



**Componentes do grupo: Matheus Sousa, Elton Giovane Elesbão, Guilherme Rossato, Renato Moraes, Cássio Jaques, José Carlos Amaral, José Renato, Ricardo Moraes, Renato Nunes.**

**Professor: Taciano Balardin de Oliveira.**

# SUMÁRIO

- O que é COBIT?
- Pra que serve o COBIT?
- Quem utiliza o COBIT?
- Qual é o objetivo do COBIT?
- Cubo do COBIT
- Estrutura do COBIT
  - ✓ Planejar e Organizar
  - ✓ Aquisição e Implementação
  - ✓ Entrega e Suporte
  - ✓ Controle e Avaliação
- Vantagens do COBIT
- Desvantagens do COBIT
- Diferença entre ITIL e COBIT
- Bibliografia





- ✓ Trata-se de uma ferramenta para auxiliar o gerenciamento e controle das ações de TI nas organizações a fim de garantir o alinhamento entre TI e negócios.
- ✓ Ele aparece como um guia de boas práticas apresentado como framework, e mantido pela ISACA (Information Systems Audit and Control Association).

**COBIT !!!**



**PRA QUE SERVE?**

GERADORMEMES.COM

- ✓ Ele é aplicável para a fiscalização e controle de processos de TI, desde o planejamento da tecnologia até a monitoração e auditoria.



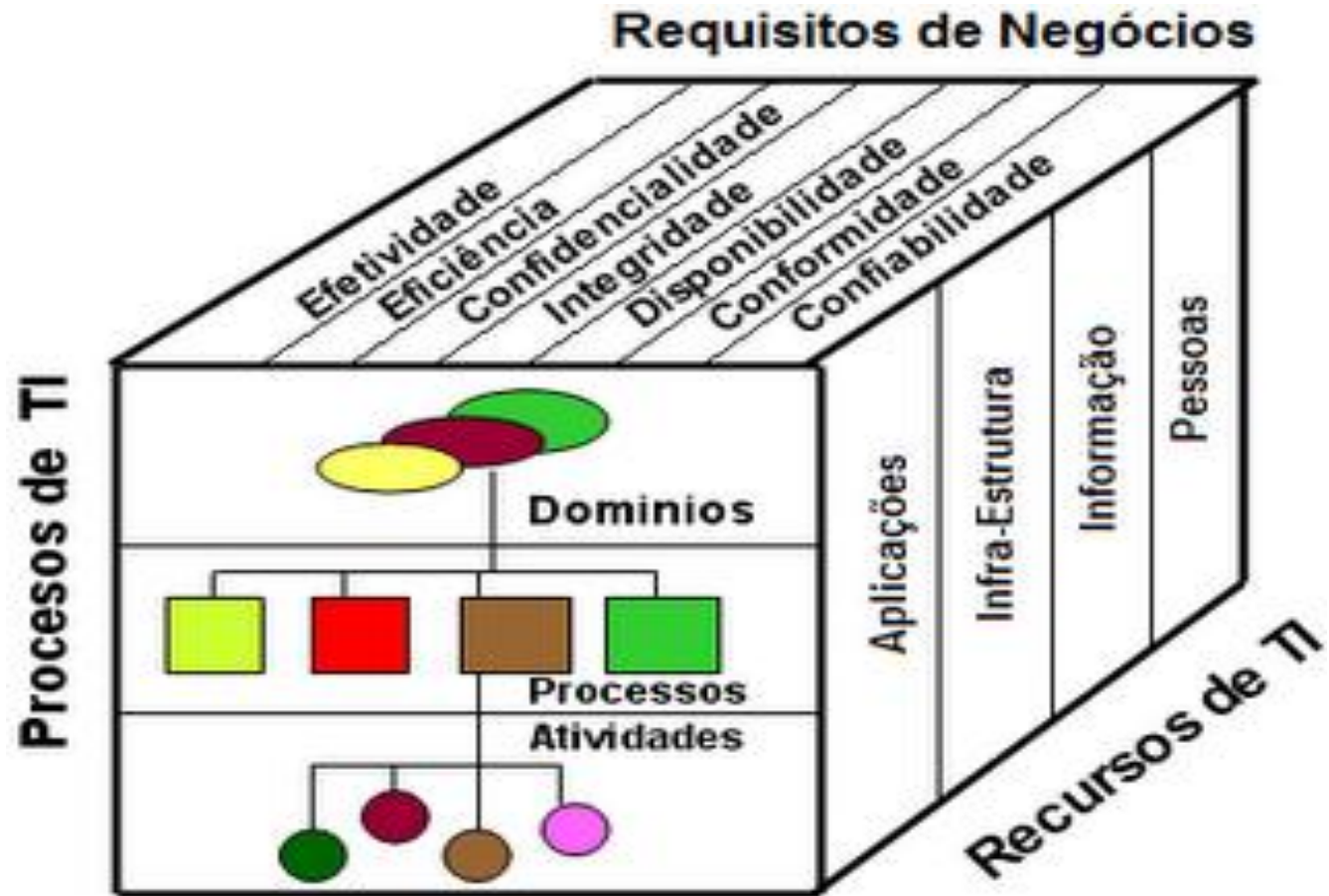
- ✓ Cobit originalmente foi desenvolvido para Controle de auditores. Mas como consequência, passou a ser utilizado, também, pelas organizações para auxiliar na elaboração de seus processos.



- ✓ O objetivo do Cobit é **pesquisar**, **desenvolver** e **publicar** um conjunto atualizado de padrões internacionais e de melhores práticas referentes ao uso corporativo de TI para gerentes e auditores de tecnologia.



## ➤ CUBO DO COBIT



É um modelo que representa como os componentes se inter-relacionam.

## ➤ CUBO DO COBIT

### ✓ Requisitos de Negócio

- **Efetividade:** lida com informações pertinentes para o negócio;
- **Eficiência:** entrega da informação através do melhor uso dos recursos;
- **Confidencialidade:** proteção das informações confidenciais;
- **Integridade:** autenticidade das informações, bem como sua validade para o negócio;
- **Disponibilidade:** disponibilidade das informações quando essa é exigida para processamento pelo negócio;
- **Conformidade:** aderência as leis, regulamentos e obrigações contratuais relacionadas ao negócio;
- **Confiabilidade:** Entrega da informação apropriada para a tomada de decisão;



