

**COMPILADO**  
**GOVERNANÇA E ESTRATÉGIAS DE T.I.**  
 [Versão PDF do Excel – by © Garay & Soares Ltda]  
*Caso de não houver alguma questão informar aos envolvidos – podem haver novas!*

PERGUNTAS	RESPOSTAS
<p>“A 1ª fase do ciclo de implementação da governança de TI começa com reconhecimento e aceitação da necessidade de uma implementação ou com a iniciativa de implementação. Ela identifica os atuais pontos fracos e desencadeadores e cria um desejo de mudança nos níveis de gestão executiva.”Fonte:INFORMATION SYSTEMS AUDITY AND CONTROL ASSOCIATION. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise IT. Schaumburg: ISACA, 2012. p. 39.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre as etapas de implantação da governança de TI, analise as afirmativas a seguir, referentes às saídas produzidas na fase 1 do programa de implementação:I.Na fase 1 são definidas as metas de alinhamento e impacto acordadas em TI.II.Na fase 1 é criado um mapa das partes interessadas.III.Na fase 1 é criada uma lista defunções e responsabilidades.IV.Na fase 1 são acordados os riscos e possíveis falhas de entregas.Está correto apenas o que se afirma em:</p>	<p>II e III.</p>
<p>“A abordagem do ciclo de vida do serviço é nova para a TI, mas não é novidade em outras áreas do negócio. Temos que entender que um serviço nasce, se desenvolve, entra em operação e é descontinuado, se for o caso. É necessário gerenciar o serviço durante todo o seu ciclo de vida, desde a sua concepção até a sua retirada de operação</p>	<p>I e II.</p>
<p>“A alta gerência não possui a capacidade de considerar todos os pedidos por investimentos em TI que ocorrem em uma empresa e simultaneamente se envolver em múltiplas outras decisões. Tentar agir desta forma resultará em um gargalo no processo decisório.”Fonte: WEILL, Peter. IT Governance. Boston: Harvard Business Review Press, 2004.Considerando essa afirmação e o conteúdo estudado sobre os mecanismos de decisão, podemos afirmar que:</p>	<p>ainda que haja um limite de decisões a serem tomadas por parte dos responsáveis, as decisões do negócio devem ser consistentes com a direção desejada pela organização, através de processos de governança.</p>
<p>“A comunicação é crítica para a Governança de TI e para a gestão de TI de uma forma geral. Geralmente, as áreas de TI sofrem o problema de credibilidade perante as unidades de negócio. Portanto, a comunicação, além de ser imperativa para a tomada de decisão, também é um meio da TI fazer o seu marketing e mudar essa percepção.”Fonte: FERNANDES, Aguinaldo Aragon. ABREU, Vladimir Ferraz de. Implantando a Governança de TI: da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços (4ª edição) Rio de Janeiro: BRASPORT, 2014.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre a comunicação entre e com as áreas de Tecnologia de Informação, podemos afirmar que:</p>	<p>a eficácia da comunicação torna possível que uma organização atinja seus objetivos através da clara distribuição de atividades entre colaboradores.</p>

PERGUNTAS	RESPOSTAS
<p>“A comunicação é crítica para todo o processo, pois é o meio pelo qual a TI informa o seu desempenho de forma transparente para o negócio (executivos e alta administração) e através do qual a TI demonstra o seu valor para o negócio. Quanto mais a TI demonstrar valor, maiores serão as possibilidades de o negócio investir em mais inovações, projetos e serviços de TI e obter os benefícios com o uso da tecnologia da informação.”Fonte: FERNANDES, Aguinaldo Aragon. ABREU, Vladimir Ferraz de. Implantando a Governança de TI: da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços (4ª edição) Rio de Janeiro: BRASPORT, 2014.Com base no conceito acima e no conteúdo que foi estudado sobre comunicação entre áreas de TI, analise as afirmativas a seguir:I. Uma forte cultura organizacional torna irrelevante a observação e correção de ruídos na comunicação entre áreas.II. A forma como a comunicação é observada e conduzida dentro de uma organização reflete se fixa em sua cultura, sendo praticamente impossível alterá-la.III. Não existem garantias de que os princípios e mecanismos da Governança de TI sejam implantados, mantidos e evoluídos sem um gerenciamento de mudança organizacional.IV. A forma como a comunicação é observada e conduzida dentro de uma organização se reflete diretamente em sua cultura, moldando-a de forma dinâmica.Está correto apenas o que se afirma em:</p>	<p>III e IV.</p>
<p>“A gestão de portfólio é uma coleção de projetos e/ou programas e outros trabalhos que são agrupados para facilitar a gestão efetiva do trabalho para atender os objetivos estratégicos do negócio. [...] Um agrupamento de objetos de interesse, como programas de investimentos, serviços de TI, projetos de TI ou outros serviços e recursos, gerenciados e monitorados para otimizar o valor para o negócio. [...]O portfólio é gerado na fase de alinhamento estratégico e usado na entrega de valor e no gerenciamento de recursos.”Fonte: FERNANDES, Aguinaldo Aragon. ABREU, Vladimir Ferraz de. Implantando a Governança de TI: da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços (4ª edição). Rio de Janeiro: BRASPORT, 2014.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre gerenciamento de portfólios de TI na entrega de valor, podemos afirmar que:</p>	<p>o gerenciamento do portfólio de TI garante o uso adequado dos recursos entre as demandas, avaliando se os objetivos de retorno de investimento estão sendo atendidos.</p>
<p>“A implantação da Governança de TI em uma organização é um empreendimento de longo prazo. Sua forma de implantação dependerá principalmente do contexto de mercado e cultura de cada organização. Alguns fatores de contexto precisam ser analisados quanto ao foco do programa de Governança de TI.”Fonte: FERNANDES, A. A.; DE ABREU, V. F. Implantando a governança de TI: da estratégia à Gestão de Processos e Serviços. [s. l.]:Brasport, 2014.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre um projeto de governança de TI, analise as afirmativas a seguir.I.Setores que precisam atender a uma maior regulamentação externa normalmente valorizam a previsibilidade obtida com os processos.II. Empresas em que os processos de negócio são complexos e envolvem alta tecnologia tendem a se preocupar pouco com implantação da Governança de TI.III.O status atual da organização ou a maturidade do mercado são fatores que podem influenciar no projeto de Governança de TI.IV.Nas indústrias, a automação é valorizada como uma das principais competências da governança de TI. Está correto apenas o que se afirma em:</p>	<p>I e III.</p>

PERGUNTAS	RESPOSTAS
<p>“A importância do alinhamento estratégico tem sido documentada desde o final dos anos 1980 e continua a ser classificada entre as questões mais importantes enfrentadas pelos executivos de negócios. Na verdade, o alinhamento da tecnologia da informação e da estratégia de negócios para incorporar as capacidades de TI e transformar os negócios aumentou em importância nos últimos anos, à medida que as empresas se esforçam para obter vantagem competitiva em um mercado diversificado e em constante mudança.”Fonte:PAPP,R. Business-IT alignment payoff: financial factors and performance implications.Industrial Management + Data Systems,New York, v. 99, n. 8, p. 178, 1999.Fatores externos complicam a noção de negócios e TI para alcançar o alinhamento estratégico. Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre alinhamento de negócios e TI, analise as afirmativas a seguir:I. A limitação de recursos é um fator que complica o alinhamento estratégico.II. Mudanças econômicas e regulatórias podem ser fatores externos que impactam no alinhamento estratégico.III. Mudanças e eventos na região impactam no alinhamento entre negócios e TI.IV. Mudanças de mercado influenciam negativamente a iniciativa de alinhamento estratégico.Está correto apenas o que se afirma em:</p>	II e III.
<p>“A ISO/IEC 38500:2015 se aplica à governança do uso atual e futuro de TI da organização, incluindo processos de gerenciamento e decisões relacionadas ao uso atual e futuro de TI. Esses processos podem ser controlados por especialistas de TI dentro da organização, provedores de serviços externos ou unidades de negócios dentro da organização.”Fonte:INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION [ISO]; INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMMISSION [IEC]. ISO/IEC 38500: Corporate Governance of Information Technology. Geneva: ISO/IEC, 2008.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre o padrão ISO/IEC38500, pode-se afirmar que um dos objetivos da norma é:</p>	orientar os diretores sobre a forma de administrar a TI de uma organização.
<p>“As informações tratadas pela Governança de TI estão relacionadas à sua função, que é promover o alinhamento da TI ao negócio, a compliance, o gerenciamento de riscos, o monitoramento da entrega de valor, o desempenho e a comunicação.”Fonte: FERNANDES, Aguinaldo Aragon. ABREU, Vladimir Ferraz de. Implantando a Governança de TI: da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços (4ª edição) Rio de Janeiro: BRASPORT, 2014.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre a comunicação entre as áreas de TI, podemos afirmar que, ao definir a comunicação dos resultados da TI para si mesma e para o negócio, a TI deve identificar as necessidades das partes interessadas e as características individuais de cada tomador de decisão, porque:</p>	a contextualização das necessidades das partes interessadas influencia os possíveis impactos sobre as atividades de TI de um ou mais setores e seus efeitos sobre o negócio.
<p>“Em muitas empresas a centralização de TI não é mais possível nem desejada. ao contrário do que antes se fazia, os pedidos de gastos em TI hoje se originam em múltiplas áreas do negócio.”Fonte: WEILL, Peter. IT Governance. Boston: Harvard Business Review Press, 2004.Com base nessas informações e no que foi estudado sobre os mecanismos de decisão em TI, analise as afirmativas a seguir:I. Apesar do constante aumento e especialização tecnológica, os setores de TI devem ter total responsabilidade sobre investimentos na área.II. Equipes gerenciais têm cada vez mais desafios em garantir que a TI crie valor para o negócio.III. Gastos em TI devem ser convertidos em investimentos alinhados a prioridades estratégicas.IV. A criação de valor de TI dentro do negócio é um fator natural e inevitável.Está correto apenas o que se afirma em:</p>	II e III.

