

Victor Ramos

Estudo de Caso - Governança de TI

1) Identifique quais processos do COBIT 5 podem ser analisados a partir do relato acima.

Resposta:

Os processos identificados no relato são: 'Gestão de Qualidade', 'Gestão de Mudanças', 'Gestão de Riscos' e 'Gestão de Pedidos e Projetos'.

2) Selecione 3 desses processos. Em qual nível de capacidade estes processos estão situados?

Resposta:

- Gestão de Mudanças - Nível 2
- Gestão de Pedidos e Projetos - Nível 1
- Gestão de Qualidade - Nível 2

3) Quais as ações que a empresa pode executar para conseguir atingir um nível acima em cada um dos três processos escolhidos?

Resposta:

- Gestão de Mudanças - Para atingir um nível acima neste processo, a organização deveria começar a ter um processo mais bem definido para chegar no objetivo desejado, uma vez que apesar da organização ter um certo processo para mudanças, ele se mostra um pouco desorganizado e incapaz de concluir seus objetivos de forma eficiente.
- Gestão de Pedidos e Projetos - Já neste processo, há uma falta de gerenciamento eficiente, uma vez que, apesar de existir o processo, ele se encontra não-gerenciado, então, a organização deveria encarregar alguém de analisar e gerenciar este processo.
- Gestão de Qualidade - Assim como para a Gestão de Mudanças, aqui, apesar de haver certo gerenciamento para

este processo, deveria haver um 'caminho' mais bem definido para que este processo ocorra de forma bem sucedida, logo, aqui a organização deveria estudar formas eficazes e eficientes de conseguir uma melhor qualidade de formas mais bem sucedidas e organizadas.