

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

COBIT 5



SUMÁRIO

COBIT 5	4
1. O que é o COBIT 5?	4
2. Principais Motivadores do COBIT 5.0.....	7
3. Os Cinco (5) Princípios Fundamentais do COBIT 5.0.....	7
3.1. Princípio 1: Atender às Necessidades das Partes Interessadas.....	10
3.2. Princípio 2: Cobrir a Empresa de Ponta a Ponta	12
3.3. Princípio 3: Aplicar um Framework Único Integrado.....	14
3.4. Princípio 4: Permitir uma Abordagem Holística.....	16
3.5. Princípio 5: Distinguir a Governança da Gestão	20
4. Cascata de Objetivos do COBIT 5 (Goals Cascade)	22
5. Mapeamento dos Objetivos de TI do COBIT em Processos.....	26
6. Modelo de Referência de Processo do COBIT 5	30
7. As Sete (7) Fases do Ciclo de Vida de Implementação	40
8. Modelo de Capacidade de Processo do COBIT 5	42
9. Tabela RACI.....	46
Resumo.....	48
Questões Comentadas em Aula	52
Questões de Concurso	56
Gabarito.....	103
Referências.....	104

Apresentação

Olá, querido(a) amigo(a)! Tudo bem?

“Já experimentou **ACREDITAR em VOCÊ?** TENTE! Você não faz ideia do que é capaz” (Rogério Stankevicz).

Ao contrário da maioria que desanima, vamos à **arrancada para a VITÓRIA!** Agora é a hora de **fazer a diferença e sair na frente dos concorrentes.**

Nesta aula, procurei abordar as principais características do COBIT 5.0, assunto de grande importância para a prova.

FORÇA e muita DETERMINAÇÃO nos estudos!

Em caso de dúvidas, acesse o fórum do curso ou entre em contato.

Um forte abraço,

Profª Patrícia Quintão

Instagram: @coachpatriciaquintao

WhatsApp: (31) 99442.0615

COBIT 5

1. O QUE É O COBIT 5?

A **informação** é, atualmente, um recurso valioso para as organizações e a **tecnologia de informação (TI)** é um dos componentes mais importantes do ambiente empresarial atual, oferecendo grandes oportunidades para as empresas que têm sucesso no aproveitamento de seus benefícios. Para isso, elas necessitam: gerar/manter **informações de qualidade**; gerar valor sob os investimentos em TI, atingir metas estratégicas e entregar benefícios de negócio por meio do efetivo uso da TI; aplicar recursos de TI de forma eficiente e confiável, mantendo os riscos e custos dos serviços de TI a um nível aceitável.

Através dos anos, *Frameworks* de boas práticas foram desenvolvidos e promovidos para auxiliar este processo.

Nesse sentido, o COBIT 5 fornece um **framework (modelo)** abrangente que **auxilia as empresas a alcançar seus objetivos para a Governança e a Gestão da TI** em suas organizações, permitindo criar valor a partir da TI por meio da ponderação entre os benefícios alcançáveis, riscos assumidos e recursos utilizados.

O COBIT 5 habilita a TI a ser governada e gerenciada de uma **forma holística** para toda a empresa, cuidando, de ponta-a-ponta, do negócio e das áreas funcionais de TI, considerando os interesses de *stakeholders* internos e externos.

COBIT 5 é um framework de negócios completo e aceito internacionalmente para governança e gestão de Tecnologia da Informação (TI). Suporta as organizações no alcance dos seus objetivos de negócio e na entrega de valor.

Em outras palavras, **COBIT** é uma estrutura completa, aceita internacionalmente, para **governança e gestão da tecnologia e informação (TI)** da organização que apoia os executivos e a administração da organização na definição e consecução dos objetivos do seu negócio e dos objetivos de TI.

O COBIT 5 pode ser obtido gratuitamente em www.isaca.org/cobit. A versão oficial já está em português!