PERGUNTAS	RESPOSTAS
<p>“Entre as disciplinas mais relevantes no contexto da Governança de TI, está o gerenciamento das iniciativas de implementação de novos elementos ou de elementos modificados no contexto da TI. Tais iniciativas se materializam em projetos, que por sua vez podem ser organizados em programas e/ou portfólios.”Fonte: FERNANDES, A. A.; DE ABREU, V. F. Implantando a governança de TI: da estratégia à Gestão de Processos e Serviços. [s. l.]:Brasport, 2014.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os modelos de gerenciamento de projetos, analise as afirmativas a seguir e assinale V para a(s) verdadeira(s) e F para a(s) falsa(s).I. ( ) O PMBOK é um modelo de gerenciamento de projetos.II. ( ) O PMI é um framework de gerenciamento de projetos.III. ( ) O PRINCE2 é uma metodologia para o gerenciamento de projetos.IV. ( ) O modelo do PMBOK está estruturado em nove áreas de conhecimento.V. ( ) A metodologia PRINCE2 contém nove processos</p>	V, F, V, V, F.
<p>“Governança de TI é definida como ‘a capacidade organizacional exercida pelo conselho, gestão executiva e gestão de TI para controlar a formulação e implementação da estratégia de TI e, desta forma, garantir a fusão do negócio e TI’.”Fonte:VAN GREMBERGEN, W. (ed.).Implementing information technology governance: models, practices and cases. Hershey: IGI Global, 2007. p. 6.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre modelos de melhores práticas de governança de TI, sabe-se que a atividade mais importante para a implementação bem-sucedida da governança de TI é:</p>	a identificação de estratégias organizacionais.
<p>“Não adianta a empresa ter somente um conjunto de metas de vendas ou de lucratividade sem ter o detalhe sobre como atingir as metas e a lucratividade pretendida. Para quem se encontra numa situação dessas, é fundamental tentar entender os movimentos competitivos que a diretoria da empresa faz, assim como entender profundamente o negócio, em termos dos fatores críticos de sucesso.”Fonte: FERNANDES, Aguinaldo Aragon. ABREU, Vladimir Ferraz de. Implantando a Governança de TI: da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços (4ª edição). Rio de Janeiro: BRASPORT, 2014.Com base no conceito apresentado e no conteúdo que estudado sobre o valor entregue da TI para o negócio, analise as afirmativas a seguir:I. Metas e objetivos realistas dependem do alinhamento dos recursos disponíveis, da comunicação entre quem toma as decisões e quem executa os planos definidos e de uma análise objetiva do posicionamento atual da empresa, considerando os fatores internos e externos que lhe afetam.II. A composição correta e detalhada do portfólio de TI é essencial para observar suas capacidades imediatas, avaliar alterações tanto possíveis como necessárias, e determinar objetivos alcançáveis.III.</p>	I e II.
<p>“No contexto atual do mercado, existem alguns modelos de referência que abordam a Governança de TI de forma holística, abrangendo os seus princípios e diretrizes tanto no âmbito das organizações de TI quanto do seu relacionamento com as demais organizações que fazem parte da sua cadeia de valor (clientes, fornecedores, parceiros, etc.).”Fonte: FERNANDES, A. A.; DE ABREU, V. F. Implantando a governança de TI:da estratégia à Gestão de Processos e Serviços. [s. l.]:Brasport, 2014.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre outros modelos disponíveis de suporte à governança de TI, analise as afirmativas a seguir e assinale V para a(s) verdadeira(s) e F para a(s) falsa(s).I. ( ) A norma ISO/IEC38500 garante que as organizações obtenham o valor ideal dos investimentos em TI.II. ( ) O modelo Risk IT fornece uma estrutura para as empresas identificar, governar e gerenciar riscos de TI. III. ( ) O Val IT é um padrão internacional para a governança corporativa da informação e tecnologia.IV. ( ) A ISO/IEC 38500 cobre a governança da demanda e do fornecimento de serviços de TI.V. ( ) O Risk IT pode ser usado como um complemento ao modelo COBIT que a empresa possa esteja utilizando. Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:</p>	F, V, F, V, V.

PERGUNTAS	RESPOSTAS
<p>“No mundo interligado da Internet, a gestão de TI também ficou mais complexa e a infraestrutura de TI sofre riscos diários de intrusão visando o roubo de dados e a disseminação de códigos maliciosos e vírus, o que pode afetar, sobremaneira, a operação da empresa.”Fonte: FERNANDES, Aguinaldo Aragon. ABREU, Vladimir Ferraz de. Implantando a Governança de TI: da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços (4ª edição). Rio de Janeiro: BRASPORT, 2014.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre Governança em TI, podemos afirmar que a importância da Segurança da Informação afeta os conceitos de Governança porque:</p>	<p>ao impactar a operação da empresa, não somente podem ocorrer diversos tipos de prejuízo, mas muito provavelmente haverá algum nível de comprometimento dos objetivos tanto de TI quanto do negócio.</p>
<p>“Nunca podemos esquecer que um dos maiores desafios que uma área de TI tem é o de promover o seu alinhamento com o negócio, o que exige grandes doses de negociação e educação dos dirigentes das áreas de negócio e, obviamente, grande capacidade do CIO para fazê-lo acontecer.”Fonte: FERNANDES, Aguinaldo Aragon. ABREU, Vladimir Ferraz de. Implantando a Governança de TI: da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços (4ª edição). Rio de Janeiro: BRASPORT, 2014.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre compliance, podemos afirmar que:</p>	<p>componentes de modelos de governança podem ser adaptados e modelados de acordo com as prioridades, necessidades e, principalmente, as disponibilidades de uma organização.</p>
<p>“O alinhamento estratégico é bidirecional, ou seja, da estratégia do negócio para a estratégia de TI e vice-versa, pois a TI pode potencializar estratégias de negócio que seriam impossíveis de serem implantadas sem o auxílio da tecnologia da informação.”Fonte: FERNANDES, Aguinaldo Aragon. ABREU, Vladimir Ferraz de. Implantando a Governança de TI: da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços (4ª edição). Rio de Janeiro: BRASPORT, 2014.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre Portfólio de TI, podemos afirmar que:</p>	<p>a complexidade, o escopo e a escala dos negócios modernos seriam inalcançáveis sem o auxílio da tecnologia, logo, observar os recursos disponíveis que compõem o portfólio também é observar, de forma geral, a potencialidade de negócio da empresa.</p>
<p>“O alinhamento estratégico é o ponto de partida para a área de TI criar valor para o negócio e garantir a aderência a requisitos de compliance. O primeiro evento de alinhamento é o alinhamento estático, que deriva de algum momento em que a empresa planeja o seu futuro. Mudanças no negócio que acarretem mudanças em demandas para a TI devem recompor o portfólio e, por conseguinte, o Plano de Tecnologia da Informação. É o que chamamos de alinhamento dinâmico da TI. Os objetivos e as estratégias de negócio devem ser revisitados, mesmo que não estejam claros para o pessoal do negócio.”Fonte: FERNANDES, Aguinaldo Aragon. ABREU, Vladimir Ferraz de. Implantando a Governança de TI: da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços (4ª edição). Rio de Janeiro: BRASPORT, 2014.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre compliance e garantia de conformidade, podemos afirmar que:</p>	<p>o Portfólio de TI demonstra um retrato temporal do negócio em determinado momento, mas trata-se de um conceito dinâmico que deve ser atualizado conforme as mudanças de TI acarretem na necessidade de sua recomposição.</p>

