Alinhar, Planejar e Organizar

Este domínio possui 13 processos, a saber:

* Gerenciar framework de Gestão de TI (APO01)
* Gerenciar a estratégia (APO02)
* Gerenciar arquitetura corporativa (APO03)
* Gerenciar inovação (APO04)
* Gerenciar portfólio (APO05)
* Gerenciar um orçamento e custos (APO06)
* Gerenciar recursos humanos (APO07)
* Gerenciar as relações (APO08)
* Gerenciar os acordos de serviço (APO09)
* Gerenciar os fornecedores (APO10)
* Gerenciar a qualidade (APO11)
* Gerenciar os riscos (APO12)
* Gerenciar a segurança (APO13)

Vamos aos processos:

Gerenciar framework de Gestão de TI (APO01)

Assim como o primeiro processo no domínio de Governança fala do estabelecimento do  framework de Governança, aqui temos um processo focado no estabelecimento do framework de Gestão.

Gerenciar a estratégia (APO02)

O foco aqui é fazer o alinhamento da estratégia de TI com a estratégia de negócio. Na ISO 38500, há um princípio chamado de princípio da estratégia com este mesmo foco.

Gerenciar arquitetura corporativa (APO03)

O objetivo aqui é gerenciar arquitetura de TI do negócio. Principalmente em situações em que a organização é de médio e grande porte, a tendência é existir um grande “parque” de soluções tecnológicas que precisam ser gerenciadas.

Gerenciar inovação (APO04)

Gerar valor para a organização olhando sempre à frente, ou seja, identificando novas tecnologias e soluções inovadoras acompanhando a evolução natural das coisas.

Gerenciar portfólio (APO05)

Este processo é um velho conhecido nosso da ITIL v.3. Aqui é a mesma ideia.  Quais projetos e serviços entrarão para o portfólio da organização? Esta decisão deve se basear na constante observação das necessidades do negócio.

Gerenciar um orçamento e custos (APO06)

Mais uma vez é uma semelhança com a ITIL.  Lá temos o processo de gerenciamento financeiro no livro de estratégia. A ideia é óbvia: garantir a otimização de recursos financeiros, a previsão orçamentária, a contabilização dos gastos e a realização de cobrança (real ou nocional) para garantir um retorno sobre o investimento.

Gerenciar recursos humanos (APO07)

Definir papéis e responsabilidades, planejar treinamento, desenvolvimento de habilidades e capacidades necessárias para desempenhar o seu papel.

Gerenciar as relações (APO08)

Uma das metas é garantir que exista um bom relacionamento entre a TI e o negócio. A TI não pode operar sem entender as necessidades das outras áreas.

Gerenciar os acordos de serviço (APO09)

Este processo trata do nível de serviço, também à semelhança do que há na ITIL.

Gerenciar os fornecedores (APO10)

Este é um processo clássico que aparece em vários frameworks. Os objetivos são sempre os mesmos: selecionar os melhores fornecedores; gerenciar o relacionamento entre a organização e os fornecedores (geralmente estabelecendo um contrato); e, por último, monitorar se o contrato está sendo cumprido,

Gerenciar a qualidade (APO11)

A ideia aqui é definir que padrões de qualidade você vai utilizar a sua empresa. Não confunda os objetivos deste processo com o processo de nível de serviço acima (APO09). O que é qualidade na empresa? Existem normas a serem seguidas? As partes estão satisfeitas com a qualidade dos produtos e serviços?

Gerenciar os riscos (APO12)

Identifica, avalia e trata os riscos. Lembre-se de que aqui estamos falando de riscos no nível de gerenciamento, ou seja, não são riscos que abrangem toda a organização, mas riscos de projeto ou da operação.

Gerenciar a segurança (APO13)

Como o COBIT está alinhado a diversas normas ISO, a norma ISO 27000 (trata do sistema de gerenciamento da segurança da informação) também é contemplada aqui. A ideia é deixar a segurança da informação dentro do nível de risco aceitável para as partes interessadas na empresa.