## ➤ CUBO DO COBIT

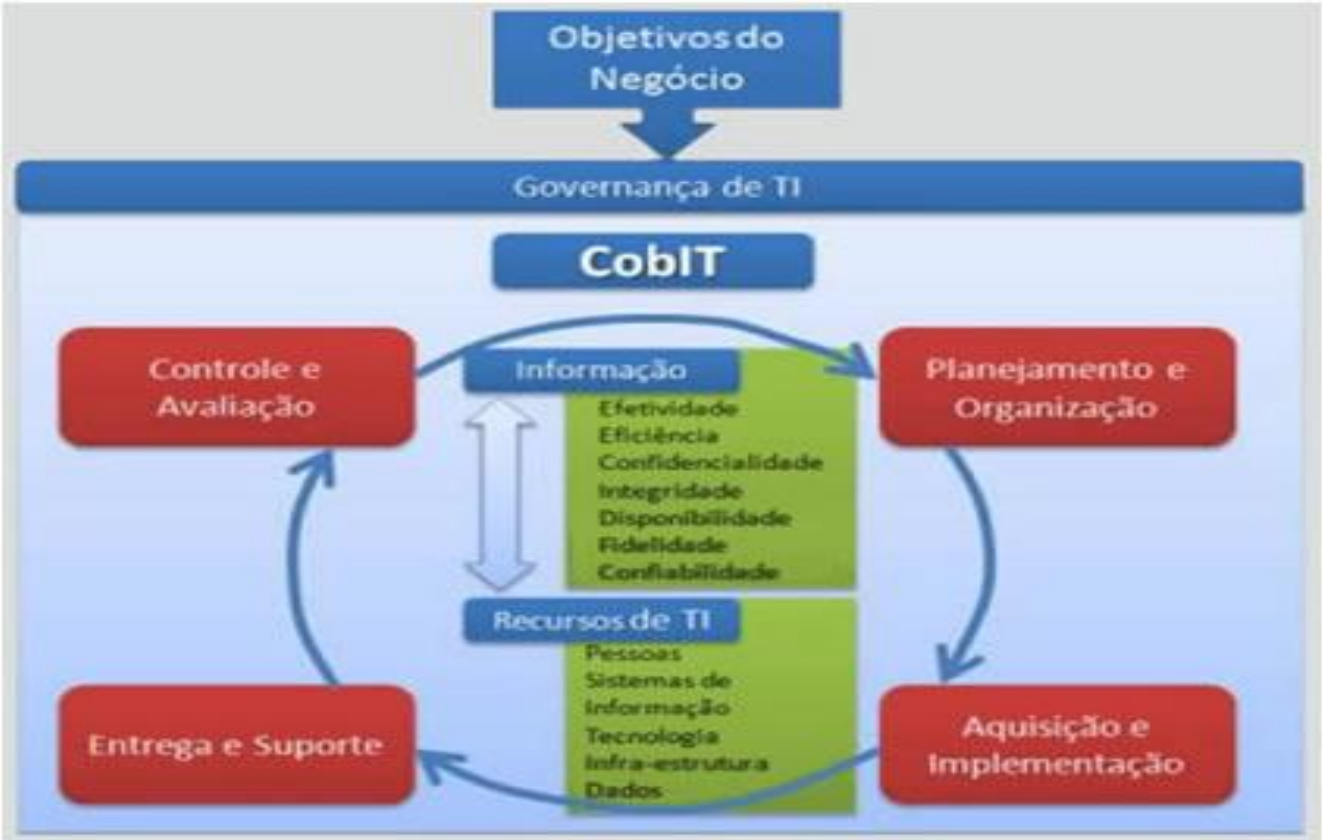
### ✓ Recursos de TI

- Aplicações;
- Informações;
- Infraestrutura;
- Pessoas;

### ✓ Processos de TI

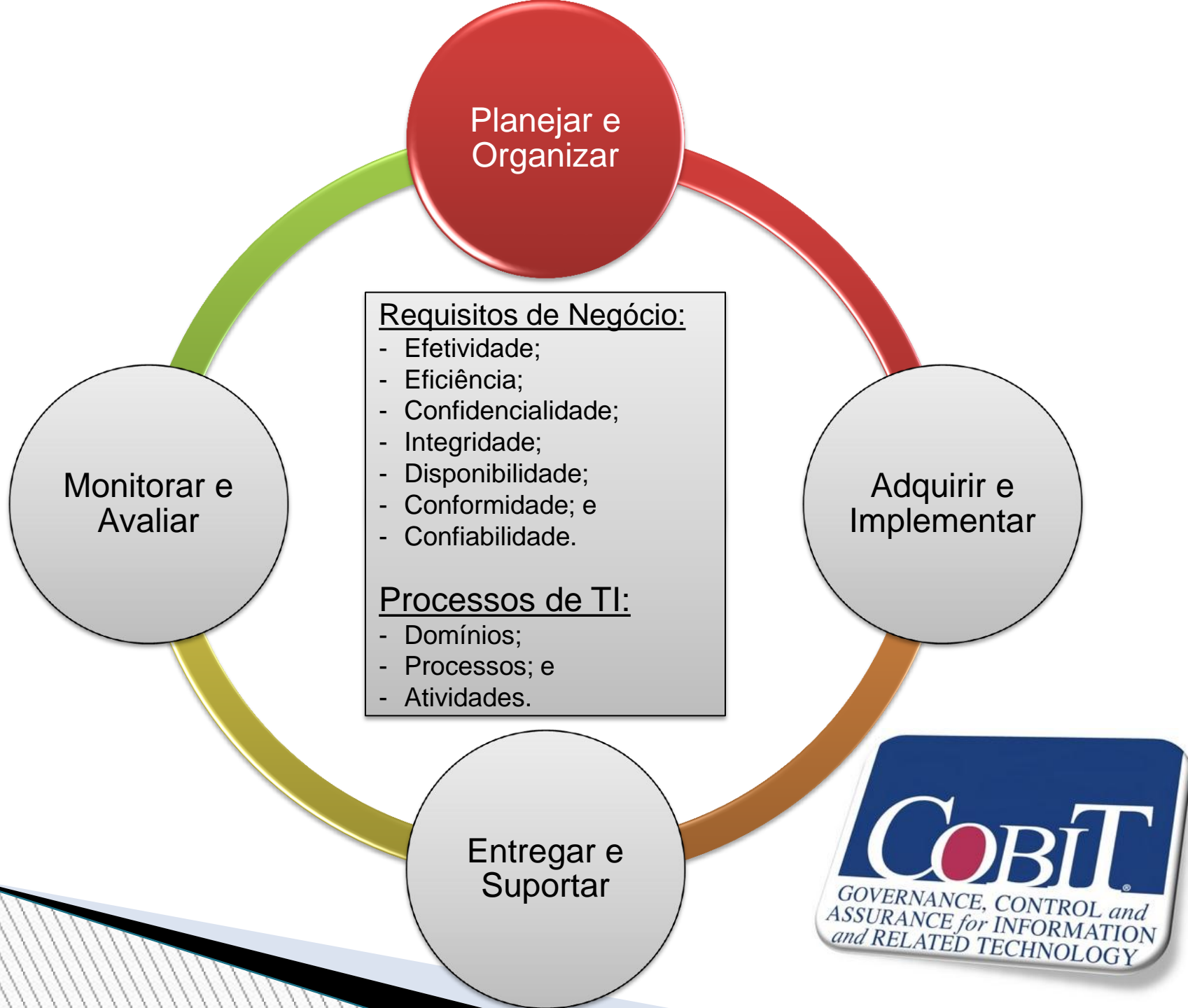
- Domínios;
  - Processos;
  - Atividades;
- 

➤ **ESTRUTURA DO COBIT**



São 4 domínios que atendem 34 processos, e esses processos possuem 210 objetivos de controle.





## ➤ PLANEJAR E ORGANIZAR

É o domínio de mais alto nível relacionado com plano estratégico da empresa. É ele quem dá o rumo da organização e provê a direção para a entrega de soluções e serviços. “Não existe mão na massa, somente planejamento do rumo da organização”.



## ✓ PO1 - DEFINIR UM PLANO ESTRATÉGICO DE TI



Tudo começa nesse processo. A empresa precisa saber como vai se posicionar no mercado e daí criar um plano estratégico de TI. Integrar e alinhar a gestão de TI ao negócio. Traduz os objetivos de negócio em objetivos e serviços de TI. Diz quais projetos e serviços serão escolhidos e disponibilizados.

## ✓ **ALGUMAS ATIVIDADES NECESSÁRIAS PARA DEFINIR UM PLANO ESTRATÉGICO**

**PO1.1 Gerenciamento de valor da TI**

**PO1.2 Alinhamento entre TI e negócio**

**PO1.3 Avaliação de capacidade e desempenho correntes**

**PO1.4 Planos tático de TI**



## ✓ PO2 – DEFINIR A ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO



Define o modelo corporativo de dados. É importante ter uma arquitetura global de dados para a organização. Sempre que um novo projeto começa pode ser utilizado este modelo corporativo já definido anteriormente. Cria-se também uma classificação das informações na sua organização.

## ✓ **ALGUMAS ATIVIDADES NECESSÁRIAS PARA DEFINIR UMA ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO**

**PO2.1 Modelo da arquitetura da informação da organização**

**PO2.2 Dicionário de dados corporativos e regras de sintaxe de dados**

**PO2.3 Esquema de classificação de dados**

**PO2.4 Gerenciamento de integridade**



## ✓ PO3 – DETERMINAR A DIREÇÃO TECNOLÓGICA



Define o padrão tecnológico da empresa: aplicativos, plataformas, etc. Isso é estratégico, já que ambientes muito heterogêneos ou com pouca portabilidade podem prejudicar a estratégia da empresa. Algumas empresas utilizam toda a plataforma de um mesmo fornecedor. Exemplo: plataforma ORACLE ou MICROSOFT.



## ✓ **ALGUMAS ATIVIDADES NECESSÁRIAS PARA DEFINIR UMA DIREÇÃO TECNOLÓGICA**

**PO3.1 Planejar a direção tecnológica**

**PO3.2 Planejar a infraestrutura tecnológica**

**PO3.3 Monitoramento de regulamentos e tendências futuras**

**PO3.4 Determinar padrões tecnológicos**



## ✓ PO4 – DEFINIR PROCESSOS DE TI, ORGANIZAÇÃO E RELACIONAMENTO



Definir como a área de TI vai funcionar. Escolher quais processos do COBIT você vai usar. Definir os comitês. Escolher quais coisas do modelo COBIT se aplicam a realidade da sua empresa.