PERGUNTAS	RESPOSTAS
<p>“O alinhamento estratégico refere-se ao planejamento estratégico da tecnologia da informação que leva em consideração as estratégias da empresa para seus vários produtos e segmentos de atuação, assim como os requisitos de compliance externos, tais como o Sarbanes-Oxley Act e o Acordo da Basileia.” Fonte: FERNANDES, A. A.; ABREU, V. F. Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão de processos e serviços. São Paulo: Brasport, 2014. p. 14. Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre modelos de melhores práticas de governança de TI, pode-se afirmar que uma governança de TI eficaz requer estruturas e processos organizacionais para garantir que:</p>	<p>a estratégia de TI se estenda a estratégias e objetivos da organização.</p>
<p>“O aspecto comportamental de TI define a formalidade dos relacionamentos e determina direitos de decisão aos indivíduos e grupos dentro da organização, que muitas vezes implementam múltiplos mecanismos para tomarem decisões em TI.” Fonte: WEILL, Peter. IT Governance. Boston: Harvard Business Review Press, 2004. A Governança efetiva de TI deve responder a três questões: quais decisões devem ser feitas para garantir o gerenciamento eficaz no uso de TI, quem deve realizar as decisões, e como tais decisões serão monitoradas. Com base nessas informações e no que foi estudado sobre o processo de tomada de decisão em TI, analise as afirmativas a seguir: I. É comum que haja múltiplos mecanismos de tomada de decisão, já que é impossível prever e quantificar todas as variáveis que podem afetar um negócio. II. A velocidade da tomada de decisão é mais importante do que seu resultado efetivo. III. É necessário haver uma separação entre as pessoas que formulam soluções e as pessoas que escolhem as alternativas de solução mais adequadas. IV. A priorização de investimentos é independente dos critérios de decisão. Está correto apenas o que se afirma em:</p>	<p>I e III.</p>
<p>“O COBIT 5 fornece um modelo abrangente que auxilia as organizações a atingirem seus objetivos de governança e gestão de TI. Em termos simples, o COBIT 5 ajuda as organizações a criar valor por meio da TI mantendo o equilíbrio entre a realização de benefícios e a otimização dos níveis de risco e de utilização dos recursos.” Fonte: INFORMATION SYSTEMS AUDIT AND CONTROL ASSOCIATION [ISACA]. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise it. Rolling Meadows, IL: ISACA, 2012. (Adaptado). Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre o propósito do COBIT, pode-se afirmar que a implantação do modelo COBIT é fundamental para a geração de valor para o negócio com a TI, porque ele:</p>	<p>é um framework integrador de governança de TI e gestão corporativa.</p>
<p>“O COBIT 5 inclui um modelo de referência de processo, que define e descreve em detalhes uma série de processos de governança e gestão. Ele representa todos os processos normalmente encontrados em uma organização relacionados às atividades de TI, fornecendo um modelo de referência comum compreensível para os gerentes operacionais de TI e de negócios.” Fonte: INFORMATION SYSTEMS AUDIT AND CONTROL ASSOCIATION [ISACA]. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise it. Rolling Meadows, IL: ISACA, 2012. (Adaptado). Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os processos do COBIT, analise as áreas de processos disponíveis a seguir e associe-as com suas respectivas definições. 1) Avaliar, dirigir e monitorar. 2) Alinhar, planejar e organizar. 3) Construir, adquirir e implementar. 4) Entregar, serviço e suporte. 5) Monitorar, avaliar e analisar. ( ) Aposta na gestão de programas e projetos de TI, alinhando a estratégia de TI com a da organização. ( ) Relaciona-se com a governança e estabelece ações que garantam o valor do TI para a empresa. ( ) Foca no monitoramento e na avaliação dos objetivos, das lacunas e ineficiências e a garantia do cumprimento da organização. ( )</p>	<p>3, 1, 5, 4, 2.</p>

PERGUNTAS	RESPOSTAS
<p>“O COBIT 5 permite que a TI seja governada e gerida de forma holística para toda a organização, abrangendo o negócio de ponta a ponta bem como todas as áreas responsáveis pelas funções de TI, levando em consideração os interesses internos e externos relacionados com TI. O COBIT 5 é genérico e útil para organizações de todos os portes, sejam comerciais, sem fins lucrativos ou públicas.”Fonte:INFORMATION SYSTEMS AUDIT AND CONTROL ASSOCIATION [ISACA]. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise it. Rolling Meadows, IL: ISACA, 2012. (Adaptado).Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os princípios do COBIT, analise as afirmativas a seguir.I. Um dos princípios do COBIT é aplicar um framework único e integrado.II. Obter o máximo de retorno financeiro com a TI é um princípio do COBIT.III. Saber distinguir a governança da gestão é o quinto princípio do COBIT.IV. Um dos princípios do COBIT é cobrir a TI de ponta a ponta.Está correto apenas o que se afirma em:</p>	I, III e IV.
<p>“O contexto de mercado de uma organização, sua história, origem de capital, etc., criam diferentes culturas organizacionais. Existem culturas que valorizam a inovação, outras a obtenção de resultados, outras a hierarquia e o controle e ainda outras são mais voltadas para pessoas. Independente disto, existem alguns fatores comuns a qualquer organização que influenciarão no sucesso do projeto de Governança de TI.”Fonte: FERNANDES, A. A.; DE ABREU, V. F. Implantando a governança de TI: da estratégia à Gestão de Processos e Serviços. [s. l.]:Brasport, 2014.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os fatores de sucesso de um projeto de governança de TI, analise as afirmativas a seguir.I.Envolvimento dos executivos da organização é um dos fatores de sucesso de um projeto de Governança de TI.II.É extremamente necessário que tenha um executivo patrocinador do projeto de Governança de TI.III.É importante para o sucesso do projeto que os grandes projetos sejam priorizados.IV.É necessária uma equipe qualificada, com pessoas com expertise para serem alocadas no projeto de governança de TI. Está correto apenas o que se afirma em:</p>	I, II e IV.
<p>“O Gerenciamento de Serviços de TI é o instrumento pelo qual a área pode iniciar a adoção de uma postura proativa em relação ao atendimento das necessidades da organização, contribuindo para evidenciar a sua participação na geração de valor.”Fonte:CESTARI FILHO, F. ITIL:fundamentos. v. 3.Rio de Janeiro: RNP/ESR, 2011.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre o modelo ITIL, pode-se afirmar que o ITIL é um modelo de gerenciamento de serviços de TI, porque:</p>	foca na melhoria contínua da qualidade do serviço de TI entregue.
<p>“O modelo de referência de processo do COBIT 5 divide os processos da organização em processos de governança e gestão de TI. Os processos do COBIT 5 descrevem um conjunto organizado de práticas e atividades para atingir certos objetivos e produzir um conjunto de saídas que apoiam a realização das metas gerais relacionadas à TI.”Fonte:INFORMATION SYSTEMS AUDIT AND CONTROL ASSOCIATION [ISACA]. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise it. Rolling Meadows, IL: ISACA, 2012. (Adaptado).Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os processos de cada área de processo do COBIT 5, analise as afirmativas a seguir e assinale V para a(s) verdadeira(s) e F para a(s) falsa(s):I. ( ) Garantir a definição e a manutenção do modelo de governança é um processo da área alinhar, planejar e organizar.II. ( ) Gerenciar orçamento e custos é um processo da área alinhar, planejar e organizar.III. ( ) O gerenciamento de mudanças é um processo da área construir, adquirir e implementar.IV. ( ) No processo da área entregar, serviço e suporte, deve-se gerenciar problemas.V. ( ) Gerenciar controles do processo de negócio é um processo da área avaliar, dirigir e monitorar.Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:</p>	F, V, V, V, F.

PERGUNTAS	RESPOSTAS
<p>“O modelo do COBIT 5 baseia-se em cinco princípios básicos, que são cobertos detalhadamente e incluem ampla orientação sobre os habilitadores de governança e gestão de TI da organização. Estes princípios servem para que a organização possa estruturar um framework de governança e gestão de TI.”Fonte:INFORMATION SYSTEMS AUDIT AND CONTROL ASSOCIATION [ISACA]. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise it. Rolling Meadows, IL: ISACA, 2012. (Adaptado).Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os princípios do COBIT, analise os princípiosdisponíveis a seguir e associe-os com suas respectivasdefinições.1) Atender as necessidades das partes interessadas.2) Cobrir a empresa de ponta a ponta.3) Aplicar um framework único e integrado.4) Permitir uma abordagem holística.5) Distinguir a governança da gestão. ( ) Explica que o COBIT 5 se alinha em alto nível com outros padrões e estruturas relevantes.( ) Pressupõe que o COBIT 5 forneça os processos que apoiem e criem valor de negócios e gerenciamento de risco por meio da TI.( ) Trata-se da distinção entre governança e gerenciamento realizada pelo COBIT 5.( ) Corresponde ao fato de que o COBIT 5 cobre funções e processos dentro da empresa.( ) Explica que a implementação eficiente e eficaz de governança e gerenciamento de TI corporativa requer uma abordagem holística.Agora assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:</p>	3, 1, 5, 2, 4.
<p>“O objetivo da ISO 20000 é regulamentar um padrão para o Gerenciamento de Serviços de TI através da uniformização dos conceitos e da visão dos processos que o implementam, permitindo assim que os provedores de serviços de TI compreendam os meios através dos quais poderão planejar, executar, verificar e melhorar continuamente a qualidade dos serviços entregues, em conformidade com os requisitos estabelecidos junto ao negócio e a seus clientes.”Fonte: FERNANDES, A. A.; DE ABREU, V. F. Implantando a governança de TI: da estratégia à Gestão de Processos e Serviços. [s. l.]:Brasport, 2014.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre outros modelos de suporte à governança de TI, pode-se afirmar que a ISO 20000 é:</p>	um padrão que define os requisitos necessários para o gerenciamento de serviço.
<p>“O Plano estratégico documenta as intenções da administração sobre como atingir os objetivos estratégicos do negócio. Estabelece as ações necessárias para que os objetivos do negócio sejam atingidos.”Fonte: FERNANDES, Aguinaldo Aragon. ABREU, Vladimir Ferraz de. Implantando a Governança de TI: da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços (4ª edição). Rio de Janeiro: BRASPORT, 2014.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre o plano de Tecnologia da Informação, podemos afirmar que:</p>	seria irrelevante determinar objetivos a alcançar sem o estabelecimento de métodos para alcançar tais objetivos.
<p>“O sucesso da implementação da governança de TI depende da implantação da mudança adequada (dos habilitadores da governança ou gestão apropriados) de forma correta. Em muitas organizações, há um foco significativo no primeiro aspecto – núcleo de governança ou gestão de TI –, mas há pouca ênfase na gestão dos aspectos humanos, comportamentais e culturais da mudança e motivação das partes interessadas para aceitar a mudança.”Fonte:INFORMATION SYSTEMS AUDITY AND CONTROL ASSOCIATION. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise IT. Schaumburg: ISACA, 2012. p. 38.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre as etapas de implantação da governança de TI, sabe-se que é extremamente importante para apoiar as mudanças culturais de governança de TI em uma organização:</p>	o compromisso das partes interessadas.



