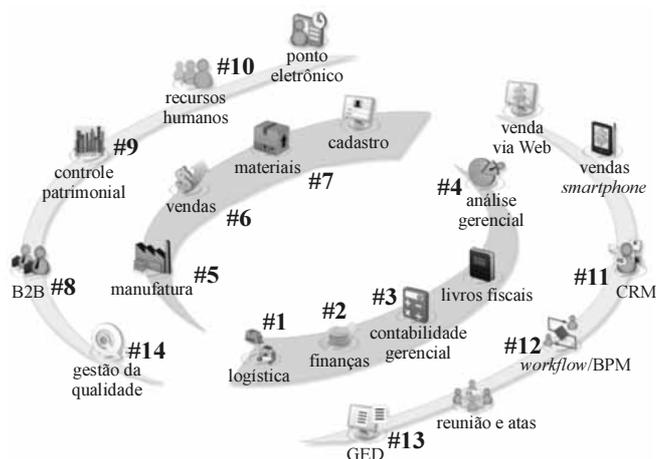


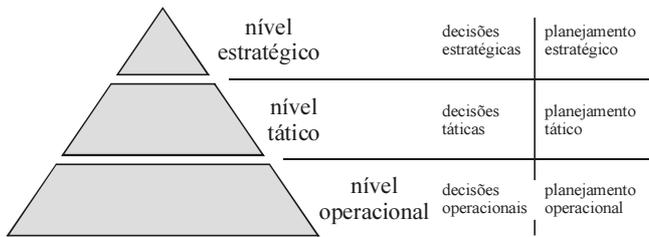
## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS



Na organização XPTO, que adota a estrutura organizacional ilustrada na figura acima, são aplicados conceitos e as boas práticas descritas no PMBOK 4.0 e no ITIL versão 3 como base, respectivamente, para gerenciamento de seus projetos e de seus serviços.

Com referência ao cenário hipotético acima descrito, julgue os itens de 51 a 64, acerca de governança de tecnologia da informação (TI), PMBOK e ITIL nesse cenário.

