

PROVA – GONVERNAÇA DE TI

Nome: YONATHAN STEIN

Data: 18/04/2016

1) Marque 1 para era da Industrial e 2 para era da Informação:

(2) Abundância de produtos;

(1) Escassez de produtos;

(2) Transformações radicais (tecnologias, mercados, metodologias, etc);

(2) Competência, "Capital Humano", Clima Organizacional;

(1) Fragmentação das funções (Ford, Taylor);

(2) Equipe autodirigida, auto motivada;

(1) Evolução lenta (tecnologias, mercados, metodologias, etc).

2) O alinhamento organizacional e liderança executiva são etapas focada na Estratégia de uma Organização.

(X) Certa;

() Errada.

3) Quais dos processos abaixo não pertence ao Processo Contínuo de um BSC - O Balanced Scorecard, também conhecido como BSC, é uma das ferramentas de gestão que consiste em um método que mede o desempenho da empresa.

() Comunicar () Formular () Implementar () Avaliar (X) Desenvolver

4) Cite três pontos que relacionam TI e estratégia da empresa. Percebe-se que há pontos coincidentes?

- Vantagem competitiva vinda da gestão da TI e de seu alinhamento estratégico com o negócio, e não de aplicações específicas de TI;
- Importância de relacionamento fluido, próximo e constante entre executivos de TI e do negócio;
- Importância de considerar tanto os aspectos técnicos (incluindo o acompanhamento da evolução das novas disponibilidades do mercado de TI) quanto os organizacionais.

Sim. Há pontos coincidentes justamente pelo fato da TI, em sua governança, estar atualmente alinhada a estratégia de tal forma que não é mais possível, na era da informação, conceber uma organização na qual exista nítida separação entre a TI e a estratégia. Na verdade, uma organização que queira implementar uma forma de negócio diferente desta irá inevitavelmente sucumbir.

5) Em relação a Qualidade Antes - TI era preocupada internamente com questões técnicas. E agora qual é a relação?

De forma ampla, Governança de TI é da responsabilidade do conselho de administração e gestão executiva. É uma parte integrante da governança corporativa, consiste nas estruturas de liderança, organizacionais e processos assegurando que a TI sustenta e estende as estratégias e os objetivos da organização como um todo. Passando de mera questão técnica para necessidade de estar alinhada com a organização de forma imprescindível para o sucesso da mesma.

6) O que é ITIL?

() é uma das ferramentas de gestão que consiste em um método que mede o desempenho da empresa.

(X) é uma biblioteca composta por sete livros, e que apresenta uma visão consistente e holística da gestão de Serviços da Tecnologia da Informação, baseada em processos.

() A base desta ferramenta está na repetição. Ação, Planejamento, fazer e Controle, ela é aplicada sucessivamente nos processos para que se busque a melhoria de forma continuada. Neste contexto, o planejamento, a padronização e a documentação são práticas importantes, assim como medições precisas.

7) É correto afirmar que ITIL:

I - ITIL não é uma Metodologia, é um conjunto de Melhores Práticas;

II - ITIL não é o objetivo, o objetivo é Gestão de Serviços de TI (ITSM);

III - ITIL é uma Metodologia, é um conjunto de Melhores Práticas;

IV - ITIL é o objetivo, o objetivo é Gestão de Serviços de TI (ITSM).

Então confere que as alternativas que:

a) (X) I e II estão corretas;

b) () III e IV estão erradas;

- a) () I e II estão erradas;
- b) () III e IV estão corretas.

8) O que é um Serviço de TI?

Na ITIL, um serviço de TI é definido como “um ou mais sistemas de TI que habilitam um processo de negócio”, devendo-se levar em conta que um sistema de TI é uma combinação de hardware, software, facilidades, processos e pessoas. Desta forma, podemos compreender que um serviço de TI é um conjunto de recursos, TI e não-TI, mantidos por um provedor de TI e que:

- Satisfaz uma ou mais necessidades do Cliente;
- Suporta os objetivos de negócio do Cliente;
- É percebido pelo Cliente como um todo coerente.

9) Qual a diferença entre Clientes X Usuários?

- **Clientes:** aqueles que contratam ou comissionam os serviços;
- **Usuários:** aqueles que utilizam os serviços no dia-a-dia.

10) Na relação entre ITIL & COBIT. No entanto o framework do COBIT foi criado tendo como principais características o foco no negócio, a orientação a processos, ser baseado em controles e direcionado por métricas. Cobit em Governança de TI, busca Objetivos de Controle, ITIL em Gestão de Serviços de TI busca Melhores Práticas. Então qual deles é responsável por Service Desk e Gestão de Incidentes e Mudanças. E justifique?

Podemos especificar que neste caso se tratando de eficiência, indicando as melhores práticas para se realizar, a responsável é a ITIL, pois se trata de uma gestão de provedor de serviços. Mesmo assim, o Cobit poderá “englobar dentro de si” estas melhores práticas definidas pela ITIL no momento em que este também pode depender do anterior para a qualidade de seus resultados. Logo; a partir desta visão, existirá uma relação de “herança”, sendo imprescindível que as boas práticas sejam realizadas de forma eficiente para que o framework seja capaz de controlar e atingir os resultados almejados e mensuráveis com mais eficácia. É uma via de mão dupla, em que a qualidade como um todo depende dos dois andarem de “mãos dadas”.