**Questões de Revisão: Conteúdo do Dia 06**

Resolva as questões abaixo para testar o seu conhecimento sobre os tópicos de Interpretação de Textos (estilo FGV) e Governança de TI (COBIT vs. ITIL). O gabarito comentado encontra-se no final.

**Parte I: Língua Portuguesa - Interpretação de Textos**

**Texto para as questões 1 e 2:**

"A burocracia, embora frequentemente vista como um entrave, nasceu com o propósito de garantir a impessoalidade e a eficiência no serviço público. O seu desvio, e não a sua essência, é que gera a morosidade. Portanto, a solução não reside em eliminar as regras, mas em otimizar os processos que elas governam."

**1. Qual é a tese central defendida pelo autor?**

1. A burocracia é um mal necessário para a sociedade.
2. A lentidão do serviço público é uma consequência inevitável das regras.
3. O problema da burocracia não está na sua existência, mas na sua má aplicação.
4. A eliminação das regras é o caminho mais rápido para a eficiência.
5. A impessoalidade e a eficiência são conceitos opostos.

**2. O conectivo "embora" (linha 1) estabelece uma relação de:**

1. Causa
2. Conclusão
3. Concessão
4. Condição
5. Finalidade

**3. Assinale a alternativa em que a reescrita da frase "A tecnologia avança rapidamente, mas a exclusão digital ainda é uma realidade" mantém o sentido original:**

1. A tecnologia avança rapidamente, porque a exclusão digital ainda é uma realidade.
2. A tecnologia avança rapidamente, portanto a exclusão digital ainda é uma realidade.
3. Como a tecnologia avança rapidamente, a exclusão digital ainda é uma realidade.
4. Apesar de a tecnologia avançar rapidamente, a exclusão digital ainda é uma realidade.
5. Se a tecnologia avançar rapidamente, a exclusão digital ainda será uma realidade.

**4. "Para que um governo seja verdadeiramente digital, é preciso mais do que tecnologia; é necessária uma mudança cultural." A expressão "Para que" introduz uma ideia de:**

1. Tempo
2. Oposição
3. Finalidade
4. Proporção
5. Consequência

**5. Em "O gestor, que é um líder nato, motivou a equipa", a informação entre vírgulas tem um caráter:**

a) Restritivo, definindo qual gestor motivou a equipa.   
b) Explicativo, adicionando uma característica ao gestor já definido.   
c) Adversativo, opondo-se à ideia de motivação.   
d) Conclusivo, finalizando o pensamento sobre o gestor.   
e) Causal, explicando por que ele motivou a equipa.

**6. "O relatório aponta falhas no sistema. Logo, medidas corretivas devem ser implementadas." O termo "Logo" pode ser substituído, sem alteração de sentido, por:**

a) Contudo   
b) Porquanto   
c) Conquanto   
d) Portanto   
e) Todavia

**7. "A digitalização dos serviços é um caminho sem volta. Isso representa um desafio para a administração pública." A palavra "Isso" refere-se a qual elemento do texto?**

a) Ao caminho   
b) À administração pública   
c) A um caminho sem volta   
d) Ao fato de a digitalização dos serviços ser um caminho sem volta   
e) Ao desafio

**8. "O cidadão espera serviços ágeis; o Estado, por sua vez, lida com processos complexos." A expressão "por sua vez" indica uma:**

a) Semelhança   
b) Alternância ou contraste   
c) Causa e efeito   
d) Conclusão lógica   
e) Condição necessária

**9. "Investir em segurança da informação não é um custo, mas um investimento estratégico." A estrutura da frase tem como objetivo principal:**

a) Apresentar duas ideias equivalentes.   
b) Listar as vantagens de um investimento.   
c) Definir o que é um custo estratégico.   
d) Corrigir uma perceção comum, opondo duas ideias.   
e) Explicar a origem do investimento estratégico.