## ✓ ALGUMAS ATIVIDADES NECESSÁRIAS PARA DEFINIR PROCESSOS DE TI, ORGANIZAÇÃO E RELACIONAMENTO

**PO4.1 Estrutura de processos de TI**

**PO4.2 Comitê estratégico de TI**

**PO4.3 Estrutura organizacional de TI**

**PO4.4 Definição de papéis e responsabilidades**



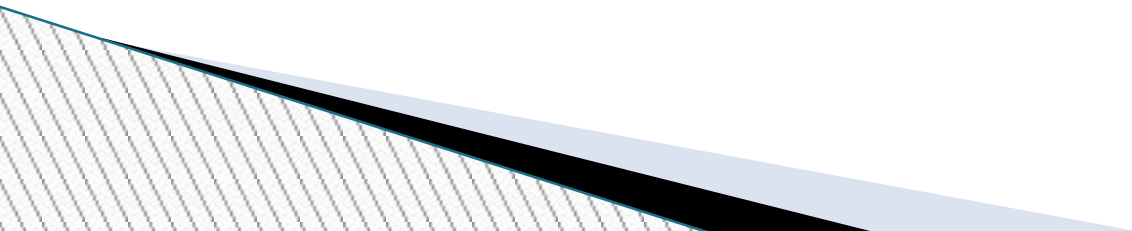
## ✓ P05 - GERENCIAR O INVESTIMENTO EM TI

‣ Estabelecer e manter uma estrutura para gerenciar os programas de investimento em TI que complete custos benefícios, prioridades dentro do orçamento, contribuindo para a lucratividade do negócio.

‣ EX.

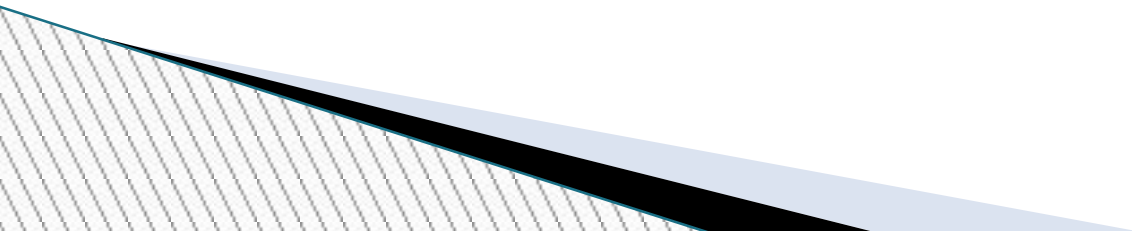
- Previsão e alocação de orçamento.
- Definição de critérios de investimento.
- Medição e avaliação do valor de negócio comparado ao previsto.

## ✓ P06 – COMUNICAR AS DIRETRIZES E EXPECTATIVAS DA DIRETORIA

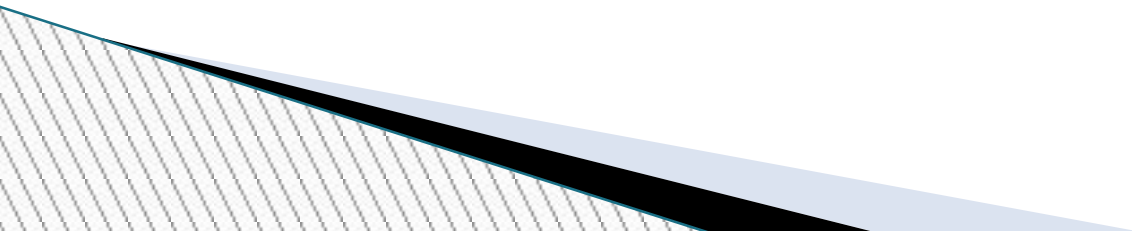
- ▶A direção deve desenvolver uma estrutura de controle de TI corporativo, incluindo políticas, diretrizes e objetivos.
  - ▶A área de TI deve definir e comunicar políticas, missão, metas, etc.
  - ▶A comunicação apoia o alcance dos objetivos de TI, e assegura que as pessoas tenham conhecimento e entendimento do negócio e riscos.
- 



## ✓ P07 – GERENCIAR OS RECURSOS HUMANOS DE TI

- ▶ Adquirir, manter e motivar pessoas competentes para criar e entregar serviços de TI para o negocio.
  - ▶ É um processo critico porque as pessoas ativos importantes, e a governança e ambiente de controle de dados são altamente dependentes da motivação e da competência dessas pessoas.
  - ▶ Foco em admitir, treinar e motivar o pessoal com plano de carreira claros, atribuir funções coerentes com as habilidades, estabelecer um processo de revisão, criar descrições de cargos e assegurar a consciência da dependência de indivíduos.
- 

## ✓ P08 – GERENCIAR A QUALIDADE

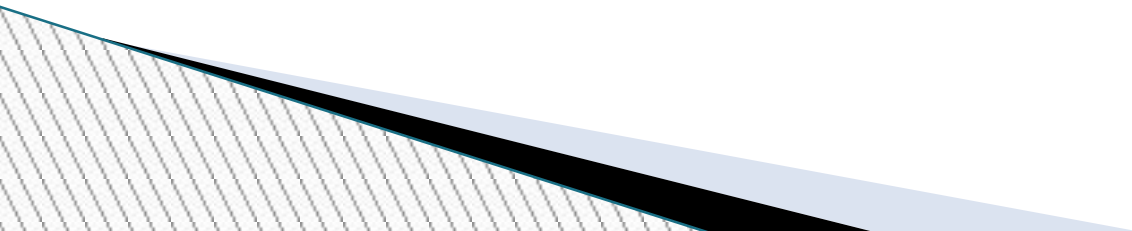
- ▶ Deve ser desenvolvido e mantido um sistema de gestão de qualidade, que inclua padrões, processos, requisitos e indicadores de qualidade comprovados de desenvolvimento e aquisição.
  - ▶ A melhoria continua pode ser alcançada por constante monitoramento, análise e atuação sobre desvios e na comunicação dos resultados.
  - ▶ A gestão de qualidade é essencial para assegurar que a TI forneça valores para o negócio.
- 

## ✓ PO9 - Avaliar e gerenciar os riscos de TI

Definir uma forma para avaliar, mitigar e tratar os riscos. Mapear todos os riscos importantes que podem afetar a organização, classificá-los e definir estratégias para tratá-los.



## ✓ ATIVIDADES PARA AVALIAÇÃO E GERENCIAMENTO DE RISCO DE TI

- ✓ Alinhamento da gestão de risco de TI e de Negócios;
  - ✓ Estabelecimento do Contexto de Risco;
  - ✓ Identificação de Eventos;
  - ✓ Avaliação de Risco;
  - ✓ Resposta ao Risco;
  - ✓ Manutenção e Monitoramento do Plano de Ação de Risco.
- 

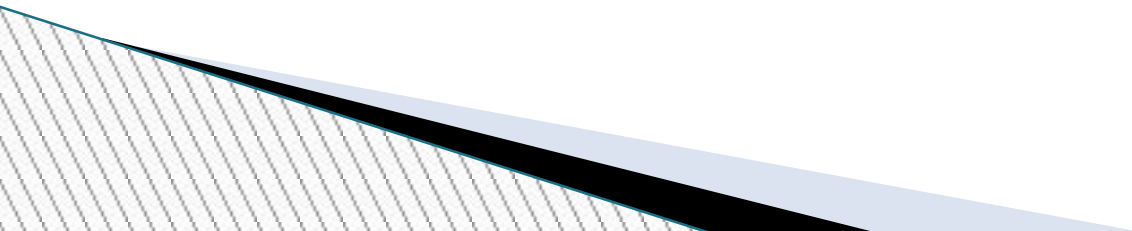
## ✓ PO10 – Gerenciar Projetos

Gerenciar os projetos com a integração de todos os outros gerenciamentos. Integra todos os planos de gerenciamento de projetos.