PERGUNTAS	RESPOSTAS
<p>“Os objetivos de desempenho fazem o direcionamento da gerência de TI para atender as metas de desempenho conforme os objetivos estabelecidos para a prestação dos serviços, enquanto os níveis de serviço são os acordos feitos com os clientes internos da empresa.”Fonte: FERNANDES, Aguinaldo Aragon. ABREU, Vladimir Ferraz de. Implantando a Governança de TI: da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços (4ª edição). Rio de Janeiro: BRASPORT, 2014.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre compliance e garantia de conformidade, podemos afirmar que:</p>	<p>os objetivos e metas de desempenho guiam a gerência de TI e a forma como podem ser realizadas as melhorias e até mesmo a reestruturação dos processos, partindo de indicadores.</p>
<p>“Os processos de gerenciamento de serviço contribuem para o ciclo de vida de serviço da ITIL. Um processo é um conjunto estruturado de atividadesdestinadas a realizar um objetivo específico. Cada processo do ITIL tem um propósito, objetivos, escopo, conceitos básicos, atividades e interfaces com outros processos. “Fonte:AXELOS. ITIL:IT Infrastructure Library.Norwich: TSO, 2012. (Adaptado).Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os processos de cada fase do ciclo de vida do serviço segundo o ITIL, analise as afirmativas a seguir e assinale V para a(s) verdadeira(s) e F para a(s) falsa(s):I. ( ) O gerenciamento de nível de serviço é um processo da fase de estratégia do serviço.II. ( ) O gerenciamento da disponibilidade é um processo da fase de desenho do serviço.III. ( ) O gerenciamento de mudanças compõe a transição do serviço. IV. ( ) Um processo da fase de transição do serviço é ogerenciamento do conhecimento.V. ( ) A melhoria contínua do serviço é composta pelo gerenciamento de problema.Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:</p>	<p>F, V, V, V, F.</p>
<p>“Os processos relativos ao domínio de Entrega e Suporte do COBIT 5 tratam do gerenciamento das operações, gerenciamento de solicitações de incidentes e de serviços, gerenciamento de problemas, gerenciamento da continuidade, gerenciamento dos serviços de segurança e gerenciamento dos controles do processo de negócio.”Fonte:INFORMATION SYSTEMS AUDIT AND CONTROL ASSOCIATION [ISACA]. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise it. Rolling Meadows, IL: ISACA, 2012. (Adaptado).Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os processos do COBIT 5, pode-se afirmar que a área “Entregar, Serviço e Suporte” é fundamental para a governança de TI porque:</p>	<p>abrange todos os processos relacionados com os serviços de TInecessários para atender aos planos e estratégias da organização.</p>
<p>“Os professores Weill e Ross pesquisaram extensivamente 256 empresas sobre os arquétipos de decisão que propuseram para a TI. Com base na pesquisa, eles identificaram padrões de mecanismos organizacionais para a tomada de decisões em tecnologia de informação relativas aos princípios de TI, arquitetura de TI, estratégia de infraestrutura de TI, necessidades de aplicações, assim como investimento e priorização”Fonte: FERNANDES, Aguinaldo Aragon. ABREU, Vladimir Ferraz de. Implantando a Governança de TI: da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços (4ª edição). Rio de Janeiro: BRASPORT, 2014.Com base nessas informações e nos padrões observados pela pesquisa de Weill e Ross, analise as afirmativas a seguir:I. No padrão Monárquico de TI, os profissionais da área de tecnologia são os que tomam todas as decisões relevantes para a TI.II. Observando o padrão Antagonista de TI, certificou-se de que as decisões são de responsabilidade das áreas que se opõem aos projetos propostos em tecnologia.III. No padrão Democrata, as decisões de TI são de responsabilidade de representantes eleitos em voto direto, por todos os membros da empresa, assim como seus stakeholders.IV. O padrão Feudal observado refere-se ao método em que cada área da empresa ou unidade de negócio decide sobre a TI de forma isoladaEstá correto apenas o que se afirma em:</p>	<p>I e IV.</p>

PERGUNTAS	RESPOSTAS
<p>“Provavelmente os processos de software sejam aqueles para os quais mais modelos de melhores práticas foram desenvolvidos ao longo dos anos. Entre esses modelos, figuram técnicas de engenharia de software, metodologias e padrões para as várias etapas do desenvolvimento, adaptações de métodos de gerenciamento de projetos etc.”Fonte: FERNANDES, A. A.; DE ABREU, V. F. Implantando a governança de TI: da estratégia à Gestão de Processos e Serviços. [s. l.]:Brasport, 2014.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os modelos para processo de software, analise os modelosdisponíveis a seguir e associe-os com seus respectivos objetivos.1) CMMI.2) ISO 15504.3) MPS.BR.4) ISO/IEC 12207.5) ISO/IEC 9126. ( ) Fornece diretrizes baseadas em melhores práticas para o aprimoramento dos processos e habilidades organizacionais, cobrindo o ciclo de vida de produtos e serviços completos.( ) Objetiva criar um framework orientado para “Processos do Ciclo de Vida do Software” que possibilite uma linguagem comum para a criação e o gerenciamento do software.( ) Desenvolvida a partir do projeto SPICE europeu, possui como foco a melhoria dos processos de desenvolvimento de software e a determinação da capacidade de processos de uma organização.( ) É aplicável para quem faz aquisição e/ou desenvolvimento de software e usuários, assim como para quem fornece suporte, manutenção ou realiza auditoria de software.( ) Objetiva definir e aprimorar um modelo de melhoria e avaliação de processo de software, visando preferencialmente às micro, pequenas e médias empresas.Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:</p>	<p>1, 4, 2, 5, 3.</p>
<p>“Seguindo uma estrutura baseada no inter-relacionamento funcional entreasmetas, dentro de uma visão de melhoria corporativa de processos, o CMMIsugere que as suas áreas de processo sejam agrupadas em categoriasde afinidade, visando suportar a abordagem contínua de implementação.”Fonte: FERNANDES, A. A.; DE ABREU, V. F. Implantando a governança de TI: da estratégia à Gestão de Processos e Serviços. [s. l.]:Brasport, 2014.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre o modelo de processo de software CMMI, analise as afirmativas a seguir e assinale V para a(s) verdadeira(s) e F para a(s) falsa(s):I. ( ) O CMMI possui 25 áreas de processos distribuídos em quatro categorias.II. ( ) Validação e verificação são processos da categoria de engenharia.III. ( ) O gerenciamento financeiro é uma das categorias de processos do CMMI.IV. ( ) Medição e análise é uma área de processo da categoria de suporte.V. ( ) A solução técnica compõe o processo da categoria de suporte. Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:</p>	<p>V, V, F, V, F.</p>
<p>“Um nível de maturidade pode ser considerado um degrau evolucionário para a melhoria do processo organizacional como um todo e consiste em práticas específicas e genéricas que integram um conjunto predefinido de áreas de processo. O cumprimento das metas específicas e genéricas correspondentes a estas áreas de processo é um pré-requisito para o atingimento do nível de maturidade correspondente.”Fonte: FERNANDES, A. A.; DE ABREU, V. F. Implantando a governança de TI: da estratégia à Gestão de Processos e Serviços. [s. l.]:Brasport, 2014.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre a importância dos níveis de maturidade do CMMI, analise os níveis a seguir e ordene-os de acordo com a evolução da maturidade dos processos de software de uma organização.( ) Processo imprevisível, pobremente controlado( ) Foco na melhoria contínua dos processos( ) Foco na análise dos indicadores coletados para controle dos processos( ) Processo caracterizado para projetos e frequentemente reativo( ) Processo caracterizado para organização e é proativoAgora, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:</p>	<p>1, 5, 4, 2, 3.</p>