- 51 Se, em um novo serviço a ser desenhado para #1, a questão de disponibilidade for prioridade em relação ao gerenciamento de fornecedor, então o livro do ITIL a ser utilizado com maior ênfase será o de Desenho de Serviço, uma vez que o gerenciamento de disponibilidade é abordado nesse livro, enquanto gerenciamento de fornecedor é tratado no livro de Operação de Serviços.
- 52 Considerando que, na XPTO, a área responsável por determinar o orçamento seja a #2 e que ela adote o PMBOK, haverá um processo com essa finalidade especificamente na área de conhecimento Custos de Projeto.
- 53 O ITIL, por ser estritamente operacional quanto aos seus objetivos, não possui relação com o setor #4, que, provavelmente, cuida de diretivas gerenciais, tais como alinhamento com o negócio e estratégias organizacionais. Isso, porém, não é verdade quanto ao PMBOK, que, por abordar gerenciamento de projetos, tem ligação estreita com a gestão organizacional.
- 54 No setor #5, deve haver grande preocupação quanto à capacidade dos serviços. Esse tópico, capacidade, é tratado tanto no PMBOK quanto no ITIL, embora de maneiras distintas. No primeiro, esse conceito pode ser encontrado nas áreas de conhecimento de Riscos e de Aquisições. No segundo, o gerenciamento de capacidade tem como atividade-chave a produção do Plano de Capacidade, que documenta os níveis atuais de utilização de recursos e prestação de serviços.
- 55 Considerando que o #3 seja o setor responsável por gerenciar o Retorno sobre Investimento (ROI), a XPTO, ao adotar o ITIL, encontrará diretivas de gerenciamento específico para essa parte financeira do serviço no setor de estratégia de serviços.
- 56 Caso em #6 exista uma diretiva da empresa para que as respostas às dúvidas suscitadas pelos clientes sejam enviadas em, no máximo, três horas após o recebimento, e a XPTO adote o ITIL, será possível a ela definir, gerenciar e aferir medidas análogas aos seus serviços a partir de OLAs (*Operational Level Agreements*) com seus fornecedores internos e UC (*Underpinning Contracts*) para os externos.
- 57 Caso um serviço que pertença ao segmento #8 deva ser avaliado, validado e testado antes de ser disponibilizado para o cliente, todas essas ações, sob o ITIL, ocorrerão no estágio de transição do serviço, onde o serviço também é liberado e implantado.
- 58 Considerando que, para atender as demandas do setor #9, tenha sido solicitado o desenvolvimento de um sistema de patrimônio com respectivo banco de dados, a XPTO, caso adote o ITIL, disporá da base de dados CMBD (*Configuration Management Database*) que guarda informações sobre os CIs (*Configuration Items*) e seus relacionamentos. A atualização dessa base de dados é de responsabilidade da gerência de configuração e de ativo de serviço do estágio de operação de serviços.
- 59 Caso o setor #10 seja responsável por desenvolver o plano de recursos humanos, bem como desenvolver a equipe da XPTO, e esta adote o PMBOK, esses dois processos serão abordados especificamente no grupo planejamento.
- 60 Se, em #11, for realizada a gestão do relacionamento com os clientes e esse setor for responsável por elaborar relatórios direcionados à melhoria de prestação dos serviços da XPTO, haverá, no ITIL, um estágio específico em melhoria da qualidade dos serviços, em que são abordados, entre outros aspectos, passos para melhoria e mensuração dos serviços para atingir os objetivos. No PMBOK, estas ações são de responsabilidade do processo desenvolver a melhoria dos projetos do grupo planejamento.
- 61 Considerando que o setor #12 seja responsável por desenhar fluxos de processos para a gestão de atividades-chave da XPTO, tanto no ITIL quanto no PMBOK ela encontrará a descrição de fluxos-padrão para suas gerências e processos. O seguimento desses fluxos, todavia, não é rígido para a obtenção de sucesso em suas aplicações. Em ambos os casos, tanto no ITIL quanto no PMBOK, a XPTO contará com a possibilidade de customização de fluxos, podendo, inclusive, suprimir gerências ou processos.
- 62 Supondo que o desenvolvimento de sistema de TI para gerência de *workflow* de documentos tenha sido iniciado e finalizado em #13 e que esse *workflow* será implantado na organização, então, essa operação deverá ser tratada como um novo projeto, uma vez que envolve custo e tempo. Nessa situação, caso a XPTO adote o ITIL, aspectos como incidentes, mudanças e problemas no citado serviço de *workflow* deverão ser gerenciados no estágio de operação de serviços.
- 63 Se o setor #7 for responsável pelo gerenciamento de compras e fornecedores de materiais e a XPTO adotar o PMBOK, haverá, nessa ferramenta gerencial, uma área de conhecimento especificamente para aquisições, subdividida em quatro processos que se encontram no grupo de monitoramento e controle.
- 64 Considerando que o setor #14 lide com aspectos concernentes à qualidade de produto e serviços e que a XPTO adote o PMBOK, os referidos aspectos serão tratados pela área de conhecimento denominada gestão de qualidade. No PMBOK, essa área lida com aspectos relacionados ao ciclo de vida do produto, que consiste em fases do produto sequenciais e sobrepostas, bem como ao ciclo de vida do próprio projeto, que consiste em fases não sequenciais e que não se sobrepõem.



Considerando a figura acima, que mostra os três níveis de elaboração de planos estratégicos, julgue os itens que se seguem, relativos a gestão estratégica e planejamento estratégico.

- 65 Diferentemente do planejamento estratégico de negócios, que abrange três níveis — estratégico, tático e operacional —, no planejamento estratégico de TI não há o nível tático.
- 66 O planejamento estratégico de TI pode ser considerado a primeira etapa em um modelo de quatro etapas para o planejamento de TI. A análise de necessidades de informação seria a segunda etapa, seguida da alocação de recursos e, por fim, do planejamento de projeto.
- 67 Na prática, existe uma separação absoluta e rígida entre o planejamento estratégico, os planos táticos e os planos operacionais, uma vez que o nível estratégico abrange decisões que envolvem toda a organização, ao passo que o nível tático é voltado para unidades organizacionais e o nível operacional, para atividades específicas.

Ainda com relação a gestão estratégica e planejamento estratégico, julgue os itens subsequentes, relativos ao alinhamento estratégico entre TI e negócio.