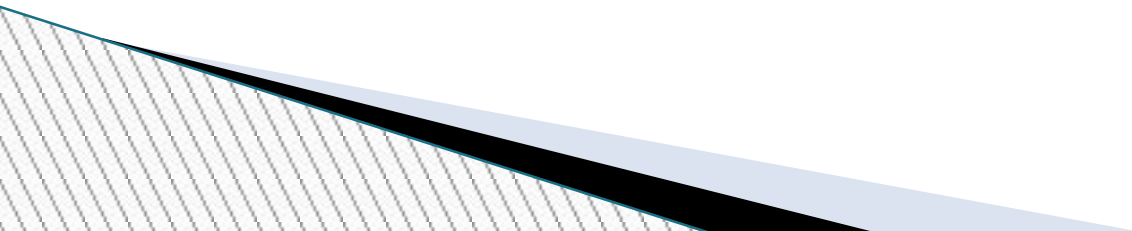




## ✓ ATIVIDADES PARA GERENCIAMENTO DE PROJETOS

- ✓ Estrutura de Gestão de Programas;
  - ✓ Estrutura de Gestão de Projetos;
  - ✓ Abordagem da Gestão de Projetos;
  - ✓ Comprometimento das Partes Interessadas;
  - ✓ Declaração do Escopo do Projeto;
  - ✓ Fase de Início do Projeto;
  - ✓ Plano Integrado de Projeto;
  - ✓ Recursos do Projeto;
- 

## ✓ ATIVIDADES PARA GERENCIAMENTO DE PROJETOS

- ✓ Gestão de Risco do Projeto;
  - ✓ Plano de Qualidade de Projeto;
  - ✓ Controle de Mudança de Projeto;
  - ✓ Planejamento de métodos de validação;
  - ✓ Medição de Desempenho, Monitoramento e Reporte do Projeto;
  - ✓ Conclusão do Projeto.
- 



## ➤ ADQUIRIR E IMPLEMENTAR

Pega as diretrizes vindas dos processos de PO, que identifica o que deve ser implementado, e executa os processos de implementação. Cobre a identificação, desenvolvimento e aquisição de soluções de TI. Neste domínio você decide se desenvolve a solução desde o início ou se adquire a solução pronta.

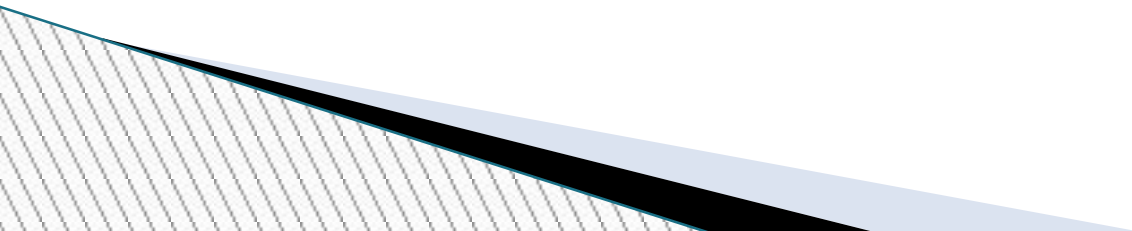
Mudanças e manutenções em sistemas já existentes também estão incluídas neste domínio. Então este domínio deve ser considerado sempre que houver uma necessidade de desenvolvimento ou manutenção.

## ✓ **AI1 - Identificar soluções automatizadas**

Identifica as soluções automatizadas que vão atender as necessidades do negócio. Essas soluções devem ser tecnicamente adequadas e economicamente viáveis. É preciso estudar a viabilidade das soluções.



## ✓ ATIVIDADES PARA IDENTIFICAR SOLUÇÕES AUTOMATIZADAS

- ✓ Definição e Manutenção de Requisitos Técnicos e Funcionais de Negócio;
  - ✓ Relatório de Análise de Risco;
  - ✓ Estudo de Viabilidade e Formulação de Ações Alternativas;
  - ✓ Decisão e Aprovação de Requisitos e Estudo de Viabilidade.
- 

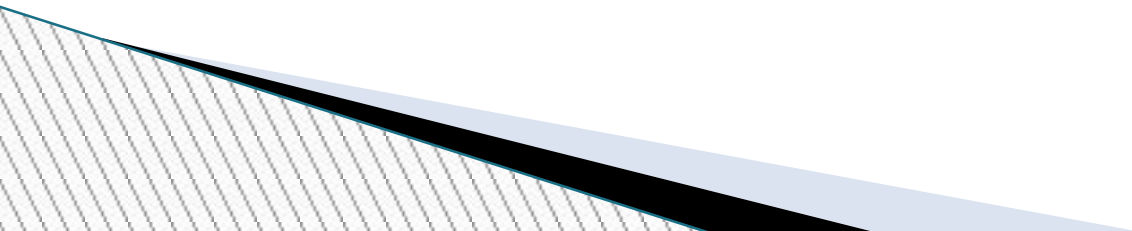


## ✓ **AI2 - Adquirir e manter software aplicativo**

Garantir que a empresa tenha um processo de desenvolvimento de software. O COBIT não diz qual processo você deve ter, mas que é preciso ter um para adquirir, manter ou desenvolver software.



## ✓ ATIVIDADES PARA ADQUIRIR E MANTER SOFTWARE APLICATIVO

- ✓ Projeto em Nível Macro;
  - ✓ Projeto Detalhado;
  - ✓ Controle e Auditabilidade do Aplicativo;
  - ✓ Segurança e Disponibilidade do Aplicativo;
  - ✓ Configuração e Implementação de Software Aplicativo Adquirido;
  - ✓ Principais Atualizações dos Sistemas Existentes;
  - ✓ Desenvolvimento de Software Aplicativo;
  - ✓ Garantia de Qualidade de Software;
  - ✓ Gestão dos Requisitos das Aplicações;
  - ✓ Manutenção de Software Aplicativo.
- 

## ✓ AI3 - Adquirir e Manter Arquitetura de Tecnologia

- Processo para a aquisição, implementação e atualização da infra-estrutura tecnológica.
- Requer uma abordagem planejada para a aquisição, manutenção e proteção da infra-estrutura em linha com as estratégias tecnológicas acordadas.
- Assegura que o suporte tecnológico operacional suporta as aplicações de negócio.



## ✓ Atividades que podem ser desenvolvidas para Adquirir e Manter Arquitetura de Tecnologia

AI3.1 - Plano de Aquisição e Infraestrutura Tecnológica

AI3.2 - Infraestrutura de Recursos, Proteção e Disponibilidade

AI3.3 – Manutenção da Infraestrutura

AI3.4 – Viabilidade do Ambiente de Teste



## ✓ **AI4 - Habilitar Operação e Uso**

- Conhecimento sobre novos sistemas necessita de ser disponibilizado.
- Este processo requer a produção de documentação e manuais para usuários de TI
- Prover treinamento que assegura o uso e a operação apropriado de aplicações e infraestrutura.



## ✓ Atividades que podem ser desenvolvidas para Habilitar Operação e uso

AI4.1 – Planejamento para Soluções Operacionais

AI4.2 – Transferência de Conhecimento ao Gerenciamento do Negócio

AI4.3 – Transferência de Conhecimento aos Usuários Finais

AI4.4 – Transferência de Conhecimento às Equipes de Operações e Suporte



## ✓ **AI5 – Adquirir Recursos de TI**

- Recursos de TI, inclusive pessoas, hardware, software e serviços, necessitam ser obtidos.
- Requer uma definição e sanção de procedimentos de aquisição, a seleção de fornecedores, a realização de arranjos contratuais e a aquisição em si.
- Assegura que a organização tem todos os recursos de TI requeridos em tempo e de maneira efetivo em custo.





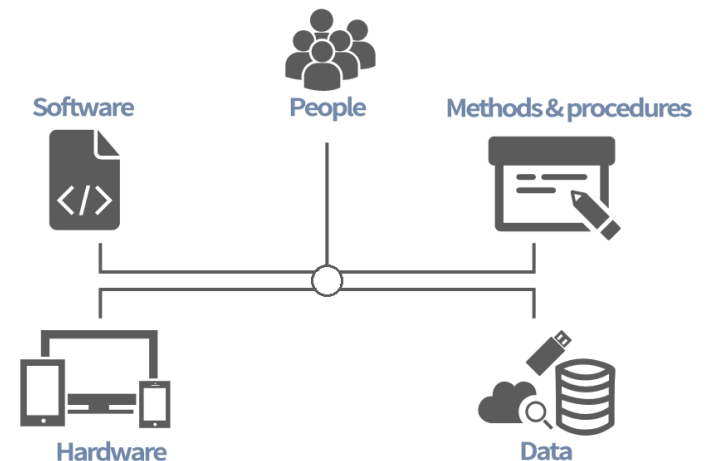
## ✓ Atividades que podem ser desenvolvidas para Adquirir Recursos de TI

AI5.1 – Controle de Aquisição

AI5.2 – Gerenciamento de Contratos de Fornecedores

AI5.3 – Seleção de Fornecedores

AI 5.4 – Aquisição de Recursos de TI



## ✓ AI6 – Gerenciar Mudanças

- Todas as mudanças, inclusive emergenciais e correções, relacionados à infra-estrutura e aplicações dentro de um ambiente de produção precisam ser gerenciados formalmente de uma maneira controlada.
- Mudanças (incluindo procedimentos, processos, sistemas e parâmetros de serviços) precisam ser registradas, avaliados e autorizadas antes de implementar e revisados em relação dos resultados planejados em seguida da implementação.
- Isso assegura a mitigação de riscos de impactos negativos sobre a estabilidade ou integridade de ambientes produtivos.