PERGUNTAS	RESPOSTAS
<p>A abordagem do ciclo de vida do serviço considera a estratégia, desenho, transição, operação e melhoria dos serviços de TI. Também conhecida como Gerenciamento do Ciclo de Vida do Serviço. O Ciclo de Vida do Serviço é descrito em um conjunto de cinco publicações, dentro do núcleo da ITIL. Cada uma dessas publicações cobre um estágio do ciclo de vida do serviço e é composto por vários processos relacionados com a devida fase do ciclo de vida.Fonte:AXELOS. ITIL: IT Infrastructure Library. Norwich: TSO, 2012. (Adaptado).Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os conceitos do ITIL, analise as ferramentas disponíveis a seguir e associe-as com suas respectivas características.1) Fase de estratégia do serviço.2) Gerenciamento da demanda.3) Gerenciamento da segurança da informação.4) Fase de melhoria contínua do serviço.5) Gerenciamento de incidentes.( ) É um processo da fase de desenho do serviço.( ) Entende quais são as necessidades dos clientes.( ) Fornece passos para melhorias nos serviços de TI.( ) É um processo da fase de operação do serviço.( )</p>	3, 1, 4, 5, 2.
<p>Um modelo de ciclo de vida de melhoria contínua para a implementação do programa de governança de TI permite que as empresas abordem a complexidade e os desafios normalmente encontrados durante a execução da implementação. Um programa de implementação e melhoria é normalmente contínuo e iterativo. Durante sua última fase, novos objetivos e requisitos muitas vezes surgem e um novo ciclo pode começar.Fonte:INFORMATION SYSTEMS AUDIT AND CONTROL ASSOCIATION. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise IT. Schaumburg: ISACA, 2012.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre as etapas de implantação da governança de TI, analise as fases a seguir e ordene-as de acordo com a sequência da implementação da governança de TI.( )“Onde estamos agora?”( )“Como chegaremos lá?”( )“Onde queremos estar?”( )“Quais são os direcionadores?”( )“O que precisa ser feito?”</p>	2, 5, 3, 1, 4
<p>“A TI deve entender as estratégias do negócio e traduzi-las em planos para sistemas, aplicações, soluções, estrutura organizacional, processos e infraestrutura, desenvolvimento de competências, estratégias de sourcing e de segurança da informação etc.”Fonte:FERNANDES, A. A.; ABREU, V. F. Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão de processos e serviços. São Paulo: Brasport, 2014 p. 15.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre modelos de melhores práticas de governança de TI, ao implementar uma estrutura de governança de TI em uma organização o objetivo mais importante é:</p>	o alinhamento da TI com o negócio.
<p>“O gerenciamento de TI foca na entrega de serviços de TI, de forma eficiente e eficaz. Governança de TI foca em alavancar TI para alcançar os requisitos do negócio, porém, é necessário existir uma estratégia de negócios para ser alavancada”Fonte: SILVA, Pâmella. Governança e Estratégia de TI para Negócios. s/l. Amazon Publishing, 2019.Apesar de parecerem a mesma coisa, gerenciamento e governança possuem duas claras e distintas definições, assim como suas aplicações. Com base no que foi estudado sobre os princípios de Governança, analise as afirmativas a seguir:I. A estratégia e o planejamento ocorrem de forma vertical, de cima para baixo, sendo executados nos níveis mais operacionais.II. Direção e controle, responsabilidade e prestação de contas estão entre os mais importantes princípios da Governança.III. As partes interessadas, os chamados stakeholders, envolvem o público interno da empresa, sendo o público externo representado como um risco para o objetivo do negócio.IV. O alinhamento das ações de TI com os objetivos de desempenho da empresa deve ser refletido na entrega de resultados de forma qualitativa, independentemente da prestação de contas, desde que seu aspecto temporal seja respeitado.Está correto apenas o que se afirma em:</p>	I e II.

PERGUNTAS	RESPOSTAS
A ênfase do ciclo de implementação da governança de TI deve estar na construção do que a empresa já possui, aproveitando especialmente as abordagens existentes e bem-sucedidas da empresa que possam ser adotadas e, se necessário, adaptadas à governança de TI, em vez de inventar algo diferente.Fonte:INFORMATION SYSTEMS AUDITY AND CONTROL ASSOCIATION.COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise IT. Schaumburg: ISACA, 2012.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre modelos de melhores práticas de governança de TI, pode-se afirmar que, ao avaliar a viabilidade de novas práticas e padrões na estrutura de governança de TI, é crítico entender:	o ponto de partida atual.
A fase 3 define uma meta para melhoria, seguida por uma análise de lacunas para identificar soluções potenciais. Algumas soluções serão conquistas rápidas,enquanto outras tarefas serão mais desafiadoras e de longo prazo. Deve ser dada prioridade a projetos que sejam mais fáceis de alcançar e que possam trazer os maiores benefícios.Fonte:INFORMATION SYSTEMS AUDITY AND CONTROL ASSOCIATION. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise IT. Schaumburg: ISACA, 2012.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre as tarefas que precisam ser executadas durante a fase 3,“Onde queremos estar?”, analise as afirmativas a seguir e assinale V para a(s) verdadeira(s) e F para a(s) falsa(s):I. ( )Na fase 3 são feitosbenchmarks internamente para identificar as melhores práticas que podem ser adotadas.II. ( )Na fase 3 se identificam os fatores de negócios e governança e os requisitos de conformidade para melhorar a governança de TI.III. ( )Na fase 3 se define a meta para a melhoria com base nos requisitos corporativos de desempenho e conformidade.IV. ( )Na fase 3 são aproveitados os pontos fortes existentes, sempre que possível, para lidar com as lacunas.V. ( )Na fase 3 deve-se identificar e concordar com as métricas para medir os resultados do programa de melhoria.Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:	V, F, V, V, F.
A fase 5 prevê a implementação das soluções propostas nas práticas do diaadia e o estabelecimento de medidas e sistemas de monitoramento para garantir que o alinhamento do negócio seja alcançado e o desempenho possa ser medido.Fonte:INFORMATION SYSTEMS AUDITY AND CONTROL ASSOCIATION. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise IT. Schaumburg: ISACA, 2012.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre a implementação de um programa de governança de TI, analise as asserções a seguir e a relação proposta entre elas:I. A documentação de lições aprendidas é uma tarefa de gerenciamento de projetos da fase 5.Porque:II. O teste prático das soluções no ambiente de trabalho é feito durante a fase 5.A seguir, assinale a alternativa correta:	A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
A fase 6 se concentra na transição sustentável das práticas aprimoradas de governança e gestão para as operações normais de negócios,assim como no monitoramento da realização das melhorias, usando as métricas de desempenho e os benefícios esperados.Fonte:INFORMATION SYSTEMS AUDITY AND CONTROL ASSOCIATION. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise IT. Schaumburg: ISACA, 2012.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre as tarefas da fase 6 da implementação da governança de TI, pode-se afirmar que uma das tarefas da fase 6 é:	garantir que as novas formas de trabalhar se tornem parte da cultura local.

