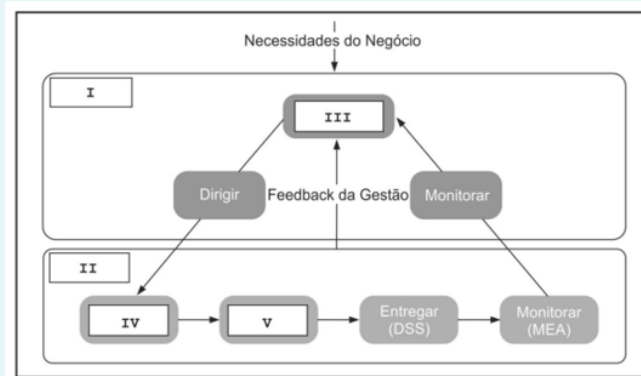


O Modelo de Referência de Processo do COBIT 5 define e descreve em detalhes uma série de processos relacionados aos domínios I e II mostrados na figura. Este modelo representa todos os processos normalmente encontrados em uma organização relacionados às atividades de TI.



De acordo com o COBIT 5, as caixas de I a V da figura são, correta e respectivamente, denominadas:

- ☒ a. Gestão - Governança - Negociar - Adquirir (APO) - Avaliar (BAI).
- ☐ b. Princípios - Habilitadores - Organizar - Planejar (POA) - Adquirir (ABI).
- ☐ c. Boas Práticas - Metas - Administrar - Alinhar (APO) - Implementar (IBA).
- ☐ d. Metas - Boas Práticas - Administrar - Organizar (OPA) - Avaliar (ABI).
- ☐ e. Governança - Gestão - Avaliar - Planejar (APO) - Construir (BAI).

## Questão 5

Ainda não respondida Vale 1,70 ponto(s) Marcar questão Editar questão

A certificação COBIT é ideal para gestores de TI que desejam controlar serviços da área, sejam eles oferecidos por profissionais que atuam internamente, (que fazem parte do setor de TI interno da organização) ou para a gestão de empresas e profissionais terceirizados. No COBIT as questões operacionais ligadas ao uso da TI para atendimento aos serviços dos clientes, assim como à manutenção e às garantias ligadas a estes serviços, são definidas em qual Domínio de Processos?

- ☒ a. Entrega e Suporte.
- ☐ b. Monitoração.
- ☐ c. Planejamento e Organização.
- ☐ d. Manutenção e Serviços.
- ☐ e. Aquisição e Implementação.

Na era da transformação digital, a Governança de Tecnologia da Informação (TI) tornou-se um elemento crucial para o sucesso das organizações. Nesse contexto, duas estruturas de boas práticas destacam-se: ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies).

Considerando o exposto, discorra sobre as principais características de ITIL e COBIT, destacando suas abordagens, objetivos e áreas de foco. Além disso, compare as duas estruturas, ressaltando suas diferenças e semelhanças em termos de aplicação, escopo e benefícios para a Governança de TI.

#### CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO:

1. **Apresentação das características de ITIL (3 pontos)**
2. **Apresentação das características de COBIT (3 pontos)**
3. **Comparação entre ITIL e COBIT (4 pontos)**
4. **Relevância para a Governança de TI (2 pontos)**
5. **Coerência e Coesão do Texto (1 ponto)**

#### 1. Características do ITIL (Information Technology Infrastructure Library):

- O ITIL é um conjunto de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI.
- Seu foco principal está na entrega eficiente e eficaz de serviços de TI para atender às necessidades do negócio.
- ITIL descreve processos, procedimentos, tarefas e checklists que podem ser adaptados e aplicados conforme a necessidade da organização.
- As práticas do ITIL são organizadas em cinco áreas principais: Estratégia de Serviço, Desenho de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço e Melhoria Contínua de Serviço.
- Objetiva melhorar a qualidade dos serviços de TI, aumentar a satisfação do cliente e reduzir os custos operacionais.

#### 2. Características do COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies):

- O COBIT é um framework de governança e gestão de TI que fornece um conjunto de princípios, práticas, modelos e ferramentas para alinhar os objetivos de TI com os objetivos do negócio.
- Seu objetivo é garantir a efetiva utilização dos recursos de TI, a gestão de riscos relacionados à TI e o cumprimento de requisitos regulatórios.
- COBIT organiza seus processos em domínios: Avaliar, Direcionar e Monitorar (EDM) e Aquisição, Entrega e Suporte (AES).
- Foca em garantir a entrega de valor através da TI, a gestão de riscos de TI e a garantia da conformidade.