- 68 Uma das formas de se avaliar o alinhamento entre a TI e o negócio é inter-relacionar as medições dos indicadores de desempenho dos processos de TI com os objetivos do negócio, que devem estar alinhados entre si.
- 69 Um dos objetivos do alinhamento estratégico entre a TI e o negócio é habilitar a alta direção no entendimento das questões estratégicas de TI e no potencial de contribuição de TI para a estratégia de negócio. Esse alinhamento visa, entre outros objetivos, assegurar que a estratégia e os objetivos sejam propagados de cima para baixo nas unidades de negócio e nas funções de TI, permitindo alinhamento de TI ao negócio no que tange à estratégia e à operação de negócio.

Cenário:

A organização PRS necessita gerenciar seus projetos, sob a luz do PMBOK, de forma a atender as seguintes necessidades:

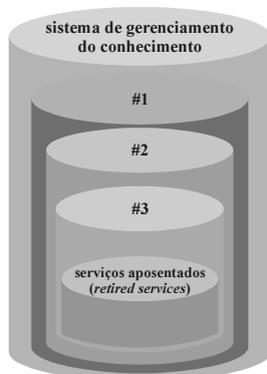
- #a Agrupar projetos para serem gerenciados de forma coordenada para a obtenção de benefícios que não seriam disponíveis se os projetos fossem gerenciados separadamente.
- #b Determinar a sequência de atividades do cronograma de um projeto, descrevendo seu caminho mais longo, através do projeto, obtendo assim a duração do projeto.
- #c Identificar e desenvolver metodologia, melhores práticas e padrões de gerenciamento de projetos, dentro da organização, além de realizar o gerenciamento de recursos compartilhados entre todos os projetos administrados em conjunto.
- #d Há projetos a serem gerenciados em ambientes dentro da PRS muito indefinidos, incertos e em rápida transformação.
- #e É necessário customizar processos do PMBOK à realidade da PRS, sobretudo os utilizados para definir o escopo do projeto, refinar os objetivos e desenvolver o curso de ação necessário para alcançar os objetivos para os quais o projeto foi criado.
- #f Analisar qualitativa e quantitativamente os riscos relacionados aos projetos.
- #g Emitir e desenvolver relatórios de desempenho dos projetos.

Julgue os próximos itens, acerca de gerenciamento de projetos, tendo como referência o cenário hipotético acima descrito e os conceitos referenciados no PMBOK.

- 70 Gerenciar os projetos tendo uma relação iterativa entre as fases para atendimento da necessidade descrita em #d é mais adequado do que empregar a relação sequencial, apesar de a relação iterativa tender a reduzir a capacidade de fornecer um planejamento de longo prazo.
- 71 Os processos descritos em #e estão mais relacionados ao grupo de planejamento do que ao grupo iniciação.
- 72 Embora seja cogente a necessidade descrita em #e, não é possível a customização do PMBOK, haja vista que é necessária a execução de todos os processos descritos no referido guia para o gerenciamento eficaz e eficiente de um projeto.
- 73 Para atender a necessidade relatada em #f, o PMBOK descreve explicitamente a realização de dois processos de análise de riscos: qualitativo e quantitativo, os quais podem ser utilizados, respectivamente, para a priorização dos riscos e a análise numérica de seus efeitos.
- 74 Para atendimento ao mencionado em #g, o PMBOK descreve o processo Reportar o Desempenho na área de conhecimento gerenciamento das comunicações, responsável pela coleta e distribuição de informações sobre o desempenho, inclusive relatórios de andamento, medições do progresso e previsões.
- 75 A gestão por porta-fólio de projeto é mais adequada do que a gestão por programas para atender a necessidade #a.
- 76 O método do caminho crítico é uma opção correta para atendimento da necessidade #b.
- 77 A implantação de escritório de projeto (PMO) é uma solução adequada para atendimento da necessidade descrita em #c. Nesse caso, é irrelevante a organização PRS ser do tipo funcional clássica ou do tipo matricial fraca, uma vez que, para um PMO, a estrutura da organização é irrelevante, assim como as necessidades da organização à qual ele dá suporte.

Julgue os próximos itens, referentes ao gerenciamento de serviços (ITIL versão 3).