**10. "Se o planeamento for bem executado, o projeto terá sucesso." A frase estabelece uma relação de:**

a) Oposição   
b) Causa   
c) Finalidade   
d) Dúvida   
e) Condição

**Parte II: Eixo 1 - Gestão e Governança de TI**

**11. Uma organização pública pretende garantir que os seus investimentos em TI estão alinhados com a sua missão de servir o cidadão e que os riscos tecnológicos são geridos adequadamente. Qual framework é mais indicado para orientar a alta gestão nesta tarefa?**

a) ITIL, pois foca na entrega de serviços de TI.   
b) Scrum, pois acelera o desenvolvimento de projetos.   
c) PMBOK, para gerir o portfólio de projetos.   
d) COBIT, pois trata da governança corporativa de TI.   
e) BPMN, para modelar os processos de negócio.

**12. O departamento de TI de um ministério está a receber muitas reclamações sobre a lentidão na resolução de problemas nos computadores dos funcionários. Para estruturar um processo eficiente de "Gestão de Incidentes", a equipa deveria consultar as melhores práticas descritas no:**

a) COBIT   
b) ITIL   
c) PMBOK   
d) Manifesto Ágil   
e) ISO 27001

**13. A principal diferença de foco entre COBIT e ITIL é que:**

a) COBIT é para o setor privado e ITIL para o setor público.   
b) COBIT foca no "como fazer" (gestão), enquanto ITIL foca no "o quê fazer" (governança).   
c) COBIT foca na governança ("o quê" e "porquê"), enquanto ITIL foca na gestão de serviços ("como").   
d) COBIT é um padrão obrigatório, enquanto ITIL é um framework opcional.   
e) COBIT trata de segurança, e ITIL de desenvolvimento de software.

**14. Um gestor afirma: "Preciso garantir que estamos a fazer as coisas da maneira certa, otimizando os nossos processos de suporte técnico." Este gestor está a pensar em termos de:**

a) Governança, foco do COBIT.   
b) Gestão, foco do ITIL.   
c) Gestão de Projetos, foco do PMBOK.   
d) Desenvolvimento, foco do Scrum.   
e) Riscos, foco da ISO 31000.

**15. Qual das seguintes perguntas é tipicamente respondida pela Governança de TI (COBIT) e não pela Gestão de Serviços (ITIL)?**

a) Como devemos restaurar um serviço que falhou?   
b) Qual é o procedimento para instalar um novo software?   
c) O nosso investimento em cloud computing está a gerar o valor esperado para a organização?   
d) Qual é o tempo máximo aceitável para resolver um incidente de prioridade alta?   
e) Quem deve aprovar uma mudança no sistema de finanças?

**16. Uma autarquia decide implementar um novo portal de serviços ao cidadão. A definição de que este projeto é prioritário e está alinhado com os objetivos estratégicos da autarquia é uma preocupação de:**

a) Gestão de Incidentes (ITIL) b) Governança de TI (COBIT) c) Gestão de Problemas (ITIL) d) Scrum Master e) Equipa de Desenvolvimento

**17. "O COBIT ajuda a direção a definir as metas, enquanto o ITIL ajuda a equipa de TI a alcançá-las no dia a dia." Esta afirmação está:**

a) Incorreta, pois os papéis estão invertidos.   
b) Correta, pois reflete a relação entre governança e gestão.   
c) Incorreta, pois ambos servem apenas para a direção.   
d) Correta, mas aplica-se apenas a empresas de software.   
e) Incorreta, pois COBIT e ITIL são mutuamente exclusivos.

**18. A "Central de Serviços" (Service Desk) é um conceito fundamental e um ponto de contato único para os utilizadores. Esta é uma função central descrita detalhadamente no:**

a) COBIT 2019   
b) PMBOK 7ª Edição   
c) ITIL 4   
d) Guia Scrum   
e) Prince2

**19. Um auditor precisa de avaliar se os controlos de TI de uma entidade pública são eficazes e se a TI está a contribuir para os objetivos da entidade. O seu principal guia de referência deveria ser o:**

a) ITIL, para verificar os processos operacionais.   
b) Scrum, para avaliar a agilidade da equipa.   
c) COBIT, para avaliar a estrutura de governança e os controlos.   
d) Uma linguagem de programação como Python.   
e) As normas de contabilidade pública.