PERGUNTAS	RESPOSTAS
A fase 7 do ciclo de implementação da governança de TI analisa o sucesso geral da iniciativa, identifica outros requisitos de governança ou gerenciamento e reforça a necessidade de melhoria contínua. Nessa fase também são priorizadas outras oportunidades para melhorar a governança de TI.Fonte:INFORMATION SYSTEMS AUDITY AND CONTROL ASSOCIATION. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise IT. Schaumburg: ISACA, 2012.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os artefatos de entrada e saída da fase 7 da implementação da governança de TI, sabe-se que um dos artefatos de saída da fase 7 é:	a pesquisa de satisfação com as partes interessadas.
A Governança de TI possui premissas importantes dentro de uma sequência lógica, que terão impacto na atuação dentro das organizações, trazendo sucesso a objetivos e projetos. Essas premissas abrangem cinco ciclos ou áreas de foco.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre o que é a Governança de TI, ordene os ciclos a seguir de acordo com a sequência correta do ciclo de Governança de TI.( ) Geração e entrega na cadeia de valores.( ) Mensuração de desempenho.( ) Gestão de recursos.( ) Gestão de riscos.( ) Alinhamento estratégico.Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:	2, 5, 4, 3, 1.
A governança de TI trata das responsabilidades, dos direitos de decisão e do comportamento no uso da TI para obter valor desta de acordo com os objetivos do negócio. Consequentemente, a governança de TI lida com o monitoramento e a medição do valor da TI para diferentes aspectos do negócio.Fonte:PETERSON, R. Information strategies and tactics for information technology governance. In: VAN GREMBERGEN, W. Strategies for information technology governance. Hershey: Idea Group Publishing, 2004. p. 37-80.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre modelos de melhores práticas de governança de TI, a melhor maneira de um CIO monitorar o alinhamento entre o negócio e a estratégia de TI é revisar regularmente:	os serviços de TI que dão suporte aos processos de negócios.
Algumas organizações têm dificuldades de compreender o valor de iniciativas ligadas a TI, pois seu valor nem sempre pode ser demonstrado facilmente através de análises tradicionais de fluxo de caixa. Com base nesta afirmação e no conteúdo estudado, analise as afirmativas a seguir e assinale V para a(s) verdadeira(s) e F para a(s) falsa(s):I. ( ) “Valor” em TI resulta de dados claros e precisos, facilmente mensuráveis dos esforços de TI por organizações.II. ( ) Pode haver certa dificuldade para se determinar antecipadamente o quão uma nova capacidade ou informações adicionais são valiosas por resultados de investimentos em TI.III. ( ) Investimentos em TI resultam de forma positiva mesmo que haja escassez de dados empíricos para comprová-los.IV. ( ) “Valor” em TI resulta não somente de melhorias incrementais aos processos, mas também da habilidade em responder rapidamente a pressões competitivas.V. ( ) A Governança efetiva cria mecanismos para que empresas possam debater e formalizar seu aprendizado através do retorno de valor extraído de suas ações.Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:	F, V, F, V, V.
As dimensões a serem consideradas na montagem de uma equipe de implementação central eficaz incluem o envolvimento das áreas apropriadas de negócios e TI e a identificação do conhecimento, experiência, credibilidade e autoridade dos membros da equipe.Fonte:INFORMATION SYSTEMS AUDITY AND CONTROL ASSOCIATION. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise IT. Schaumburg: ISACA, 2012.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre as etapas de implantação da governança de TI, uma tarefa de gestão de mudança para reduzir a falta de conhecimento da iniciativa de governança durante é:	realizar um workshop para criar consenso dentro da equipe.

PERGUNTAS	RESPOSTAS
<p>As normas da ISO afirmam que existem seis princípios básicos e importantes que caracterizam uma fonte de orientações para uma boa governança de TI. Suas aplicações são baseadas no que chamamos de “princípios”, sendo que uma delas é específica do princípio de “conformidade”, que trata da aplicação de uma ordenação das melhores práticas e possui um significado detalhado. Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre regulamentações da Governança de TI, pode-se afirmar que:</p>	<p>o princípio da conformidade diz que a TI cumpre a legislação e os regulamentos obrigatórios. Todas as políticas e as práticas são claramente definidas, implantadas e fiscalizadas.</p>
<p>Chamada de Help Desk, os locais para o atendimento de serviços de TI para os usuários de uma companhia têm como objetivo registrar todos os chamados sobre as interrupções das operações de um ou de vários sistemas, suportes técnicos, apontamentos sobre a segurança da informação e de comunicação, entre outros. Esses controles têm como objetivo a gestão eficaz, que nos permitirá, através de históricos, ter uma visão do que pode ser melhorado ou implementado, inovando o processo de negócio da companhia. Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os componentes da etapa de estrutura, processos, operação e gestão, pode-se afirmar que:</p>	<p>o texto trata de um processo de serviços.</p>
<p>Com a importância de um alinhamento estratégico e compliance entre as governanças corporativa e de TI, ocorrem fatos e ações que devemos sempre considerar, como o outsourcing de TI, que significa a terceirização da gestão e controle dos sistemas relacionados à tecnologia de informação. Devemos nos atentar a respeito da negociação com contratos e anexos e administrá-los acompanhando a transição e o gerenciamento dos serviços junto aos fornecedores escolhidos, criando, assim, uma relação de confiabilidade e resultados positivos esperados. Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os componentes da governança de TI, analise as asserções a seguir e a relação proposta entre elas. I. O texto acima reforça a necessidade de atenção ao outsourcing de TI, que deve ser adotado como base para a tomada de decisões fora de nossas competências e especialidades. Porque: II. Essa ação trará resultados mais rápidos e confiáveis para atender as necessidades da governança corporativa, desde que façamos a escolha certa de nossos fornecedores. A seguir, assinale a alternativa correta:</p>	<p>As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.</p>
<p>Com o tempo, o ciclo de vida será seguido iterativamente durante a construção de uma abordagem sustentável. Isso se torna uma prática normal de negócios quando as fases do ciclo de vida são atividades diárias e a melhoria contínua ocorre naturalmente. Fonte: INFORMATION SYSTEMS AUDIT AND CONTROL ASSOCIATION. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise IT. Schaumburg: ISACA, 2012. Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre o ciclo de vida de implementação da governança de TI, analise as asserções a seguir e a relação proposta entre elas: I. O sistema de governança deve ser revisado regularmente. Porque: II. As estratégias podem mudar e importantes programas de investimento podem ser lançados, além de mudanças nos cenários de ameaça e nas tecnologias. A seguir, assinale a alternativa correta:</p>	<p>As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.</p>

PERGUNTAS	RESPOSTAS
Conhecendo e aplicando alguns métodos com as melhores práticas para a Governança de TI, é perceptível o quanto se torna importante o saber sobre suas vantagens dentro dos processos organizacionais. Elas irão nos conduzir para os objetivos desejados não somente para TI, mas também para as empresas e, assim, melhorar a performance e resultados. Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre as vantagens do uso da Governança de TI, analise as afirmativas a seguir:I. Com a aplicação da Governança de TI, haverá sempre um aumento da segurança e confiabilidade das informações.II. Com a aplicação da Governança de TI, haverá sempre a ausência de transparência e visibilidade dos processos.III. Com a aplicação da Governança de TI, haverá sempre um alinhamento e equalização de interesses.IV. Com a aplicação da Governança de TI, haverá sempre um aumento de tempo e custos para tomada de decisões.Está correto apenas o que se afirma em:	I e III.
Dentro da Gestão de Riscos, permitimos que a organização reconheça todos os riscos (e oportunidades) derivados da TI para o negócio e que decida e tenha planos para executá-los na medida e no tempo certo. Assim, no contexto da Governança de TI, a análise dos riscos pode ser dividida em quatro ações.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre o que é a Governança de TI, analise as afirmativas a seguir e assinale V para a(s) verdadeira(s) e F para a(s) falsa(s).I. ( ) Uma das ações da Governança de TI é evitar ao máximo os riscos para o negócio.II. ( ) Uma das ações da Governança de TI é transferir os riscos para um terceiro.III. ( ) Uma das ações da Governança de TI é mitigar, ou seja, deixar de tomar ações periódicas para minimizar os riscos sem efetuar controles de acessos.IV. ( ) Uma das ações da Governança de TI, devido ao alto custo de controlar o risco, é aceitar e criar planos B.V. ( )	V, V, F, V, F.
Dentro das regulamentações da Governança de TI, devemos conhecer as normatizações adequadas para cada tipo de aplicabilidade e sua importância para a aplicação dentro dos seus objetivos, que também trará as melhores práticas para o mercado profissional de TI.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre as regulamentações da Governança em TI, analise as afirmativas a seguir assinalando V para a(s) verdadeira(s) e F para a(s) falsa(s).I. ( ) A ISO/IEC 27010 trata de uma abordagem para a comunicação em gestão da segurança da informação, tanto no escopo da organização como fora dele e, sobretudo, entre empresas de um mesmo setor.II. ( ) A ISO/IEC 27015 trata da gestão da segurança da informação para serviços Web.III. ( ) A ISO/IEC 27017 trata dos controles específicos para cloud computing.IV. ( ) ISO 27019 trata dos controles específicos para indústria de saneamento básico.V. ( )	V, F, V, F, V.
Dentro das regulamentações da GTI, o conhecimento sobre as normatizações ISO e suas aplicações é indispensável e devemos aplicá-lo constantemente. Quando uma norma da ISO e da família 27000 descreve sua ação, como a segurança da informação para o relacionamento com fornecedores, ela nos oferece orientações sobre a avaliação e tratamento de riscos de segurança, envolvendo a aquisição de informações ou produtos relacionados a TIC de outras organizações. Outra norma, também da ISO e da família 27000, trata sobre as orientações para a identificação, coleta, aquisição e preservação de evidências forenses digitais.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre Regulamentações da Governança em TI, analise as afirmativas a seguir:I. Na descrição das normas do texto, uma delas é a norma ISO 27036.II. Na descrição das normas do texto, uma delas é a norma ISO 27039.III. Na descrição das normas do texto, uma delas é a norma ISO/IEC 27017 IV. Na descrição das normas do texto, uma delas é a norma ISO/IEC 27018.V. Na descrição das normas do texto, uma delas é a norma ISO 27037.Está correto apenas o que se afirma em:	I e V.