- 78** No estágio estratégia de serviços, encontram-se as políticas e processos de gerenciamento de serviços a serem desenhados e implementados com ativos estratégicos ao longo do ciclo de vida de serviço.
- 79** No ITIL em sua versão 3, há abordagem quanto à segurança dos serviços restrita somente ao estágio de desenho de serviços.
- 80** Em uma organização com grau de maturidade alto é esperado que o número de problemas seja igual ou superior ao número de incidentes e, da mesma forma, é esperado que a quantidade de pacotes de *release* seja maior que o número de problemas.
- 81** Os requisitos de negócio são identificados e aprovados no estágio de estratégia de serviços, que são reunidos no *Service Design Package* (SDP) e repassados ao estágio de desenho de serviços.
- 82** O *Service Level Package* (SLP) é produzido no estágio de desenho de serviço e depois enviado para o de transição de serviços. Um SLP é produzido para cada novo serviço de TI e agrega todos os aspectos e exigências desse serviço de TI.



Considerando a figura acima, que mostra a relação entre funil, catálogo e porta-fólio de serviços no ITIL versão 3, julgue os itens subsequentes, a respeito da abrangência desses serviços.

- 83** O funil de serviços (*service pipeline*) contém informações sobre todos os serviços de TI que estejam sob consideração ou desenvolvimento, mas que ainda não estejam disponíveis aos clientes.
- 84** O catálogo de serviços contém informações visíveis aos clientes sobre as entregas, preços e pontos de todos os serviços de TI em produção, ainda que disponíveis para implantação.
- 85** Se o #1 é o porta-fólio de serviços, então #2 e #3 são, respectivamente, o funil de serviços e o catálogo de serviços.

Acerca do modelo COBIT, julgue os itens a seguir.

- 86** Os produtos do COBIT foram organizados em níveis para dar suporte a executivos e alta direção, consultores e analistas de TI.
- 87** Um dos benefícios de se implementar o COBIT como um modelo de governança de TI inclui a visão clara que os executivos passam a ter a respeito do que TI faz.
- 88** Um dos principais objetivos do COBIT é proporcionar uma ligação entre os requerimentos de governança de TI, os processos operacionais e os controles financeiros de uma organização.
- 89** As boas práticas do COBIT estão, em sua maioria, focadas na execução dos processos de TI, privilegiando a qualidade dos serviços e a segurança dos ativos de TI.
- 90** Uma das contribuições do COBIT é identificar os mais importantes recursos de TI a serem utilizados.
- 91** O COBIT possui um modelo de maturidade para o gerenciamento e o controle dos processos de TI, derivado do CMM (*capability maturity model*) do Software Engineering Institute.

Com relação aos critérios de informação do COBIT, julgue os itens que se seguem.

- 92** O critério de integridade relaciona-se com a fidedignidade, a validade e a totalidade da informação.
- 93** Para atender os objetivos de negócios, o COBIT define a legalidade, a eficiência e a eficácia como alguns dos critérios de informação que visam satisfazer requisitos de qualidade, guarda e segurança na área de TI de uma organização.

Julgue os itens que se subseguem, acerca dos objetivos de controle do COBIT.

- 94** O projeto e a implementação dos controles automatizados em aplicativos são de responsabilidade da área de TI e são contemplados pelo domínio Monitorar e Avaliar, com base nos requisitos de negócios definidos a partir dos critérios de informação do COBIT.
- 95** Operação de computadores e desenvolvimento de sistemas são controles gerais do COBIT inseridos nos processos de TI e nos serviços.

Com base no domínio Planejar e Organizar do COBIT, julgue os itens seguintes.

- 96 Gerenciar o investimento em TI e identificar e alocar custos são processos do domínio Planejar e Organizar do COBIT.
- 97 Os porta-fólios de projetos de TI atualizado e de programas são entradas para o processo Determinar as Diretrizes da Tecnologia.
- 98 A quantidade de plataformas de tecnologia por área de uma organização é uma das medições que visam ao controle do processo de TI Determinar as Diretrizes da Tecnologia.

Acerca do domínio Adquirir e Implementar do COBIT, julgue os itens consecutivos.

- 99 Definição e manutenção de requisitos técnicos e funcionais de negócio e estudo de viabilidade e formulação de ações alternativas são objetivos de controle para o processo Identificar Soluções Automatizadas.
- 100 Os planejamentos estratégico e tático de TI e os SLAs (*service level agreements*) são entradas para o processo Identificar Soluções Automatizadas.
- 101 Gerenciar mudanças e gerenciar problemas são processos do domínio Adquirir e Implementar do COBIT.

