

COBIT 5 Update

Curso de Migração do COBIT 4.1 para o COBIT 5

Entenda os conceitos, princípios e o novo modelo de processos do COBIT 5.



Todos os direitos de cópia reservados. Não é permitida a distribuição física ou eletrônica deste material sem a permissão expressa do autor.

Módulo 3

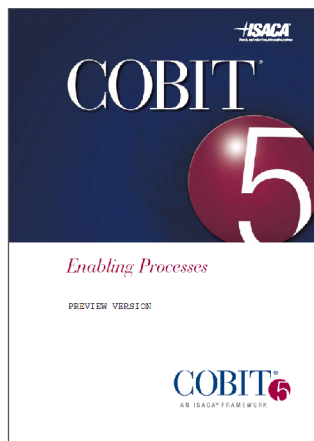


Introdução a Publicação COBIT 5 Enabling Processes

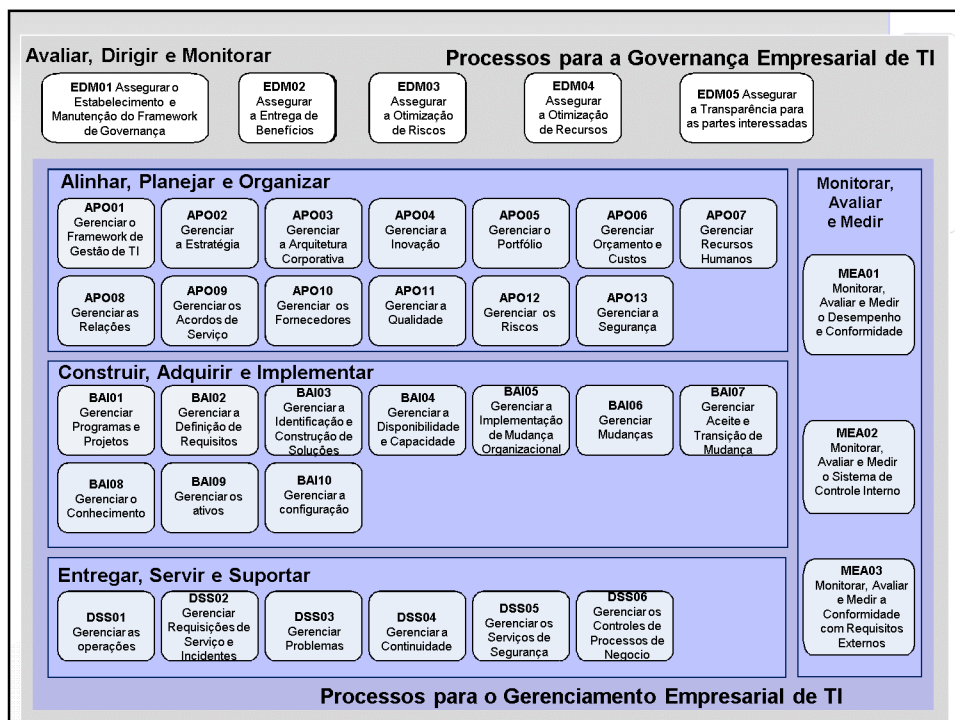
Este módulo cobre:

- Introdução a publicação COBIT 5 Enabling Processes
- Visão geral das principais alterações nos processos
- Visão geral dos 37 processos do COBIT 5
- Apresentação da nova estrutura de conteúdo de processo

COBIT 5: Enabling Processes (Processos Habilitadores)



- **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 COBIT 5.
- Membros afiliados a ISACA podem fazer o download do PDF desta publicação sem custo.