### 3. Comparação entre ITIL e COBIT:

- **Escopo:** ITIL se concentra principalmente na gestão de serviços de TI, enquanto COBIT aborda a governança e gestão de TI de forma mais ampla, incluindo questões como riscos, conformidade e entrega de valor.
- **Abordagem:** ITIL fornece um conjunto de práticas detalhadas e orientadas para processos, enquanto COBIT oferece princípios e diretrizes de alto nível para a governança e gestão de TI.
- **Foco:** ITIL se concentra na qualidade e eficiência dos serviços de TI, enquanto COBIT enfatiza a criação de valor, a gestão de riscos e a conformidade.
- **Benefícios:** Ambos os frameworks podem melhorar a eficácia e eficiência das operações de TI, aumentar a satisfação do cliente e reduzir os riscos relacionados à TI. No entanto, COBIT também pode ajudar na garantia da conformidade regulatória e na mitigação de riscos.

### 4. Relevância para a Governança de TI:

Ambos ITIL e COBIT são altamente relevantes para a governança de TI na era da transformação digital. ITIL ajuda as organizações a fornecerem serviços de TI de alta qualidade e alinhados com as necessidades do negócio, enquanto COBIT ajuda na garantia de que a TI esteja alinhada com os objetivos do negócio, gerenciando riscos e garantindo conformidade.

### 5. Coerência e Coesão do Texto:

O texto apresenta uma análise clara e concisa das características de ITIL e COBIT, bem como uma comparação relevante entre os dois frameworks. A estrutura do texto é organizada e coesa, permitindo uma compreensão fácil das informações apresentadas.

## Questão 7

Ainda não respondida Vale 1,70 ponto(s) [Marcar questão](#) [Editar questão](#)

São processos do estágio de Operação de Serviço da ITIL v.3, EXCETO:

- ☐ a. Gerenciamento de Eventos.
- ☐ b. Gerenciamento de Problemas.
- ☒ c. Gerenciamento de Mudanças.
- ☐ d. Cumprimento de Requisições.
- ☐ e. Gerenciamento de Incidentes.

## Questão 8

Ainda não respondida Vale 1,70 ponto(s) [Marcar questão](#) [Editar questão](#)

Quanto ao ITIL e COBIT, analise as afirmativas a seguir e assinale a alternativa correta.

- I. A Biblioteca ITIL indica boas práticas que devem ser feitas no ambiente de TI, sendo relacionadas a questões como a manutenção, operação e infraestrutura.
- II. O COBIT está mais relacionado às orientações quanto às necessidades da empresa, incluindo os ativos e os recursos do ambiente de TI.
- III. O ITIL e o COBIT não são excludentes, os dois funcionam muito bem quando usados de forma complementar.

Das afirmativas:

- ☐ a. Apenas I e II são tecnicamente verdadeiras
- ☒ b. Apenas I e III são tecnicamente verdadeiras
- ☐ c. Apenas II e III são tecnicamente verdadeiras
- ☐ d. I, II e III são tecnicamente falsas.
- ☐ e. I, II e III são tecnicamente verdadeiras

---

## Questão 9

Ainda não respondida Vale 1,70 ponto(s) [Marcar questão](#) [Editar questão](#)

São princípios do CobiT 5 para a Governança e Gerenciamento da TI empresarial:

- I. Concentrar o foco apenas na TI.
- II. Satisfazer as necessidades das partes interessadas.
- III. Possibilitar uma visão fragmentada do negócio.

Quais estão corretas?

- ☒ a. Apenas II.
- ☐ b. Apenas I.
- ☐ c. Apenas II e III.
- ☐ d. Apenas III.
- ☐ e. Apenas I e II.

## Questão 10

Ainda não respondida Vale 1,70 ponto(s) [Marcar questão](#) [Editar questão](#)

Sobre os processos da estrutura do CoBIT, o processo que identifica requisitos para os serviços, acordando níveis de serviço e monitorando a realização dos níveis de serviço é:

- ☐ a. Assegurar continuidade de serviços.
- ☐ b. Gerenciar serviços de terceiros.
- ☐ c. Gerenciar desempenho e capacidade.
- ☒ d. Definir e gerenciar níveis de serviço.
- ☐ e. Identificar e alocar custos.