**20. Se a Governança de TI fosse um carro, o COBIT seria o \_\_\_\_\_\_\_\_, enquanto o ITIL seria o \_\_\_\_\_\_\_\_.**

a) motor / manual do proprietário   
b) GPS que define o destino / manual de mecânica do motor   
c) volante / acelerador   
d) cinto de segurança / airbag   
e) painel de instrumentos / sistema de som

**Gabarito Comentado e Detalhado**

**Parte I:**

1. **C**. **Correta.** O texto afirma que o problema é o "desvio" e a "má aplicação", não a "essência" da burocracia.
   * *a) Incorreta.* O autor defende a burocracia, mas não a classifica como um "mal".
   * *b) Incorreta.* O texto diz o oposto: a lentidão vem do desvio, não das regras em si.
   * *d) Incorreta.* O autor afirma explicitamente que "a solução não reside em eliminar as regras".
   * *e) Incorreta.* O texto apresenta a impessoalidade e a eficiência como propósitos originais da burocracia, não como opostos.
2. **C**. **Correta.** "Embora" introduz uma concessão, uma ideia contrária (ser vista como entrave) que não impede a ideia principal (nasceu com um bom propósito).
   * *a, b, d, e) Incorretas.* Os outros conectivos expressam relações de causa, conclusão, condição ou finalidade, que não se encaixam no contexto.
3. **D**. **Correta.** "Apesar de" é o conectivo que melhor expressa a ideia de contraste/concessão presente em "mas".
   * *a, b, c) Incorretas.* "Porque", "portanto" e "como" introduzem ideias de explicação, conclusão ou causa, alterando o sentido original de oposição.
   * *e) Incorreta.* "Se" introduz uma condição, o que não existe na frase original.
4. **C**. **Correta.** A expressão indica o propósito, o objetivo de se ter mais do que tecnologia para alcançar um governo digital.
   * *a, b, d, e) Incorretas.* As outras opções não representam a relação de finalidade expressa por "Para que".
5. **B**. **Correta.** A oração é uma "apositiva explicativa", adicionando uma qualidade ao "gestor", que já é um ser específico na frase. Se as vírgulas fossem retiradas, a oração passaria a ser restritiva.
   * *a) Incorreta.* Seria restritiva sem as vírgulas. A presença delas torna a oração explicativa.
   * *c, d, e) Incorretas.* A oração não expressa oposição, conclusão ou causa.
6. **D**. **Correta.** "Logo" é um conectivo conclusivo, assim como "Portanto".
   * *a, e) Incorretas.* "Contudo" e "Todavia" são adversativos (oposição).
   * *b) Incorreta.* "Porquanto" é causal ou explicativo.
   * *c) Incorreta.* "Conquanto" é concessivo.
7. **D**. **Correta.** O pronome demonstrativo "Isso" retoma, de forma sintética, toda a ideia expressa na oração anterior ("A digitalização dos serviços é um caminho sem volta").
   * *a, b, c, e) Incorretas.* As outras opções representam apenas fragmentos da ideia completa que está a ser referenciada.
8. **B**. **Correta.** A expressão indica um contraste ou uma alternância de perspetiva entre o que o cidadão espera e como o Estado opera.
   * *a, c, d, e) Incorretas.* Não há ideia de semelhança, causa, conclusão ou condição na frase.
9. **D**. **Correta.** A estrutura "não X, mas Y" é clássica para refutar uma ideia (não é custo) e afirmar outra em oposição (é investimento).
   * *a) Incorreta.* As ideias são opostas, não equivalentes.
   * *b, c, e) Incorretas.* O foco principal não é listar, definir ou explicar a origem, mas sim criar um contraste para corrigir uma perceção.
10. **E**. **Correta.** A conjunção "Se" inicia uma oração condicional, estabelecendo uma condição ("o planeamento for bem executado") para que o resultado ("o projeto terá sucesso") ocorra.
    * *a, b, c, d) Incorretas.* A frase não expressa oposição, causa, finalidade ou dúvida.