## ✓ Atividades que podem ser desenvolvidas para Gerenciar Mudanças

AI6.1 – Padrões e Procedimentos de Mudanças

AI6.2 – Avaliação de Impacto, Priorização e Autorização

AI6.3 – Mudanças de Emergência

AI6.4 – Acompanhamento de Status e Relatórios de Mudanças

AI6.5 – Finalização da Mudança e Documentação



## ✓ AI7 – Instalar Soluções e Mudanças



Objetivo: Inserir sistemas concluídos e posteriormente efetuar testes em ambientes apropriados. Com a experimentação, gera-se um relatório “Pós-Implementação”. Para isso, uma serie de conceitos deve ser introduzida, tais como:

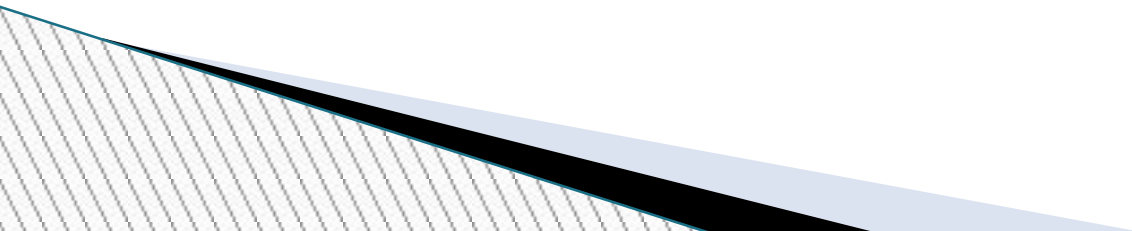
**AI7.1 Treinamento;** Treinar a equipe dos departamentos, usuários envolvidos e as equipes de operações de TI de acordo com o plano de implementação;

**AI7.2 Plano de Teste;** Estabelecer um plano de teste baseado nos padrões organizacionais;

**AI7.3 Plano de Implementação;** Estabelecer um plano de implementação e de retorno à configuração anterior. Obter aprovação de todas as partes relevantes;

**AI7.4 Ambiente de Testes;** Estabelecer um ambiente de testes seguro que reflita o ambiente de operações planejado;

**AI7.5 Conversão de Dados e Sistemas;** Planejar a conversão de dados e a migração da infraestrutura de uma determinada organização, sem que comprometa aos origens auditorias;

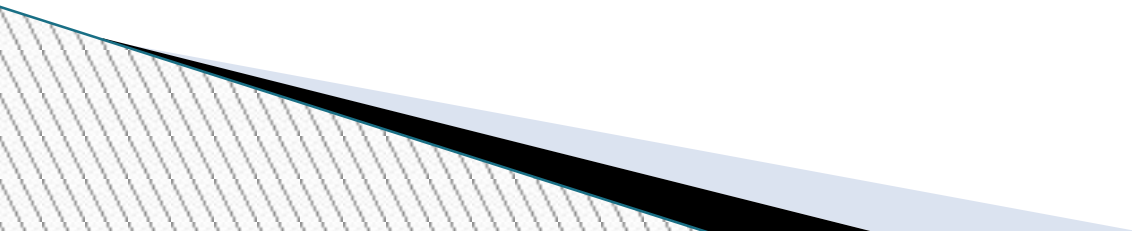


**AI7.6 Teste de Mudanças;** Assegurar que as mudanças sejam testadas de acordo com o plano de testes definido antes da migração para o ambiente de produção;

**AI7.7 Teste de Aceitação Final;** Assegurar que a área de TI avalie o resultado do processo de testes como determinado no plano de testes da organização.

**AI7.8 Promoção para a Produção;** Após a conclusão dos testes, controlar a transferência dos sistemas alterados para operação. Deve-se obter a aprovação das partes interessadas, como usuários, proprietário do sistema e gerência operacional. Quando apropriado, executar o sistema em paralelo com o sistema antigo durante um período e comparar comportamento/resultados (Plano de Implementação).

**AI7.9 Revisão pós-implementação;** Estabelecer procedimentos em linha com o gerenciamento de mudanças organizacionais para garantir a realização da revisão pós-implementação.







## ➤ ENTREGAR E SUPORTAR

O domínio Entregar e Suportar foca nos aspectos de entrega de tecnologia da informação. Cobre a execução de aplicações dentro do sistema de TI e seus resultados, assim como os processos de suporte que permitem a execução de forma eficiente e efetiva. Esses processos de suporte também incluem questões de segurança e treinamento.

## ✓ DS1 – Definir e Gerenciar Níveis de Serviço



Objetivo: Comunicação eficaz entre a TI de uma empresa e os clientes de um determinado negócio, onde o objetivo é a emissão de um documento que aborde os serviços de TI e os níveis de serviços esperados pelos.

**DS1.1 Nível de Serviço Acordo-Quadro;** Um quadro para SLAs (Service Level Agreement – Definição formal do nível de serviço entregue pelo departamento de TI ou por provedor de serviços externos aos seus clientes) devem ser definidas por; Qualidade de Definição e Gestão Quantidade do Serviço, isso inclui outros parâmetros como; Disponibilidade, confiabilidade, desempenho e outros. Este objetivo de controle é coberto por processo ITIL SLM (Processo indicado para negociar, concordar e documentar as metas adequadas de serviços de TI para o negócio).

**DS1.2 Definição de Serviços;** Deverá ser alcançado um acordo explícito sobre os aspectos que um nível de serviço deve ter (ITIL SLM).

**DS1.3 Procedimentos de desempenho;** Os procedimentos devem ser postos em prática para assegurar as relações entre todas as partes.

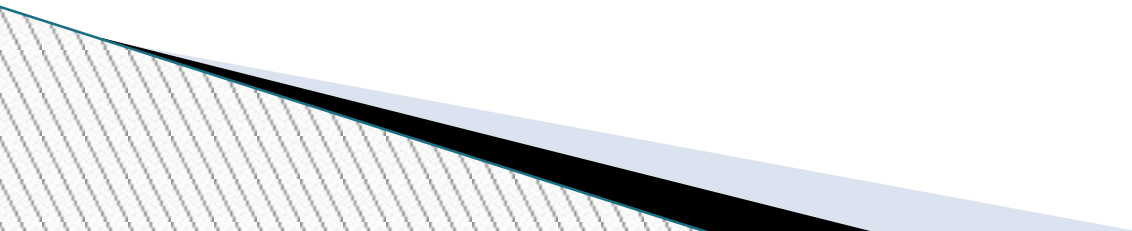


**DS1.4 Acordos de Níveis Operacionais;** O Gerente de Nível de Serviço deve ser nomeado pela administração. O mesmo é responsável pelo monitoramento de relatórios sobre o desempenho dos critérios de serviço.

**DS1.5 Monitoramento e Relatório de Realizações de Níveis de Serviço;** A administração deve implementar um processo de avaliação regular para o nível de serviço de acordos e contratos, de apoio com prestadores de serviços de terceiros.

**DS1.6 Revisão dos Acordos de Nível de Serviço e dos Contratos;** As provisões para itens tributáveis devem ser incluídas nos acordos de nível de serviço.

**DS1 .7 Programa de Melhoria de Serviço;** A administração deve implementar um processo para assegurar que os usuários e gestores concordem regularmente em um programa de melhoria do determinado serviço, isso para a prossecução nas melhorias no nível e qualidade de serviço .



## ✓ **DS2 – Gerenciar Serviços de Terceiros**



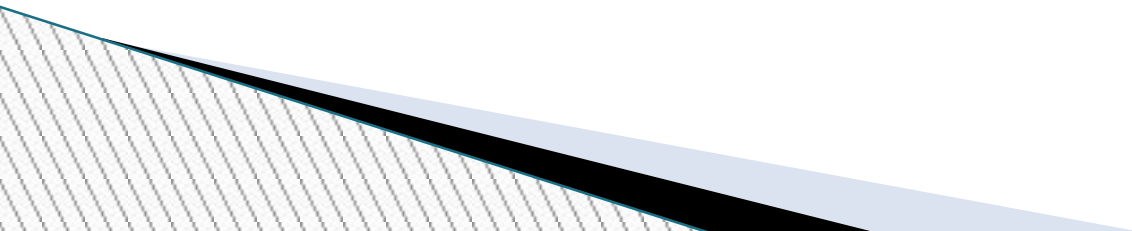
Objetivo: A necessidade de assegurar que serviços providos de terceiros atendam os requerimentos do negócio.

