tempo requerido e acordado	
Gerenciamento Financeiro	fornecer ao negócio e à TI a quantificação, em termos financeiros , do valor dos serviços de TI, do valor dos ativos que suportam esses serviços e a qualificação da previsão operacional financeira	