Processos Novos e Modificados no COBIT 5

Novos processos

- **EDM01** Assegurar o Estabelecimento e Manutenção do Framework de Governança
- **APO01** Gerenciar o Framework de Gestão de TI
- **APO04** Gerenciar a Inovação
- **APO08** Gerenciar as Relações
- **BAI08** Gerenciar o Conhecimento

Processos unificados do COBIT 4.1

- DS7 Educar e Treinar Usuários com PO7 Recursos Humanos de TI
- PO6 Gerenciamento das Comunicações com PO4 Definir os Processos, Organização
- AI2 Adquirir e manter software aplicativo com AI 3 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 EDM001,2,3,4 e 5
- PO1 – Definir um Plano estratégico de TI é coberto no APO02 Gerenciar a Estratégia

Visão Geral dos 37 Processos do COBIT 5 - EDM

Avaliar, Dirigir e Monitorar

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.
EDM03	Assegurar a Otimização de Riscos	Assegura que o apetite e tolerância à 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.

Visão Geral dos 37 Processos do COBIT 5 - APO

Alinhar, Planejar e Organizar

APO01	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.
APO02	Gerenciar a Estratégia	Fornecer uma visão 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.
APO03	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.
APO04	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 às necessidades de negócio.
APO05	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.

TI.exames

Material exclusivo do site www.tiexames.com.br. Se você identificar que alguém está usando nosso material para outro fim, denuncie para nós pelo telefone (11) 3522-8380.

7

Visão Geral dos 37 Processos do COBIT 5 - APO

Alinhar, Planejar e Organizar

APO06	Gerenciar Orçamento e Custos	Gerencia as atividades financeiras relacionadas a TI tanto nas funções de negócio como de TI, cobrindo orçamento, gerenciamento de custo e benefício e priorização de gastos.
APO07	Gerenciar Recursos Humanos	Fornecer uma abordagem estruturada para assegurar a ótima estruturação, colocação, direitos de decisão e habilidades de recursos humanos.
APO08	Gerenciar as Relações	Gerencia o relacionamento entre o negócio e TI de forma formalizada e transparente que assegure um foco na realização de resultados de negócio.
APO09	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.
APO10	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.

TI.exames

Material exclusivo do site www.tiexames.com.br. Se você identificar que alguém está usando nosso material para outro fim, denuncie para nós pelo telefone (11) 3522-8380.

8

Visão Geral dos 37 Processos do COBIT 5 - APO

Alinhar, Planejar e Organizar

APO11	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.
APO12	Gerenciar os Riscos	Identifica, avalia e reduz continuamente os riscos relacionados a TI dentro de níveis de tolerância estabelecidos pela gerência executiva da empresa.
APO13	Gerenciar a Segurança	Define, opera e monitora um sistema para gestão da segurança da informação.

TI.exames

Material exclusivo do site www.tiexames.com.br. Se você identificar que alguém está usando nosso material para outro fim, denuncie para nós pelo telefone (11) 3522-8380.

9

Visão Geral dos 37 Processos do COBIT 5 - BAI

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.

TI.exames

Material exclusivo do site www.tiexames.com.br. Se você identificar que alguém está usando nosso material para outro fim, denuncie para nós pelo telefone (11) 3522-8380.

10

Visão Geral dos 37 Processos do COBIT 5 - BAI

Construir, Adquirir e Implementar

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

TI.exames

Material exclusivo do site www.tiexames.com.br. Se você identificar que alguém está usando nosso material para outro fim, denuncie para nós pelo telefone (11) 3522-8380.

11

Visão Geral dos 37 Processos do COBIT 5 - BAI

Construir, Adquirir e Implementar

BAI10	Gerenciar a configuração	Define e mantém as descrições e os relacionamentos entre os principais recursos e capacidades necessárias para a entrega de 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.
--------------	--------------------------	---

TI.exames

Material exclusivo do site www.tiexames.com.br. Se você identificar que alguém está usando nosso material para outro fim, denuncie para nós pelo telefone (11) 3522-8380.

12

Visão Geral dos 37 Processos do COBIT 5 - DSS

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	Fornecer 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.

