Monitorar, Avaliar e Medir

Monitorar avaliar e medir o desempenho em conformidade (MEA01)

Monitorar avaliar e medir o sistema de controle interno (MEA02)

Monitorar avaliar e medir a conformidade com requisitos externos (MEA03)

Vamos aos processos

Lembrar que este domínio “perpassa” todos os outros, ou seja, como está relacionado à melhoria contínua, é algo inerente a todos os outros domínios.

Monitorar avaliar e medir o desempenho e a conformidade (MEA01)

Todos os processos precisam ter indicadores. É nesse processo que esses indicadores são medidos.

Monitorar avaliar e medir o sistema de controle interno (MEA02)

Esse processo tem a ver com a qualidade interna, ou seja, com os parâmetros de qualidade definidos pela própria organização e que devem ser cumpridos por ela.  A avaliação destes sistemas internos deve gerar relatórios para a alta administração.

Monitorar avaliar e medir a conformidade com requisitos externos (MEA03)

Esse processo já está relacionado com a avaliação dos sistemas de qualidade externos que porventura afetem a organização. Perceba que dependendo da sua área de atuação, a organização pode estar sujeita a normas de qualidade (ISO9001), diretrizes de mais alto nível (emanadas da matriz para suas filiais) etc.

Assim terminamos de ver os processos. Foi só um resumo. Note que, se você precisar se aprofundar muito neste assunto, na família COBIT, você só vai encontrar detalhes no documento “Enabling Processes” (pago). Ou, como os processos em sua maioria estão relacionados a outros frameworks, você pode ir direto a eles (ITIL, PMBOK etc.).

Vamos estudar nesta parte da aula a estrutura descritiva dos processos no COBIT.

Todos os processos são definidos em termos do seguinte:

Descrição e propósito

Metas e métricas

Práticas (que são os antigos objetivos de controle)

Matriz RACI

Entradas e saídas

Guias relacionados

Descrição e propósito

Se o processo não cumpre o seu propósito, ele é considerado de capacidade zero. No COBIT, o propósito é o fator mais importante para avaliar a sua capacidade dos processos. Veremos o modelo de avaliação de capacidade na próxima aula..

Metas e métricas

No COBIT 5 não existe mais uma diferenciação clara KPI e KGI. Tudo são métricas.

Práticas

Os objetivos de controle foram transformados em práticas de governança e gestão.  Essas práticas mostram como o processo pode ser executado.

Matriz RACI

As matrizes RACI de cada processo agora são muito mais detalhadas. Elas definem papéis, por exemplo, que não têm nada a ver com a área de TI. Lembre-se de que o COBIT trata de todas as funções organizacionais (“Cobrir  a Organização de ponta a ponta”). Você vai achar papéis como CEO, CIO, escritório de projeto etc.

Entradas e saídas

O mais relevante aqui é que no COBIT as entradas e saídas são mostradas no nível das práticas e não no nível dos processos como estamos acostumados.

Guias relacionados

Aqui o COBIT nos auxilia indicando onde você pode encontrar informações mais detalhadas sobre os processos em outros frameworks relacionados (ITIL, PMBOK etc.)