**DS2.1 Fornecedor Interfaces;** A gestão deve garantir que todos os serviços dos provedores de terceiros estejam devidamente identificados e que as interfaces técnicas e organizacionais com os fornecedores sejam documentadas.

**DS2.2 Proprietário - Relacionamentos;** A administração da organização cliente deve designar um relacionamento que fique responsável por garantir a qualidade das relações com terceiros.

**DS2.3 Contratos de Terceiros;** A administração deve definir procedimentos específicos para garantir que, para cada relacionamento com um prestador de serviço de terceiros, um contrato formal seja definido e acordado entre as partes antes de começar o procedimento.

**DS2.4 Qualificações de Terceiros;** A administração deve assegurar que, antes da seleção, os potenciais de terceiros sejam devidamente qualificados através de uma avaliação da sua capacidade de fornecer o necessário para organização.

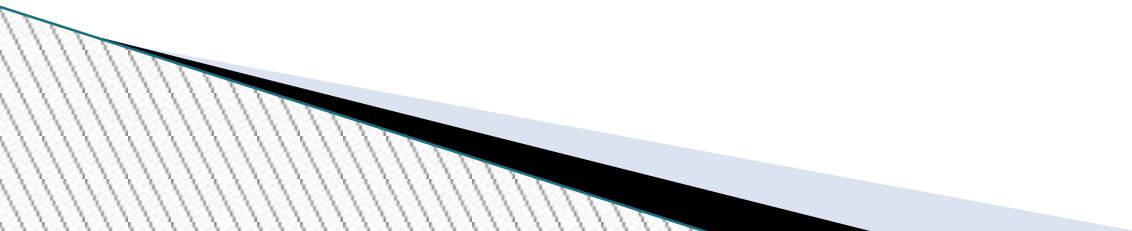


**DS2.5 Contratos** ; Procedimentos organizacionais específicos devem ser definidos para assegurar que o contrato entre o provedor de gerenciamento de instalações e a organização seja baseada em níveis de processamento necessários, requisitos de segurança, de monitoramento e de contingência, entre outras estipulações, conforme apropriado.

**D 2.6 Continuidade de Serviços**; Com vista a garantir a continuidade dos serviços, a gestão deve considerar risco de negócio relacionado com terceiros em termos de insegurança jurídica e da continuidade de preocupação do conceito e negociar contratos em garantia quando apropriado.

**DS2.7 Relações - Segurança**; No que diz respeito às relações com os prestadores de serviços de terceiros, a gestão deve, assegurar que os acordos de segurança (por exemplo, acordos de não divulgação) sejam identificados e explicitamente declarado e acordado, e em conformidade com as normas universais de negócios em acordo com os requisitos legais e regulamentares, incluindo responsabilidades.

**DS2.8 Monitoramento**; Um processo para acompanhamento da entrega dos serviços de terceiros devem ser criadas pela administração para assegurar a adesão continuada aos acordos contratuais.





## ✓ **DS3 – Gerenciar Capacidade de Desempenho**

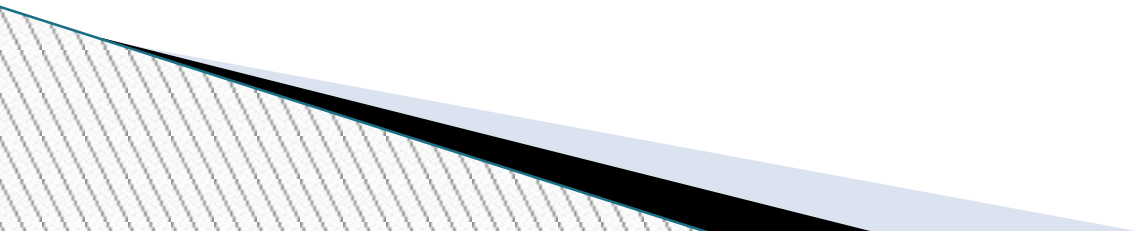


Objetivo: Visão, competência, gerência e otimização são alguns dos itens necessários para que se possa representar o “Gerenciamento da capacidade e desempenho”.

**DS3.1 Desempenho e Planejamento de Capacidade;** Estabelecer um processo de planejamento para garantir a capacidade de um custo justificável. Desempenhos, esses estão disponíveis para processar cargas de trabalho e produtividade. Os planos de capacidade e desempenho devem alavancar as técnicas de modelagem apropriadas para produzir um modelo do atual e previsão de desempenho, capacidade e taxa de transferência dos recursos de TI (SLAs).

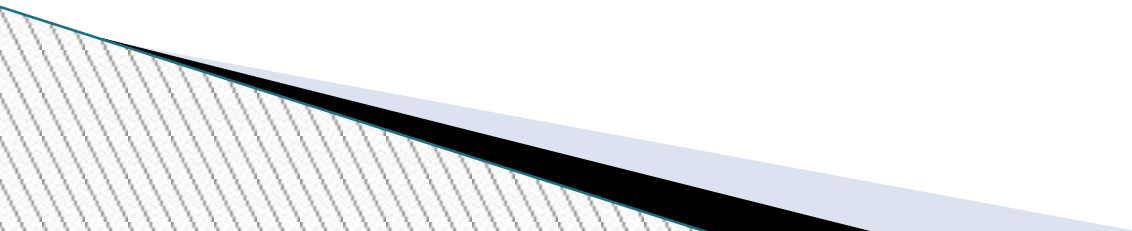
**DS3.2 Desempenho e Capacidade de corrente;** Avaliar o desempenho e a capacidade dos recursos de TI atual, isso para que se determine a existência, capacidade e desempenho, de tal forma suficiente para entregar acordos de níveis de serviço.

**DS3.3 Desempenho futuro e capacidade;** Conduzir o desempenho e a capacidade de previsão de recursos de TI em intervalos regulares para minimizar o risco de interrupções no serviço devido a insuficiente capacidade ou degradação de desempenho, e identificar o excesso de capacidade para uma possível redistribuição. Identificar tendências de carga de trabalho e determinar previsões para servir de entrada para desempenho e capacidade planos.



**DS3.4 TI Recursos de disponibilidade;** Criar a capacidade e desempenho necessários, tendo em conta aspectos como as cargas de trabalho normal, contingências, armazenamento requisitos e os ciclos de vida de recursos de TI. Disposições como priorizar tarefas, mecanismos de tolerância a falhas e alocação de recursos práticas devem ser feitas. A administração deve assegurar que os planos de contingência tratar corretamente disponibilidade, capacidade e desempenho de recursos de TI individuais.

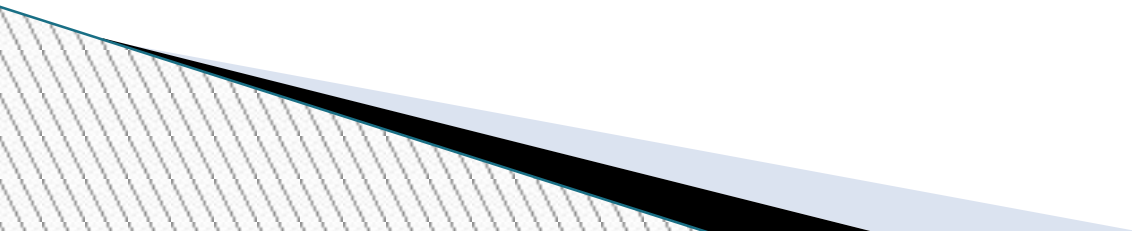
**DS3.5 Monitoramento de Relatórios;** Monitorar continuamente o desempenho e a capacidade dos recursos de TI. Os dados recolhidos devem servir dois propósitos: Para manter o desempenho atual e sintonia dentro da TI e abordar questões como a resiliência, contingência, atual e projetada, cargas de trabalho, planos de armazenamento e aquisição de recursos Para denunciar entregue a disponibilidade do serviço para o negócio, como exigido pelas “SLAs”.



