Princípio 01: Satisfazer as necessidades das partes interessadas

As organizações existem para criar “valor” para as partes interessadas (*stakeholders*).  O termo “valor” é utilizado porque organizações que não visam lucro também aplicam o COBIT (órgãos do governo, ONGs etc.). Assim, o que é “valor” varia de organização para organização (nem sempre estamos falando de dinheiro).

Partes interessadas são os acionistas, os clientes, os funcionários, os parceiros, os fornecedores, a sociedade etc. Note que os interesses das partes interessadas podem ser conflitantes. Por exemplo, os acionistas podem querer mais lucro; já os clientes, pagar cada vez menos. A Governança deve lidar com estas expectativas conflitantes e buscar atender a estas necessidades criando a melhor combinação de valor possível.

Para cada decisão que se toma, o COBIT recomenda que se façam pelo menos três perguntas (estas perguntas estão relacionadas ao que o COBIT 5 chama de objetivos da governança).

As perguntas são:

* Para quem são os **benefícios**?
* Quem vai lidar com os **riscos**?
* Quais são os **recursos** necessários?

Riscos e custos precisam estar em níveis adequados (equilibrados).

O ponto de vista do COBIT é o de que a TI não é o “fim” da organização, mas sim, o “meio” para se atingir objetivos.

Goals Cascade

O principal mecanismo do COBIT para mapear as necessidades das partes interessadas se chama “Goals Cascade” (ou “Cascata de Metas”). A ideia é simples:

* Definir os motivadores das partes (mercado, concorrência, tecnologia etc.)

a partir disso...

* Definir as necessidades das partes (benefícios, riscos e recursos)

a partir disso...

* Definir as metas corporativas

a partir dessas metas...

* Definir as metas de TI

a partir disso...

* Definir as metas de habilitadores (note que os processos, que eram o foco maior do COBIT v4.1, aqui são apenas um entre sete habilitadores)

Habilitadores

No COBIT 5, processos são apenas um dos Habilitadores. Um habilitador é um recurso, tangível ou intangível, necessário para a  Governança e para o Gerenciamento da TI.

Os habilitadores são:

* Princípios, políticas e modelos;
* Processos;
* Estruturas organizacionais;
* Cultura, ética e comportamento;
* Informação;
* Serviços, infraestrutura e aplicativos;
* Pessoas, habilidades e competências.

Metas Genéricas Empresariais

O COBIT possui 17 metas genéricas que são comuns à maior parte das organizações.  Cada uma dessas metas são relacionadas aos objetivos de Governança (necessidades das partes, riscos e recursos).

BSC (*Balanced Scorecard*)

Essas metas são organizadas no COBIT de acordo com as dimensões do BSc (Balanced Scorecard). As perspectivas do BSc são: financeira, do cliente, interna, de aprendizado e crescimento. O BSc permite priorizar metas corporativas com base em mais de uma perspectiva (além da financeira) de forma ponderada, ou seja, atribuindo outros pesos a outras coisas que também são importantes além da questão financeira. O peso de cada perspectiva depende do negócio.

Metas Genéricas de TI

Existem 17 Metas Genéricas de TI  que também são agrupadas de acordo com as dimensões do BSc. Estas 17 metas de TI são relacionadas no COBIT com as 17 metas corporativas.  Mas atenção, o número 17 é só uma coincidência! O mapeamento NÃO é necessariamente do tipo “um por um”.

O COBIT 5 faz um cruzamento entre as metas empresariais e as metas de TI. Se você baixou o COBIT, você pode consultar as tabelas com estas metas nos apêndices.

Nesta aula, em torno do minuto 23, o professor Pedrosa dá um exemplo prático com base no próprio documento do COBIT. Vale à pena ver… Neste exemplo a cascata de metas é percorrida desde os direcionadores das partes interessadas, até a definição das metas de TI. É um exemplo “prático” de aplicação da cascata de metas.

Benefícios do Goals Cascade

* Permite definição de prioridades.
* Define as metas relevantes em vários níveis de responsabilidade.
* Identifica como os habilitadores são importantes para alcançar as metas.

Cuidados ao usar o Goals Cascade

As empresas têm diferentes prioridades que podem mudar ao longo do tempo. O COBIT mostra apenas sugestões.  O mapeamento apresentado entre as metas corporativas e as metas de TI é genérico e é preciso fazer distinção entre o tamanho e o tipo das organizações, por exemplo. O COBIT mesmo diz que ele é apenas um guia.