PERGUNTAS	RESPOSTAS
<p>Dentro de nosso conhecimento sobre as governanças corporativas e de TI, precisamos entender os fatores motivadores dessa área e trazer para dentro dos processos de uma organização todas as tecnologias atuais e inovadoras, com o intuito de agiliza-los e otimiza-los. Com isso, busca-se pela excelência de resultados e, dentro das necessidades das organizações, por cumprir rigorosamente as determinações legais, como a LGPD – Lei de proteção de Dados. Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os fatores motivadores de TI, pode-se afirmar que a LGPD, dentro das determinações legais:</p>	<p>representa a integração tecnológica, mantendo a conformidade com as leis e normas vigentes.</p>
<p>Dentro do processo de decisão, compromisso, priorização e alocação de recursos, existem algumas divisões importantes, sendo uma delas o portfólio de TI, que trata basicamente de um modelo de documentação sobre os projetos de TI, seus resultados e metodologias aplicadas para que a organização o utilize como uma referência para projetos futuros. A excelência dos resultados trará o sucesso ou fracasso do projeto, pois a confiança da organização está imediatamente relacionada aos resultados positivos desse processo. Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre componentes da Governança de TI, analise as asserções a seguir e a relação proposta entre elas: I. O texto reforça a utilização da documentação dentro dos projetos executados pela área de TIC, relatando todos seus resultados para possuírem um histórico de tudo que aconteceu e, assim, um aprendizado com os erros e acertos. Porque: II.</p>	<p>As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.</p>
<p>Em muitas organizações, a tecnologia da informação (TI) tem se tornado fundamental no suporte, na sustentabilidade e no crescimento do negócio. Esse uso generalizado de tecnologia criou uma dependência crítica de TI que exige um foco específico na governança dessa área. A governança de TI consiste na liderança e nas estruturas e processos organizacionais que garantem que a TI da organização sustente e estenda a estratégia e os objetivos da empresa. Fonte: PETERSON, R. Information strategies and tactics for information technology governance. In: VAN GREMBERGEN, W. Strategies for information technology governance. Hershey: Idea Group Publishing, 2004. p. 37-80. Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os elementos necessários para implementar uma boa estrutura de governança de TI, analise as afirmativas a seguir: I. Na implantação de uma governança de TI são necessários bons mecanismos de relacionamento. II. Precisa existir uma estrutura definida com funções e responsabilidades para que seja implementada uma governança de TI eficaz. III. É fundamental a existência de projetos para ser possível a implantação da governança de TI. IV.</p>	<p>I, II e IV.</p>
<p>Na fase 4 são planejadas soluções viáveis e práticas, definindo projetos apoiados por casos de negócios justificáveis e desenvolvendo um plano de mudança para implementação. Um caso de negócio bem desenvolvido ajudará a garantir que os benefícios do projeto sejam identificados e monitorados continuamente. Fonte: INFORMATION SYSTEMS AUDIT AND CONTROL ASSOCIATION. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise IT. Schaumburg: ISACA, 2012. Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre fase de 4 da implementação da Governança de TI, analise os itens a seguir e associe-os com suas respectivas características: 1) Artefato de saída da fase 4.2) Atividade de gerenciamento de projeto da fase 4.3) Artefato de entrada da fase 4.4) Atividade de melhoria contínua da fase 4.5) Atividade de gestão da mudança da fase 4. ( ) Descrição das oportunidades de melhoria. ( ) Identificação do impacto do programa de melhoria nas áreas de TI e de negócios. ( ) Priorização das melhorias. ( ) Definições do projeto de melhoria. ( ) Adesão dos usuários afetados. Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:</p>	<p>3, 2, 4, 1, 5.</p>



PERGUNTAS	RESPOSTAS
Na Governança de TI, sempre alinhada à estratégia organizacional de forma integrada, existem quatro etapas fundamentais, com seus componentes e mecanismos, são essas: estrutura, processos, operação e gestão, criadas para um melhor entendimento quanto a sua aplicabilidade dentro de um projeto que beneficiará a operação de uma empresa. Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os componentes da Governança de TI, analise as afirmativas a seguir.I. Fazem parte desses mecanismos da Governança de TI os projetos e serviços de TIC.II. Fazem parte desses mecanismos da Governança de TI o relacionamento transparente com usuários e fornecedores.III. Faz parte desses mecanismos da Governança de TI o relacionamento exclusivo com gestores que tenham poderes de decisão.IV. Faz parte desses mecanismos da Governança de TI a aplicação básica de metodologias de gerenciamento de projetos.Está correto apenas o que se afirma em:	I e II.
Nos dias atuais, muitas empresas já perceberam a necessidades de mudanças tecnológicas e há tempo já utilizam de recursos como a Inteligência Artificial (IA) e o Cloud Computing. Segundo especialistas da Rimini Street, essas tecnologias chegaram para ficar e, com suas abordagens, irão otimizar os processos dos negócios. A Inteligência Artificial, em particular, está direcionada às operações internas de uma organização, a exemplo, à área de Recursos Humanos, principalmente para a unificação do uso de dados e de como utilizar a complexidade de um ambiente híbrido multicloud.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os fatores motivadores da Governança de TI, analise as afirmativas a seguir:I. No cenário atual das operações internas das organizações, está cada vez mais intenso o uso da Inteligência Artificial.II. Dentro de seus processos operacionais e de gestão, as empresas com visão unificada de dados terão mais sucesso no seu mercado de aplicação.III. É importante que o uso de um modelo de serviço de TI seja capaz de endereçar um ambiente híbrido multicloud que trará ótimos resultados operacionais.IV. O objetivo das organizações será manter a estrutura atual, sem a necessidade de mudanças inovadoras para os próximos dez anos.Está correto apenas o que se afirma em:	I, II e III.
Nos dias de hoje inovamos a cada instante, não somente dentro da tecnologia, mas também nos processos operacionais das organizações, visando uma agilização e otimização para conduzir os negócios de forma mais eficiente e lucrativa. Com isso, precisamos estar sempre pesquisando o que o mercado oferece sob esta visão e o que poderia tornar mais ágil os nossos processos, diferenciando a nossa empresa neste mercado tão competitivo.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os componentes da etapa de estrutura, processos, operação e gestão, pode-se afirmar que:	se não buscarmos atualização e conhecimento sobre as novas tecnologias e inovações no mercado de TI, comprometeremos não somente a nós, mas também os resultados da organização.
Nos vemos sempre em constante atualização sobre tecnologias inovadoras e as tecnologias emergentes, para que possamos criar a relação de confiança entre os departamentos e suas necessidades em uma organização e o que TI ou TIC poderá oferecer como solução inteligente e eficiente. Para aplicarmos corretamente uma boa gestão, precisamos utilizar mecanismos, sendo o Cobit, versão atual de 2019, citado como um dos principais frameworks.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os componentes da Governança de TI, pode-se afirmar que:	o Cobit é um guia de melhores práticas para a administração da governança em TI, muito usado nas administrações e gestão de TI.

PERGUNTAS	RESPOSTAS
<p>O alinhamento estratégico de TI garante uma ligação entre os planos de negócios e de TI. Ele define, mantém e valida as propostas de valor de TI e alinha as operações de TI e da empresa. A principal preocupação está relacionada à vinculação dos planos de negócios e TI da empresa às operações.Fonte:PETERSON, R. Information strategies and tactics for information technology governance. In: VAN GREMBERGEN, W. Strategies for information technology governance. Hershey: Idea Group Publishing, 2004. p. 37-80.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre modelos de melhores práticas de governança de TI, sabe-se que uma prática capaz de melhorar o alinhamento estratégico é:</p>	<p>a alta administração mediar os imperativos de negócios e a tecnologia.</p>
<p>O COBIT 5 está organizado em cinco áreas principais para poder ser aplicado como um modelo de processos de TI. Os domínios possuem processos específicos onde cada processo tem um objetivo e atividades a serem executadas em cada fase de implementação da Governança de TI.Fonte:INFORMATION SYSTEMS AUDIT AND CONTROL ASSOCIATION [ISACA]. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise it. Rolling Meadows, IL: ISACA, 2012. (Adaptado).Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os processos do COBIT, analise os processos disponíveis a seguir e associe-os com seus respectivos objetivos.1) Monitorar, avaliar e analisar o desempenho e conformidade.2) Gerenciar ativos.3) Gerenciar disponibilidade e capacidade.4) Gerenciar segurança.5) Garantir a comunicação dos recursos. ( ) Equilibrar a oferta de infraestrutura adequada e confiável de tecnologia para atender e garantir o desempenho das operações.( ) Certificar-se de que recursos adequados e suficientes relacionados a negócios e TI estejam disponíveis.( ) Gerenciar todos os componentes tecnológicos – físicos e virtuais –, evitando desperdício de recursos com investimentos ineficientes.( ) Definir, operar e monitorar um sistema de gestão de segurança da informação.( ) Coletar, validar e avaliar metas e métricas corporativas e de alinhamento.Agora assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:</p>	<p>3, 5, 2, 4, 1.</p>
<p>O COBIT5 fornece orientação sobre como governar e gerenciar os investimentos de negócio habilitados por TI através de todo seu ciclo de vida completo. A aplicação de uma abordagem de ciclo de vida de melhoria contínua fornece um método para as organizações enfrentarem a complexidade e os desafios normalmente encontrados durante a implementação da governança de TI.Fonte:INFORMATION SYSTEMS AUDIT AND CONTROL ASSOCIATION. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise IT. Schaumburg: ISACA, 2012.Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre as etapas do ciclo de implementação de governança de TI, analise as afirmativas a seguir:I.Na fase 7,“Como manteremos essa dinâmica”, é necessário integrar as métricas de desempenho do projeto.II.Na fase 4,“O que precisa ser feito”, são traduzidas as oportunidades de melhoria em projetos de alto impacto.III.Na fase 6,“Já chegamos lá”, são avaliados os resultados e a experiência adquirida com o programa.IV.A fase 5,“Como chegaremos lá”, implementa os projetos de melhoria, aproveitando recursos, padrões e práticas do programa corporativo.Está correto apenas o que se afirma em:</p>	<p>II e IV.</p>
<p>O conceito de “Resultados de TI” descreve as medições derivadas de toda a prestação de serviços no que diz respeito às entregas de projetos e serviços, bem como do atendimento aos planos estratégicos e táticos, que embora similares, possuem características distintas em termos de escopo e tempo. Com base no conteúdo apresentado e nos estudos sobre este conceito, é correto afirmar que estão entre as diferentes formas de avaliar os resultados de TI:I. Gerenciamento do portfólio de TI.II. Gerenciamento do fluxo de dados.III. Execução e gerenciamento de processos e serviços de TI.IV. Gerenciamento de controle de acesso.V. Gerenciamento dos níveis de serviço.Está correto apenas o que se afirma em:</p>	<p>I, III e V.</p>