## Questão 11

Ainda não respondida Vale 1,70 ponto(s) [Marcar questão](#) [Editar questão](#)

No COBIT 5, o “princípio do atendimento das necessidades das partes interessadas” busca a criação de valor por meio do equilíbrio entre:

- ☐ a. os habilitadores da governança, o escopo da governança e os processos
- ☐ b. a informação, os serviços de infraestrutura e as competências
- ☒ c. a realização de benefícios, a otimização dos níveis de risco e a utilização dos recursos
- ☐ d. a estrutura organizacional, os processos e a maturidade organizacional
- ☐ e. a realização de benefícios apenas para o cliente, a otimização dos níveis de serviço e a utilização dos recursos

## Questão 12



Ainda não respondida Vale 1,70 ponto(s) [Marcar questão](#) [Editar questão](#)

Uma empresa vai iniciar o desenvolvimento de seus sistemas de informações. Na primeira fase será realizado o planejamento estratégico de informações que vai mapear e descrever os elementos de planejamento, entre eles o das Áreas Funcionais que são:

Escolha uma opção:

- ☒ a. elementos que indicam o que é válido ou inválido para toda organização.
- ☐ b. aqueles que absorvem as funções que precisam ser executadas para a boa gestão da empresa.
- ☐ c. realizações que devem ser perseguidas continuamente dentro de uma empresa.
- ☐ d. procedimentos realizados com a finalidade de administrar recursos da empresa.
- ☐ e. aqueles conteúdos que indicam o propósito amplo e a razão de existência da empresa.



## Questão 13

Ainda não respondida Vale 1,70 ponto(s).  Marcar questão  Editar questão

A publicação Desenho ou Projeto de Serviços (Service Design) do ITIL v3 define alguns processos ligados a tal área. Em particular, o processo denominado Gerenciamento da Capacidade tem como objetivo básico

- ☐ a. controlar a destinação de recursos financeiros a cada projeto da empresa.
- ☐ b. fazer com que os sistemas de informação da empresa respeitem as regras estabelecidas pela legislação.
- ☐ c. estabelecer metas de desempenho máximas para cada aplicativo disponibilizado pela empresa.
- ☒ d. garantir que a capacidade da infraestrutura de TI corresponda às necessidades de negócio da empresa.
- ☐ e. limitar o número de pessoas responsáveis pela seção de TI da empresa.

## Questão 14

Ainda não respondida Vale 1,70 ponto(s).  Marcar questão  Editar questão

COBIT e ITIL são frameworks utilizados por profissionais da tecnologia da informação para o gerenciamento de serviços de TI. A diferença fundamental entre COBIT e ITIL em relação à Governança de TI é que o COBIT

- ☐ a. se concentra em processos de gerenciamento de serviços de TI, enquanto o ITIL se concentra em padrões de governança.
- ☐ b. e melhor do que o ITIL.
- ☐ c. é um padrão internacional, enquanto o ITIL é específico para a gestão de serviços de TI.
- ☒ d. se concentra em resultados e objetivos de negócios, enquanto o ITIL se concentra nas operações de serviços de TI.
- ☐ e. é mais orientado para a gestão de projetos, enquanto o ITIL é mais orientado para a gestão de riscos.

## Questão 15

Ainda não respondida Vale 1,70 ponto(s) [Marcar questão](#) [Editar questão](#)

Sobre os processos de conversão do conhecimento, relacione a Coluna 1 à Coluna 2.

Coluna 1

1. Socialização.
2. Externalização.
3. Combinação.
4. Internalização.

Coluna 2

- ( ) Processo de incorporar conhecimento explícito em tácito, aprender fazendo.
- ( ) Processo de articular conhecimento tácito em conceitos explícitos.
- ( ) Processo de agregar conhecimentos explícitos, novos ou já existentes, num sistema de conhecimento.
- ( ) Processo de criar conhecimento tácito a partir da partilha de experiências.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

Escolha uma opção:

- ☐ a. 1 - 3 - 4 - 2.
- ☒ b. 4 - 2 - 3 - 1.
- ☐ c. 3 - 2 - 1 - 4.
- ☐ d. 2 - 1 - 3 - 4.
- ☐ e. 4 - 3 - 2 - 1.

## Questão 16

Ainda não respondida Vale 1,70 ponto(s) [Marcar questão](#) [Editar questão](#)

A equipe de TI do TJSE precisa identificar as causas raiz dos problemas de desempenho do banco de dados de RH, decorrentes de uma recente atualização do sistema.

De acordo com as práticas do ITIL v.4, a melhor abordagem é:

- ☒ a. utilizar ferramentas de monitoramento de desempenho para identificar gargalos;
- ☐ b. implementar uma política de restrição de acessos ao banco de dados;
- ☐ c. voltar o sistema para a versão anterior à atualização;
- ☐ d. contratar um consultor externo para revisar a configuração do banco de dados;
- ☐ e. realizar um backup completo do banco de dados antes de fazer qualquer alteração.