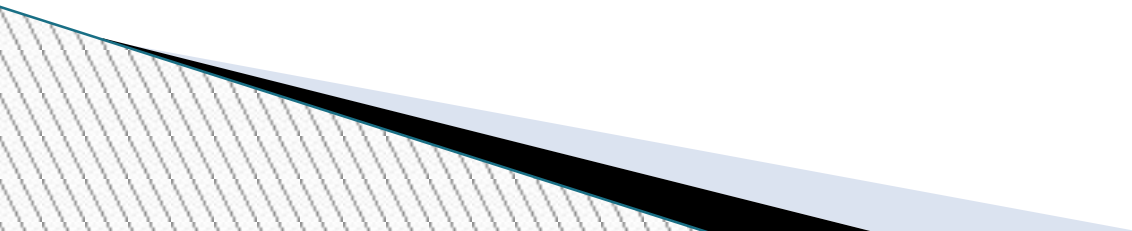
## ✓ **DS4 Assegurar a continuidade dos serviços**

- Requer desenvolvimento, manutenção , teste de um plano de continuidade de TI, armazenamento de cópias de segurança (*backup*) em instalações remotas , e realização de treinamentos periódicos do plano de continuidade.
- Um processo eficaz de continuidade de serviços minimiza os riscos de uma interrupção no serviço chave de TI nas funções e processos críticos de negócio.

## ✓ **DS5 Garantir a segurança de sistemas**

- O processo de gestão em segurança tem como objetivo manter a integridade da informação e proteger os ativos de TI, minimizando o impacto sobre os negócios por vulnerabilidades e incidentes de segurança.
  - Para implementar este processo precisamos definir, papéis, responsabilidades, políticas, padrões e procedimentos.
  - O monitoramento, teste periódico e implementação de ações corretivas fazem parte da manutenção desta gestão.
- 

## ✓ **DS6 Identificar e alocar custos**

- A necessidade de um sistema justo e equitativo de alocação de custo de TI para o negócio requer avaliação precisa dos custos de TI e acordo com os usuários do negócio sobre uma alocação razoável.
  - Este processo contempla a construção e a operação de um sistema para capturar, alocar e reportar os custos de TI aos usuários dos serviços.
  - Um sistema de alocação justo permite à empresa tomar decisões mais embasadas sobre o uso dos serviços.
- 

## ✓ **DS7 Educar e treinar os usuário**

- A educação dos usuários de sistemas de TI, requer identificar necessidades no treinamento de cada grupo de usuário.
- Como complemento à identificação dessas necessidades, esse processo compreende a definição e a execução de uma estratégia eficaz de treinamento e medição dos resultados.
- Um programa de treinamento eficaz aumenta o uso efetivo da tecnologia através da redução dos erros de usuários

## ✓ **DS8 Gerenciar Service Desk e Incidentes**

- Define a infraestrutura e métodos de help-desk destinada ao suporte dos clientes internos e externo à organização.





## ✓ **DS8 Gerenciar Service Desk e Incidentes**

- ▶ Respostas efetivas para as perguntas dos usuários de TI;
- ▶ Criação de uma função de Service Desk;
- ▶ Benefícios;

## ✓ **DS8 Gerenciar Service Desk e Incidentes**

► Este processo satisfaz a exigência do negócio para a TI, permitindo o uso eficaz dos sistemas de TI, garantindo resolução e análise de consultas do usuário final.

## ✓ **DS8 Gerenciar Service Desk e Incidentes**

Este controle só vai ser alcançado:

- ▶ Instalando e operando um service desk;
- ▶ Monitorando e comunicando as tendências;
- ▶ Definindo critérios e procedimento de escalção claros.

## ✓ **DS8 Gerenciar Service Desk e Incidentes**

Este processo pode ser medido:

- ▶ Satisfação do usuário com o suporte;
- ▶ Porcentagem de incidentes resolvidos;
- ▶ Taxa de abandono de chamadas.

## ✓ **DS9 Gerenciar a Configuração**

Relaciona as configurações dos componentes, dispositivos e elementos da rede para o perfeito funcionamento dos sistemas.



## ✓ **DS9 Gerenciar a Configuração**

- ▶ Assegurar a integridade de configuração de hardware e software;

## ✓ **DS9 Gerenciar a Configuração**

Este processo inclui:

- ▶ Coleta inicial de informação da configuração;
- ▶ Estabelecer referências;
- ▶ Verificar e auditar a informação da configuração;
- ▶ Atualizar o repositório da configuração;

## ✓ **DS9 Gerenciar a Configuração**

Benefícios:

- ▶ Maior disponibilidade do sistema;
- ▶ Minimiza assuntos de produção;
- ▶ Resolução de assuntos mais rápidos.



## ✓ DS 10 Gerenciar Problemas

► Processo de identificação dos eventos no sistema, seus componentes e dispositivos de rede, correlação destes eventos, registro, avaliação das causas e ações pró-ativas de prevenção de incidentes.



## ✓ **DS 10 Gerenciar Problemas**

Um gerenciamento efetivo de problemas requer:

- ▶ Identificação e classificação de problemas;
- ▶ Análise da causa raiz;
- ▶ Resolução dos problemas.

## ✓ **DS 10 Gerenciar Problemas**

Benefícios:

- ▶Melhora níveis de serviço;
- ▶Reduzir custos;
- ▶Melhora da convivência e satisfação.

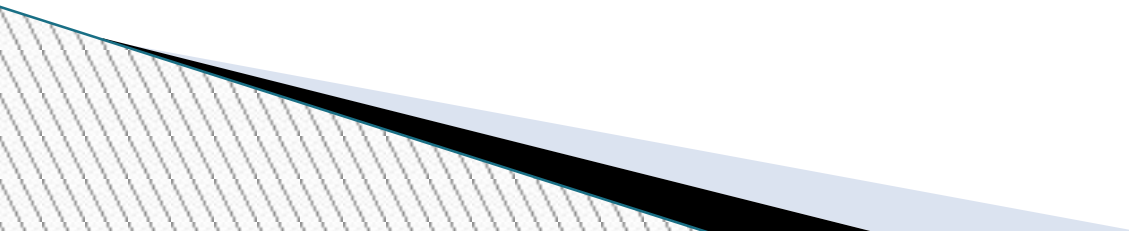
## ✓ DS 11 Gerenciar os Dados

► Trata dos aspectos de armazenamento, backup e recuperação de dados da organização e suporte aos outros processos de gerência.



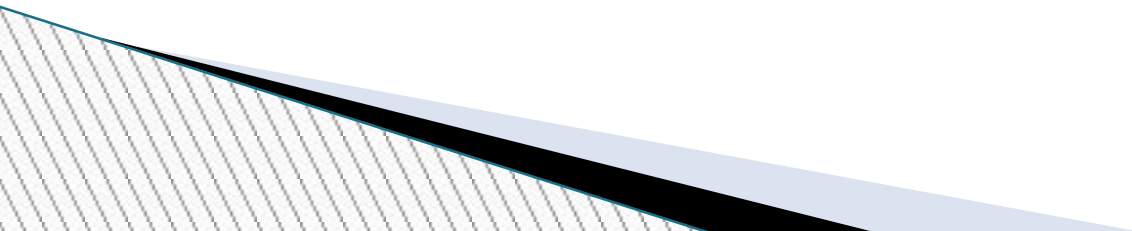
## ✓ **DS 11 Gerenciar os Dados**

Para gerenciamento efetivo dos dados precisamos a identificação de requerimentos para os dados.



## ✓ **DS 11 Gerenciar Dados**

Este processo inclui:

- ▶ Estabelecer procedimentos efetivos para gerenciar a biblioteca de mídias, backup e recuperação de dados;
  - ▶ Disponibilização mídias apropriadas;
  - ▶ Descarte apropriado de mídias.
- 

## ✓ **DS 11 Gerenciar Dados**

Benefícios:

- ▶ Disponibilidade;
- ▶ Precisão;
- ▶ Segurança;