Julgue os itens a seguir, relativos ao domínio Entregar e Suportar do COBIT.

- 102 A quantidade de projetos nos quais os benefícios esperados não foram alcançados devido a premissas incorretas de viabilidade é um dos mecanismos de medida do processo Definir e Gerenciar Níveis de Serviços.
- 103 Aspectos financeiros de TI e relatórios de desempenho de processos são as saídas do processo Identificar e Alocar Custos.
- 104 Os processos gerenciar serviços terceirizados e gerenciar projetos pertencem ao domínio Entregar e Suportar do COBIT.

A respeito do domínio Monitorar e Avaliar do COBIT, julgue os itens subsecutivos.

- 105 O intervalo entre a identificação dos problemas de conformidade externa e sua solução é uma das medições do processo Assegurar a Conformidade com Requisitos Externos.
- 106 Assegurar a conformidade com requisitos externos e prover governança de TI são processos do domínio Monitorar e Avaliar do COBIT.
- 107 Implementar um método de monitoramento de desempenho (por exemplo, *balanced scorecard*) que registre as metas, capture as medições, apresente visão ampla e sucinta do desempenho da TI e se ajuste ao sistema de monitoramento corporativo, objetivo da descrição do objetivo de controle, refere-se a ao método de Avaliação de Desempenho, que está inserido no processo Monitorar e Avaliar o Desempenho de TI.

Julgue os próximos itens, referentes ao modelo CMMI.

- 108 Áreas de processo, objetivos específicos, práticas específicas, objetivos genéricos, práticas genéricas, produtos típicos de trabalho, subpráticas, notas, disciplinas e referências são componentes comuns das representações contínuas e por estágios do CMMI.
- 109 O objetivo do CMMI é servir de guia para a melhoria de processos na organização, dando suporte aos profissionais no gerenciamento da aquisição e manutenção de produtos e serviços relacionados à infraestrutura de *hardware* da organização.
- 110 Fontes de aquisição é uma das disciplinas (ou corpo de conhecimento) que fazem parte do modelo CMMI.
- 111 As práticas genéricas do CMMI asseguram que os processos associados com as áreas de processo serão efetivos, repetíveis e categorizados por nível de maturidade.

Acerca de categorias e áreas de processo do CMMI, julgue os itens que se seguem.

- 112 Estabelecer e manter planos que definam as atividades dos projetos, envolvendo a elaboração de estimativas, o estabelecimento do nível adequado de interação com os grupos envolvidos e a obtenção de compromissos é objetivo da área de processo Planejamento do Projeto da categoria Gestão do Projeto.
- 113 Gestão de risco é uma das quatro categorias de afinidade das áreas de processo do CMMI.
- 114 O processo Verificação da categoria Engenharia demonstra que determinado produto ou componente de produto atinge os resultados esperados depois de colocado em operação no ambiente final.
- 115 Desenvolver e manter uma capacitação de medição para suportar as necessidades de informações gerenciais, em termos de conceitos, técnicas e mecanismos de execução, é o objetivo da área de processo Medição e Análise da categoria Suporte.

Com relação aos níveis de maturidade do CMMI, julgue os itens seguintes.

- 116 A preocupação explícita em relação à criação de uma infraestrutura para medição e análise dos processos, para viabilizar o seu controle e gerenciamento efetivo, é uma característica do nível 1 do CMMI.
- 117 O fomento à criação de um ambiente organizacional orientado à integração entre equipes de trabalho e ao compartilhamento de conhecimentos e habilidades é uma das características do nível 3.
- 118 No nível 4, o processo é definido e controlado por meio de técnicas estatísticas e outros métodos quantitativos, a fim de atingir os objetivos quantificáveis de desempenho de processo e de qualidade.
- 119 Uma característica que merece destaque no nível 5 é o fato de o conceito de inovação organizacional integrar a gestão de mudanças tanto em processos como na tecnologia.
- 120 No nível 2, o processo é gerenciado e adaptado a partir de um conjunto de processos padronizados da organização que, por sua vez, também evoluem continuamente.