Visão Geral dos 37 Processos do COBIT 5 - DSS

Entregar, Servir e Suportar

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.

Visão Geral dos 37 Processos do COBIT 5 - MEA

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 a 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.

COBIT 5: Informações de Processos Habilitadores – Descrição e Propósito

- Para cada processo há uma descrição do mesmo e do seu propósito.
- Abaixo quais metas (ou objetivos) de TI o processo ajuda a atender e quais métricas estão relacionadas.

DSS02 Manage Service Requests and Incidents		Area: Management Domain: Deliver, Service and Support
Process Description Provide timely and effective response to user requests and resolution of all types of incidents. Restore normal service; record and fulfil user requests; and record, investigate, diagnose, escalate and resolve incidents.		
Process Purpose Statement Achieve increased productivity and minimise disruptions through quick resolution of user queries and incidents.		
The process supports the achievement of a set of primary IT-related goals:		
IT-related Goal	Related Metrics	
04 Managed IT-related business risk	<ul style="list-style-type: none"> Percent of critical business processes, IT services and IT-enabled business programmes covered by risk assessment Number of significant IT-related incidents that were not identified in risk assessment Percent of enterprise risk assessments including IT-related risk Frequency of update of risk profile 	
07 Delivery of IT services in line with business requirements	<ul style="list-style-type: none"> Number of business disruptions due to IT service incidents Percent of business stakeholders satisfied that IT service delivery meets agreed-on service levels Percent of users satisfied with the quality of IT service delivery 	

COBIT 5: Informações de Processos Habilitadores – Metas e Métricas

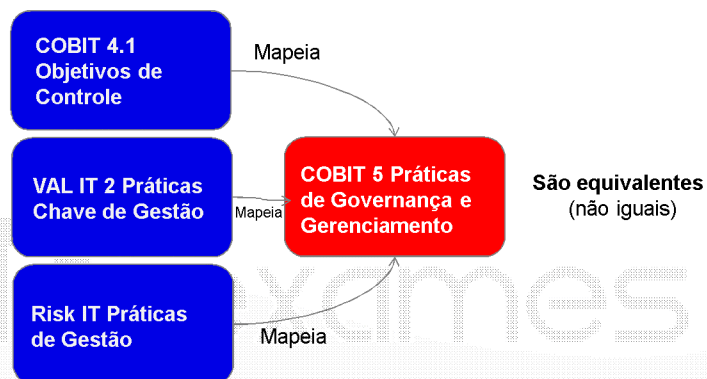
- No nível de processo, encontramos as metas (ou objetivos) e métricas relacionadas aos processos.

Process Goals and Metrics

Process Goal	Related Metrics
1. IT-related services are available for use.	<ul style="list-style-type: none"> Number and percent of incidents causing disruption to business-critical processes Mean time between incidents according to IT-enabled service
2. Incidents are resolved according to agreed-on service levels.	<ul style="list-style-type: none"> Percent of incidents resolved within an agreed-on/acceptable period of time
3. Service requests are dealt with according to agreed-on service levels and to the satisfaction of users.	<ul style="list-style-type: none"> Level of user satisfaction with service request fulfillment Mean elapsed time for handling each type of service request

COBIT 5: Informações de Processos Habilitadores - Práticas

- No *COBIT 5: Enabling Processes* cada um dos 37 processos são desdobrados em práticas de governança ou práticas de gerenciamento (sendo processo de governança (EDM) ou processo de gerenciamento (APO, BAI, DSS e MEA)).
- Essas práticas de governança e de gerenciamento são equivalentes aos Objetivos do controle do COBIT 4.1, Práticas de Gerenciamento do Val IT e do Risk IT.



COBIT 5: Informações de Processos Habilitadores - RACI

- Os gráficos RACIs são similares ao COBIT 4.1. Entretanto, os gráficos RACI no nível de processo agora apresentam definições detalhadas de papéis e responsabilidades.