## Questão 17

Ainda não respondida Vale 1,70 ponto(s). [Marcar questão](#) [Editar questão](#)

A definição:

-

*Ocorre através de diferentes estágios, começando com a completa falta de entendimento das relações causais envolvidas em sua situação até o entendimento total que permita o controle. Baseia-se no fato de que todos os conhecimentos passam por um processo evolutivo.*

-

Refere-se ao processo de

Escolha uma opção:

- ☐ a. identificar o conhecimento.
- ☐ b. distribuir o conhecimento.
- ☐ c. reter o conhecimento.
- ☒ d. desenvolver o conhecimento.
- ☐ e. adquirir o conhecimento.

## Questão 18

Ainda não respondida Vale 1,70 ponto(s). [Marcar questão](#) [Editar questão](#)



Na gestão de serviços de tecnologia da informação, uma das práticas que estrutura a definição, construção, reuso e compartilhamento do conhecimento é conhecida como:

Escolha uma opção:

- ☐ a. prática da Gestão de Projeto.
- ☐ b. prática da Gestão de Processos.
- ☒ c. prática da Gestão do Conhecimento.
- ☐ d. prática da Mudança Organizacional.
- ☐ e. prática da Tecnologia da Informação.



## Questão 19

Ainda não respondida Vale 1,70 ponto(s)  Marcar questão  Editar questão



São princípios do COBIT 5.

1. Aplicar um único framework integrado.
2. Juntar a governança e a gestão corporativa.
3. Cobrir a companhia de ponta a ponta.
4. Habilitar uma abordagem holística.
5. Atender às necessidades dos stakeholders.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas corretas.

- ☐ a. Todas as afirmativas estão corretas.
- ☐ b. São corretas apenas as afirmativas 2, 3, 4 e 5.
- ☐ c. São corretas apenas as afirmativas 1, 2, 3 e 5.
- ☒ d. São corretas apenas as afirmativas 1, 3, 4 e 5.
- ☐ e. São corretas apenas as afirmativas 1, 2, 4 e 5.

## Questão 20

Ainda não respondida Vale 1,70 ponto(s).  Marcar questão  Editar questão

O CobiT 5 define seis níveis de capacidade que um processo pode atingir:

Nível 0 – Processo Incompleto

Nível 1 – Processo Executado

Nível 2 – Processo Gerenciado

Nível 3 – Processo Estabelecido



Nível 4 – Processo Previsível

Nível 5 – Processo em Otimização

Segundo o CobiT 5, qual desses níveis é caracterizado pelo processo estar implementado utilizando um processo definido capaz de atingir os seus resultados esperados?

- ☐ a. Nível 1.
- ☒ b. Nível 3.
- ☐ c. Nível 4.
- ☐ d. Nível 5.
- ☐ e. Nível 2.

## Questão 21

Ainda não respondida Vale 1,70 ponto(s).  Marcar questão  Editar questão

Com relação aos modelos de maturidade do COBIT 5, analise os itens a seguir.

I. O modelo de maturidade de processo fornece uma maneira de avaliar a maturidade do processo de TI de uma organização.



II. O modelo de maturidade de capacidade permite uma avaliação mais abrangente da capacidade de processos de TI que suportam as metas de negócios de uma organização.

III. O modelo de maturidade de capacidade permite seis níveis de capacidade, de acordo com o seu estágio de implementação, variando da denominação de "Inexistente" até o nível "Otimizado".

Está correto o que se afirma em:

- ☐ a. III, apenas.
- ☒ b. II e III, apenas.
- ☐ c. I e II, apenas.
- ☐ d. I, II e III.
- ☐ e. I e III, apenas

## Questão 22

Ainda não respondida Vale 1,70 ponto(s)  Marcar questão  Editar questão

Ordene os princípios do COBIT 5 listados abaixo, do 1 ao 5, conforme definido pelo framework.

- ☐ ( ) Aplicar um framework único e integrado.
- ☐ ( ) Separar governança de gestão.
- ☐ ( ) Atender às necessidades dos stakeholders.
- ☐ ( ) Cobrir a organização de ponta a ponta.
- ☐ ( ) Habilitar uma abordagem holística.

Assinale a alternativa que indica a sequência correta, de cima para baixo.

- ☒ a. 3 • 5 • 1 • 2 • 4
- ☐ b. 1 • 3 • 5 • 4 • 2
- ☐ c. 1 • 5 • 3 • 4 • 2
- ☐ d. 1 • 2 • 3 • 4 • 5
- ☐ e. 2 • 5 • 1 • 4 • 3