

FUNDAMENTOS DO COBIT® 4.1

Exercícios de Fixação

Agora, veja o quanto você sabe sobre o assunto abordado neste tópico. Realize os exercícios a seguir e aproveite para fixar melhor os conceitos vistos até aqui.

Questão 1

Na empresa em que trabalha, você foi designado para executar as atividades que abrangem o domínio **Entregar e Suportar** (DS – *Deliver and support*) – Definir e gerenciar níveis de serviço do COBIT®. Desse modo, sabe que esse domínio lida com a real efetivação dos serviços e que, para definir e gerenciar os níveis de serviço, será necessário conhecer e aplicar outro *framework* (modelo), nesse caso o ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

Uma de suas metas, como funcionário, nesse processo, é: definir um entendimento comum sobre os requisitos de qualidade para os serviços prestados pela TI.

Nesse caso, você precisa utilizar o ITIL, por ser um *framework* que:

- ☐ descreve as habilidades das corporações para tratar informações, analisando-as e permitindo decisões acerca dos serviços prestados por elas.
- ☐ permite definir uma classe de ferramentas que automatizam as funções de relacionamento com os clientes, viabilizando, dessa forma, o controle dos serviços a eles prestados.
- ☒ tem como principal função apoiar empresas no controle total de suas informações, integrando e gerenciando dados, recursos e processos, visando ao controle dos serviços prestados pela empresa.
- ☐ oferece um conjunto coerente de boas práticas de gerenciamento de serviços de TI, focado em pessoas, processos e recursos usados nas entregas dos serviços que atendem as demandas do cliente.

VOLTAR

AVANÇAR

EXIBIR COMENTÁRIO