DSS02 RACI Chart																			
Key Management Practice	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering (Programmes/Projects) Committee	Project Management Office	Value Management Office	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architecture Board	Enterprise Risk Committee	Head Human Resources	Compliance	Audit	Chief Information Officer	Head Architect
DSS02.01 Define incident and service request classification schemes.						C					I	I						A	C
DSS02.02 Record, classify and prioritise requests and incidents.						I					I	I							
DSS02.03 Verify, approve and fulfil service requests.						R											I	R	R
DSS02.04 Investigate, diagnose and allocate incidents.						R					I	I				I	I	C	R
DSS02.05																			

TI.exames

Material exclusivo do site www.tiexames.com.br. Se você identificar que alguém está usando nosso material para outro fim, denuncie para nós pelo telefone (11) 3522-6330.

19

COBIT 5: Informações de Processos Habilitadores – Entradas e Saídas

- As entradas e saídas agora são definidas no nível de Prática e não mais no nível de processo como era no COBIT 4.1.

mes

Identical exclusivo do site www.tiexames.com.br. Se você
 identificar alguém está usando nosso material para outro
 fim, denuncie para nós pelo telefone (11) 3525-3330

DSS02 Process Practices, Inputs/Outputs and Activities						
Management Practice	Inputs		Outputs			
	From	Description	Description	To		
DSS02.01 Define incident and service request classification schemes. Define incident and service request classification schemes and models.	AP009.03	SLAs	Incident and service request classification schemes and models	Internal		
	BAI10.02	Configuration repository	Rules for incident escalation	Internal		
	BAI10.03	Updated repository with configuration items	Criteria for problem registration	DSS03.01		
	BAI10.04	Configuration status reports				
	DSS01.03	Asset monitoring rules and event conditions				
	DSS03.01	Problem classification scheme				
	DSS04.03	Incident response actions and communications				
Activities						
1. Define incident and service request classification and prioritisation schemes and criteria for problem registration, to ensure consistent approaches for handling, informing users about and conducting trend analysis.						
2. Define incident models for known errors to enable efficient and effective resolution.						
3. Define service request models according to service request type to enable self-help and efficient service for standard requests.						
4. Define incident escalation rules and procedures, especially for major incidents and security incidents.						
5. Define incident and request knowledge sources and their use.						

TI.exames

Material exclusivo do site www.tiexames.com.br. Se você identificar que alguém está usando nosso material para outro fim, denuncie para nós pelo telefone (11) 3522-6330.

20

COBIT 5: Informações de Processos Habilitadores – Guias relacionados

- Abaixo das práticas do processo encontramos um guia da relação do processo com outros frameworks e normas. Antes, esta informação constava nos documentos do COBIT 4.1 mappings.

DSS02 Related Guidance	
Related Standard	Detailed Reference
ISO/IEC 20000	<ul style="list-style-type: none"> 6.1 Service level management 8.2 Incident management
ISO 27002	13. Information Security Incident Management
ITIL V3 2011	<ul style="list-style-type: none"> Service Operation, 4.2 Incident Management Service Operation, 4.3 Request Fulfilment

[Veja um exemplo completo para o conteúdo de um processo.](#)

TL.exames

www.tl.exames.com.br. Se você
 quiser usar nosso material para outro
 telefone (11) 3522-8380.

21

Quiz - Módulo 3
19:59

Questão 1 de 5
Pontos: 10

Em qual publicação da família COBIT 5 encontramos um detalhamento dos 37 processos?

- ☐ Enabling Processes
- ☐ Framework
- ☐ Enabling Information
- ☐ Implementation Guide

PROPERTIES

On passing, 'Finish' button:
 On failing, 'Finish' button:
 Allow user to leave quiz:
 User may view slides after quiz:

[Goes to Next Slide](#)
[Goes to Next Slide](#)
[At any time](#)
[At any time](#)
[Unlimited times](#)

Properties...

Edit in Quizmaker