**Parte II:** 11. **D**. **Correta.** A preocupação com alinhamento estratégico, geração de valor e gestão de riscos ao nível da alta gestão é o cerne da Governança de TI, principal foco do COBIT. \* *a, b, c, e) Incorretas.* ITIL (gestão de serviços), Scrum (gestão de projetos ágeis), PMBOK (gestão de projetos) e BPMN (modelagem de processos) são mais operacionais ou táticos, não o principal guia para a alta gestão.

1. **B**. **Correta.** A Gestão de Incidentes ("restaurar o serviço o mais rápido possível") é um dos processos mais clássicos e bem definidos do ITIL.
   * *a, c, d, e) Incorretas.* COBIT (governança), PMBOK (projetos), Manifesto Ágil (princípios) e ISO 27001 (segurança) não detalham o processo de gestão de incidentes.
2. **C**. **Correta.** Esta é a distinção clássica: COBIT trata da governança (direção estratégica, "o quê" e "porquê"), e ITIL trata da gestão (operação do dia a dia, "como").
   * *a) Incorreta.* Ambos são aplicáveis a ambos os setores.
   * *b) Incorreta.* Os papéis estão invertidos.
   * *d) Incorreta.* Ambos são frameworks de boas práticas, não padrões obrigatórios.
   * *e) Incorreta.* COBIT abrange segurança, mas não é seu único foco. ITIL não trata de desenvolvimento, mas de serviços.
3. **B**. **Correta.** A expressão "fazer as coisas da maneira certa" e a otimização de processos de suporte são características da Gestão de Serviços, foco do ITIL.
   * *a) Incorreta.* Governança (COBIT) se preocuparia em "fazer as coisas certas" (alinhamento estratégico).
   * *c, d, e) Incorretas.* As outras opções focam em projetos, desenvolvimento ágil ou riscos de forma geral.
4. **C**. **Correta.** A geração de valor a partir de investimentos é uma preocupação de alto nível, estratégica, típica da Governança (COBIT).
   * *a, b, d, e) Incorretas.* Todas as outras perguntas são de natureza operacional ou tática, respondidas pelos processos de gestão de serviços do ITIL (Gestão de Incidentes, Requisições, Níveis de Serviço, Mudanças).
5. **B**. **Correta.** A definição de prioridades de projetos com base em objetivos estratégicos é uma função da Governança de TI (COBIT), que garante o alinhamento entre TI e o negócio.
   * *a, c, d, e) Incorretas.* As outras opções são papéis ou processos operacionais que executam ou suportam o projeto, mas não definem a sua prioridade estratégica.
6. **B**. **Correta.** A afirmação descreve perfeitamente a sinergia entre os dois: COBIT define a direção (governança) e ITIL fornece os meios para seguir essa direção (gestão).
   * *a, c, d, e) Incorretas.* As outras afirmações apresentam erros conceituais sobre os papéis, aplicabilidade e relação entre os frameworks.
7. **C**. **Correta.** O Service Desk é um dos elementos mais importantes e uma prática central do framework ITIL 4, sendo o ponto de entrada para os serviços de TI.
   * *a, b, d, e) Incorretas.* Os outros frameworks ou guias não detalham a função de Service Desk como o ITIL.
8. **C**. **Correta.** O COBIT é o framework de referência para auditoria de sistemas e governança de TI, pois fornece uma estrutura de controlo clara que permite ao auditor avaliar a eficácia e o alinhamento da TI.
   * *a) Incorreta.* ITIL seria usado para auditar a eficiência de um processo específico, mas não a estrutura de governança como um todo.
   * *b, d, e) Incorretas.* As outras opções não são frameworks de auditoria de controlo de TI.
9. **B**. **Correta.** Esta é a melhor analogia. O GPS (COBIT) define o destino e a rota (direção estratégica), enquanto o manual de mecânica (ITIL) explica como manter o motor a funcionar bem para chegar lá (operação eficiente).
   * *a, c, d, e) Incorretas.* As outras analogias não capturam tão bem a relação hierárquica e complementar de "direção vs. operação".