## ✓ DS12 – GERENCIAR O AMBIENTE FÍSICO





# ✓ **DS12 – GERENCIAR O AMBIENTE FÍSICO**

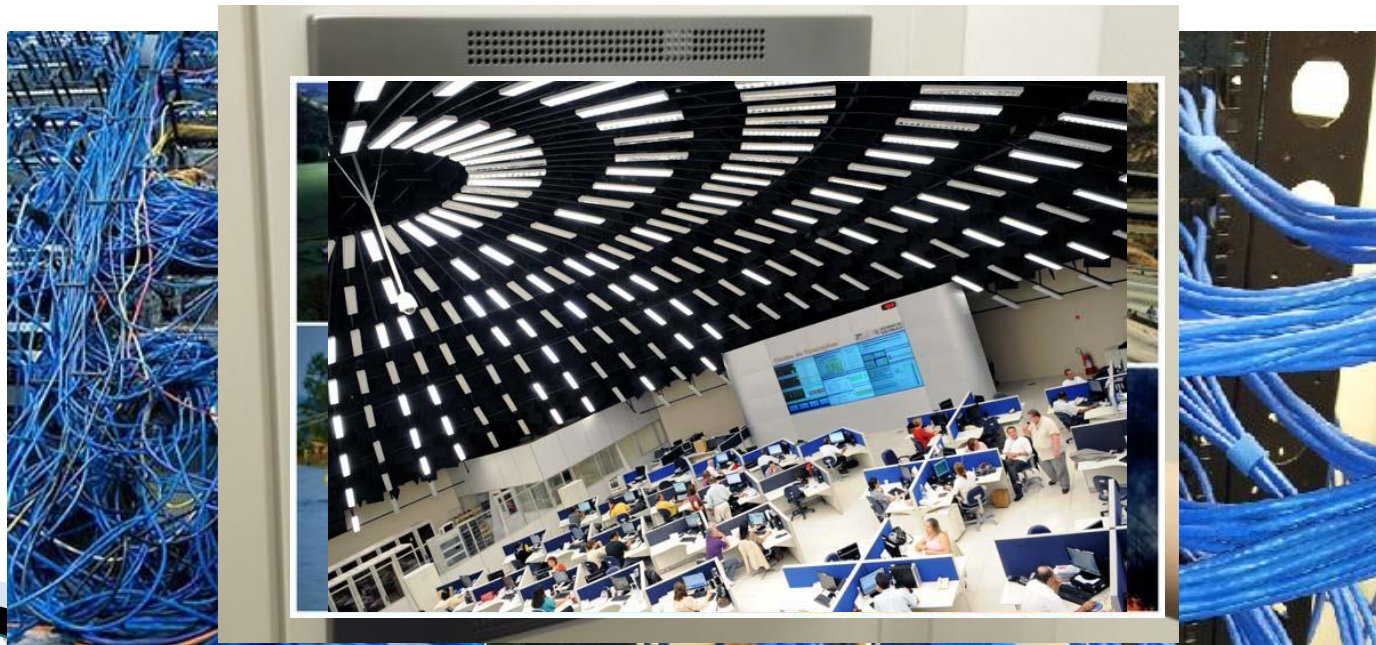
**DS12.1 Seleção do Local e Layout**

**DS12.2 Medidas de Segurança Física**

**DS12.3 Acesso Físico**

**DS12.4 Proteção contra Fatores Ambientais**

**DS12.5 Gerenciamento de Instalações Físicas**



## ✓ DS13 – GERENCIAR AS OPERAÇÕES



# ✓ DS13 – GERENCIAR AS OPERAÇÕES

**DS13.1 Procedimentos e Instruções de Operações**

**DS13.2 Agendamento de Trabalhos**

**DS13.3 Monitoramento da Infraestrutura de TI**

**DS13.4 Documentos Confidenciais e Dispositivos de Saída**

**DS13.5 Manutenção Preventiva de Hardware**







## ➤ **CONTROLAR E AVALIAR**

O domínio de Monitorar e Avaliar lida com a estimativa estratégica das necessidades da companhia e avalia se o atual sistema de TI atinge os objetivos para os quais ele foi especificado e controla os requisitos para atender objetivos regulatórios. Ele também cobre as questões de estimativa, independentemente da efetividade do sistema de TI e sua capacidade de atingir os objetivos de negócio, controlando os processos internos da companhia através de auditores internos e externos.

## ✓ ME1 – MONITORAR E AVALIAR O DESEMPENHO DE TI



# ✓ ME1 – MONITORAR E AVALIAR O DESEMPENHO DE TI

**ME1.1 Abordagem de Monitoramento**

**ME1.2 Definição e Coleta dos Dados de Monitoramento**

**ME1.3 Método de Monitoramento**

**ME1.4 Avaliação de Desempenho**

**ME1.5 Ações Corretivas**



## ✓ ME2 – MONITORAR E AVALIAR CONTROLES INTERNOS

### *Meta de processo*

Monitorar os processos de controle das atividades de TI e identificar ações de melhoria

### *Metas de atividade*

Definir um sistema de controles internos embutidos no framework de processos de TI.

Monitorar e relatar sobre a efetividade dos controles internos de TI

Relatar exceções de controle para ação gerencial





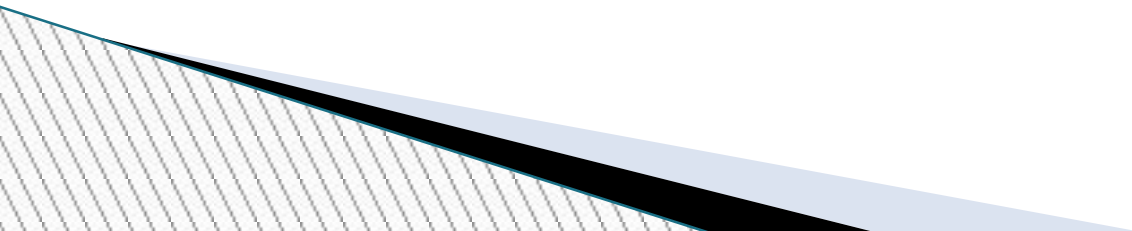
## ✓ ME3 – GARANTIR CONFORMIDADE COM REQUISITOS

### *Meta de processo*

Identificar leis, regulamentos e contratos aplicáveis e o nível de conformidade requerido de TI, e otimizar processos para reduzir riscos de não-conformidade.

### *Metas de atividade*

Identificar requisitos legais, regulatórios e contratuais relacionados a TI  
Avaliar o impacto de requisitos de conformidade.  
Monitorar e relatar sobre a conformidade com os requisitos.



## ✓ ME4 – PROVER GOVERNANÇA DE TI

### *Meta de processo*

Preparar relatórios executivos sobre a estratégia, desempenho e riscos de TI, e responder a requisitos de governança alinhado às diretrizes estratégicas.

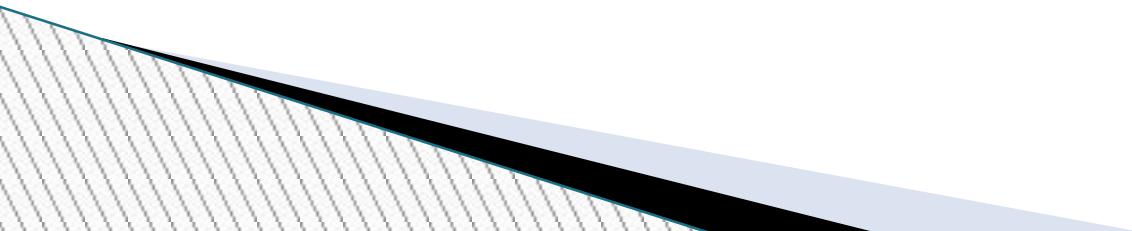
### *Metas de atividade*

Estabelecer um framework de governança de TI integrado à governança corporativa.

Obter garantia independente sobre o status da governança de TI.



## ➤ VANTAGENS DO COBIT

- ✓ É aceito internacionalmente como framework de modelo para a Governança de TI;
  - ✓ Continuamente em desenvolvimento;
  - ✓ Ajuda a atender os requisitos regulatórios;
  - ✓ Define uma linguagem comum TI - negócio;
  - ✓ Permite ter mais controle e a visualizar as atividades de TI;
- 

## ➤ DESVANTAGENS DO COBIT

- ✓ Apresenta falhas quando passamos a observar além dos processos;

## DIFERENÇA ENTRE ITIL E COBIT

Em ITIL seus conceitos são aplicados nos níveis **operacionais** e **táticos** e permite que a área de TI estruture o ciclo de vida de seus serviços como um todo. Já o framework COBIT, é focado no nível **estratégico**, por se tratar de um framework de controle, possibilita que a TI tenha seu desempenho mensurado e seus riscos devidamente apontados e tratados.



# BIBLIOGRAFIA

- Slide Gestão da Tecnologia da Informação: 01 de abril de 2013 “<http://pt.slideshare.net/alessandroalmeida/gesto-da-tecnologia-da-informao-atividade-governana-de-ti>”
- Luciano Wikiteca: 19 de novembro de 2010 “<http://pt.wikiteka.com/anotacoes/luciano-9/>”
- Instrução Normativa 04/2008 SLTI/MP André Luiz Furtado Pacheco - outubro de 2009 “<http://slideplayer.com.br/slide/1775033/>”
- Wikipedia: “<https://pt.wikipedia.org/wiki/COBIT>”
- Isaca: “<http://www.isaca.org/COBIT/Pages/default.aspx>”
- Cobit – Entregar e Suportar: *Quinta-feira, abril 18, 2013* “<http://blog.objectiveit.com.br/cobit-entregar-e-suportar/>”