PERGUNTAS	RESPOSTAS
<p>O investimento médio em TI por parte das organizações cresce a cada ano: muitas das maiores empresas investem valores em TI que excedem 50% de seus investimentos de capital anuais. A medida em que a TI se torna mais importante e pervasiva, os responsáveis por sua administração e gerenciamento também têm crescentes desafios em garantir que valor real seja criado a partir de tais investimentos. Com base nessas informações e no conteúdo estudado, analise as afirmativas a seguir e assinale V para a(s) verdadeira(s) e F para a(s) falsa(s):</p> <p>I. ( ) Refinar e criar novas estruturas de Governança é essencial para concentrar os gastos de TI em prioridades estratégicas.</p> <p>II. ( ) Gastos em TI raramente são inadequados e devem ser encarados como positivos.</p> <p>III. ( ) Métodos e estruturas de Governança bem aplicadas aumentam em grande parte as chances de retorno sobre investimento em recursos tecnológicos, desde que alinhados tanto com os objetivos como as condições de cada organização.</p> <p>IV. ( ) Especialmente em organizações de grande porte, a centralização do gerenciamento dos esforços de TI é essencial para garantir dois fatores de sucesso: o controle restrito dos gastos com tecnologia, que devem ser de responsabilidade única do gerenciamento centralizado, e do controle do portfólio de TI.</p> <p>V. ( ) Uma aplicação adequada de métodos de Governança harmoniza as decisões sobre o uso de tecnologia não somente com os objetivos da organização, mas também com comportamentos desejados.</p> <p>Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:</p>	<p>V, F, V, F, V.</p>
<p>O mundo dos negócios, em uma determinada época, e após a identificação de falsas auditorias, conduziu os empresários para o pensamento e necessidades de novas alternativas que mudaram seus controles e auditorias com maior confiabilidade. Nesse período, surge a Governança Corporativa profissional e, alguns anos depois, a Governança de TI para auxiliar nessa administração. Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os componentes da Governança de TI, pode-se afirmar que:</p>	<p>o surgimento da Governança Corporativa Profissional foi nos anos de 2002-2003.</p>
<p>O objetivo da fase 1 é compreender a amplitude e profundidade da mudança prevista, as várias partes interessadas que são afetadas, a natureza do impacto, o envolvimento necessário de cada grupo das interessadas e a atual prontidão e capacidade para adotar a mudança.</p> <p>Fonte: INFORMATION SYSTEMS AUDITY AND CONTROL ASSOCIATION. COBIT 5: a business framework for the governance and management of enterprise IT. Schaumburg: ISACA, 2012.</p> <p>Considerando essas informações e os conteúdos abordados sobre implementação de um programa de governança de TI, analise as asserções a seguir e a relação proposta entre elas:</p> <p>I. A identificação das pessoas que estarão envolvidas na iniciativa de governança de TI deve ser realizada como uma tarefa de gestão da mudança organizacional da fase 1.</p> <p>Porque:</p> <p>II. As necessidades das partes interessadas são consideradas durante a fase 1, a fim de estabelecer o desejo de mudança.</p> <p>A seguir, assinale a alternativa correta:</p>	<p>As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.</p>
<p>Quando pensamos no monitoramento contínuo sobre os objetivos de desempenho das operações de serviços, como, por exemplo, suporte técnico, entrega de serviços, segurança da informação, SLAs, etc., além de sua importância, iremos conduzir todos os nossos projetos e a busca de seus objetivos alcançados. Assim, podemos mensurar seus valores agregados e os resultados esperados, valorizando os investimentos sobre os novos processos do negócio. Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre os componentes das etapas de medição de desempenho da TI, pode-se afirmar que:</p>	<p>o texto trata da etapa de gestão do desempenho de TI.</p>

PERGUNTAS	RESPOSTAS
<p>Questão 5A gestão do desempenho trata de dois tipos de conjuntos de medições e indicadores: os Resultados da TI e os Resultados para o Negócio. De uma forma geral, toda ação da TI pode ser gerenciada somente se houver medições e indicadores, não sendo possível gerenciar o que não se consegue medir. Com isto estabelecido, através do correto uso de medições e indicadores, uma série de alternativas podem ser conquistadas. Considerando essas informações e os conteúdos estudados, é correto afirmar que são alternativas conquistadas através do uso de medições indicadores: I. Garantir a eliminação do risco que a TI representa para o negócio. II. Saber a distância das metas e objetivos a alcançar. III. Comunicar corretamente o desempenho para a administração. IV. Prever tendências de forma a garantir sucesso de ações preventivas. V. Gerenciar com base em fatos e dados, melhorando avaliações e tomadas de decisão. Está correto apenas o que se afirma em:</p>	II, III e V.
<p>Sabemos da importância de um alinhamento estratégico entre as governanças. Quando a Governança de TI não está integrada à Governança Corporativa, ocorrem fatos importantes que devemos considerar, como falhas no processo de gestão. Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre o que é a Governança de TI, analise as assertões a seguir e a relação proposta entre elas. I. A Governança Corporativa não espera mais a manifestação de TI sobre as mudanças, necessidades e investimentos tecnológicos. Porque: II. A Governança Corporativa inicia seus processos de forma independente, até mesmo para investimentos tecnológicos, criando altos riscos ao controle de TI. A seguir, assinale a alternativa correta:</p>	As assertões I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
<p>Uma das atividades importantíssimas da Governança de TI é conhecer as regulamentações. Por isso, é preciso entender quais são elas e como aplicá-las corretamente. Estamos falando das normas certificadas da ISO e suas famílias, como a família ISO/IEC 27000, que é bem extensa. Existem diversas normas relacionadas ao tema de Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI), destacando-se, entre as mais conhecidas e aplicadas na governança de TI no mercado atual, a norma ISO/IEC 27002, que possui uma aplicação específica. Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre as regulamentações da Governança em TI, pode-se afirmar que:</p>	a norma ISO/IEC 27002 trata o código de práticas com um conjunto completo de controles que auxiliam a aplicação do Sistema de Gestão da Segurança da Informação.
<p>Uma ferramenta amplamente utilizada pela governança de TI com o objetivo de elaborar rotinas e procedimentos diversos, para o controle de fluxos de informações é o Report System. Essa ferramenta cria modelos de ação em que são mantidos o uso contínuo de relatórios gerados de forma consistente. Dessa forma, concretizamos a cultura na empresa embasada sempre nas indispensáveis informações e apuração de resultados que serão utilizadas pela organização em suas ações e decisões. Considerando essas informações e o conteúdo estudado sobre as vantagens estratégicas e operacionais ao uso da Governança de TI, analise as afirmativas a seguir. I.</p>	I e IV.
<p>Uma governança de TI aprimorada deve seguir algumas regras e normatizações como as normas da família 27000 da ISO, com seus objetivos e suas aplicações, para a realização de controles dentro dos projetos com o sucesso esperado. Assim, considerando essas informações e os conteúdos estudados sobre Regulamentações da Governança em TI, analise as certificações a seguir e associe-as com suas respectivas aplicações. 1) ISO 27035. 2) ISO 27042. 3) ISO 27037. 4) ISO 27043. ( ) Trata das orientações para a identificação, coleta, aquisição e preservação de evidências forenses digitais. ( ) Trata dos princípios e processos de investigação de incidentes da segurança da informação. ( )</p>	3, 4, 1, 2.

*Boas provas !!*