Construir, Adquirir e Implementar

Este domínio possui 10 processos, a saber:

Gerenciar programas e projetos (BAI01);

Gerenciar definição de requisitos (BAI02);

Gerenciar identificação e desenvolvimento de soluções (BAI03);

Gerenciar disponibilidade e capacidade (BAI04);

Gerenciar capacidade de mudança organizacional (BAI05);

Gerenciar mudanças (BAI06);

Gerenciar aceitação e transição da mudança (BAI07);

Gerenciar conhecimento (BAI08);

Gerenciar ativos (BAI09);

Gerenciar configuração (BAI10);

Esse domínio contém processos mais “mão na massa”, ou seja, que tratam da implementação concreta daquilo que foi definido pelos processos dos domínios anteriores.  Isto é, em um nível mais estratégico, foram tomadas decisões de direcionamento no domínio de Governança (Avaliar, Dirigir e Monitorar); e, em um nível mais tático, foram planejadas ações no domínio de Gestão que já vimos (Alinhar, Planejar e Organizar).

Ou seja, agora falta fazer... é disso que tratam os processos deste domínio.

Vamos aos processos:

Gerenciar programas e projetos (BAI01)

Seguindo esta linha, o processo de gestão de projetos, que antes estava no domínio de planejamento (PO) do COBIT 4.1, veio aqui para esse domínio de construção. Isso acontece porque projetos estão no nível operacional como é visto lá no curso de gestão de projetos com Professor Luis Claudio. Faz sentido.

Gerenciar a definição de requisitos (BAI02)

Antes de adquirir ou construir uma nova solução, os requisitos devem ser analisados para garantir o alinhamento com a estratégia da organização. Podemos estar falando de requisitos de aplicações, de serviços, de produtos etc., mas sempre no nível mais baixo. Requisitos de mais alto nível são analisados pela alta administração (Governança).

Gerenciar a identificação e construção de soluções (BAI03)

Este é o processo que implementa os requisitos definidos do processo anterior. Esse processo é o mais “mão na massa” de todos. Aqui as coisas saem finalmente do papel e se tornam realidade.

Gerenciar a disponibilidade e capacidade (BAI04)

Mais um processo manjado da ITIL. Capacidade tem a ver com desempenho e com a possibilidade de atender à demanda quando ela surge. Vale ressaltar que aqui tratamos de capacidade técnica, de infraestrutura, de aplicações e até mesmo humana. Já a disponibilidade tem a ver com garantia de que um serviço ou produto etc. estará disponível para os usuários legítimos sempre que necessário. São dois processos na ITIL que aqui viram um só.

Gerenciar a implementação de mudança organizacional (BAI05)

Cuidado pois o COBIT 5 tem dois processos para lidar com mudanças! Esse processo aqui não é o processo clássico de gestão de mudanças que já estamos acostumados a ver em outros frameworks. Ele trata de uma mudança maior e não de uma mudança específica.  Em algumas situações devido a influências externas, cenários mais amplos de mercado, ou até mesmo diretrizes estratégicas, algumas ações operacionais precisam ser tomadas para que ocorra a mudança no próprio ambiente organizacional. Ou seja, mudanças que vão alterar aos poucos a “Cultura, Ética e Comportamento” das pessoas dentro da organização. Como mudança organizacional sempre foi um problema, o COBIT tem um processo só para lidar com isso.

Gerenciar mudanças (BAI06)

É claro que a mudança organizacional acontece na medida em que uma série de mudanças menores acontecem.  É nesse processo que tratamos de mudanças pontuais. Aqui estamos falando de mudanças operacionais mesmo. Vale lembrar todo o contexto do processo de mudanças da ITIL: mudança menor, mudança maior, preparação da mudança etc.

Gerenciar aceite e transmissão de mudança (BAI07)

Uma mudança nunca é implementada logo após a sua especificação. Sempre é necessário realizar testes e revisões, além da própria preparação para a entrega (“deploy”) da mudança. Este processo envolve a criação de um ambiente de testes que se aproxime ao máximo das condições operacionais, por exemplo.

Gerenciar o conhecimento (BAI08)

É necessário que haja um processo para lidar com as questões que visam a lidar com toda a quantidade de dados que são gerados nas operações de uma organização. Armazenar, manipular e gerenciar esses dados adequadamente para gerar informação e alimentar a alta administração é o foco maior desse processo.  Poderíamos dizer que aqui lidamos com questões de BI (Business Intelligence), por exemplo.

Gerenciar os ativos (BAI09)

Para variar, aqui estão de novo processos da ITIL.  Na verdade, no COBIT o processo de configuração e ativos está dividido em dois.  Aqui tratamos do ciclo de vida de um ativo, da segurança de ativos etc. Ativo é tudo que tem importância para a organização. Nesse caso, estamos falando do que tem valor para a Gestão e Governança de TI.

Gerenciar a configuração (BAI10)

Configuração tem mais a ver com o relacionamento entre esses ativos.  A configuração de TI de uma organização em um dado momento envolve o estado dos seus ativos, suas relações entre si, em poder de quem eles estão, como eles são utilizados etc. O gerenciamento de configuração garante que essas informações são conhecidas e podem ser relatadas para alimentar a alta administração sempre que solicitado.