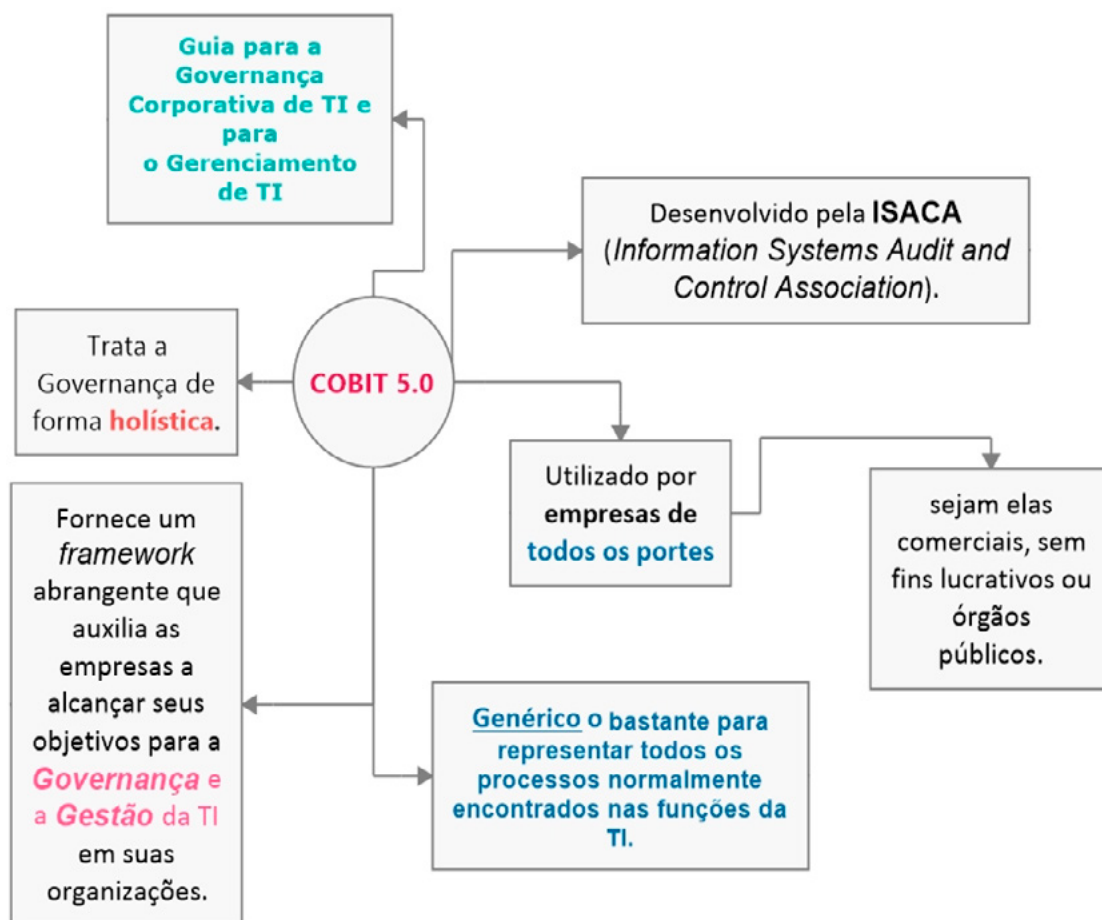


Figura. Visão Geral do COBIT 5.0 – Um Modelo Corporativo para a Governança e Gestão de TI da Organização.

Fonte: Quintão (2020)

O COBIT 5 é uma **grande evolução** em relação às versões anteriores, e foi lançado em abril de 2012, **consolidando e integrando** o CobiT 4.1, Val IT 2.0 e Frameworks de risco de TI. Alinha-se com estruturas e padrões, como o *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), *International Organization for Standardization* (ISO), *Body Project Management of Knowledge* (PMBOK), PRINCE2 e *The Open Group Architecture Framework* (TOGAF).

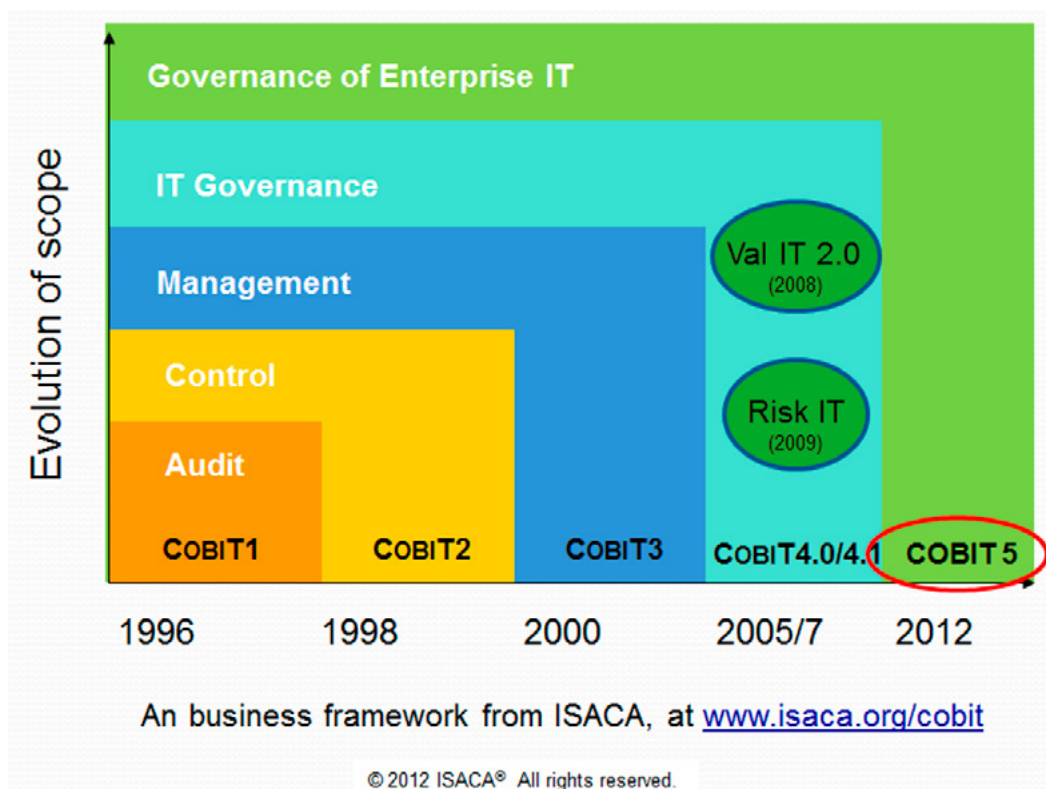


Figura. Evolução do COBIT

O COBIT 5.0 aproveita e integra o conteúdo das versões anteriores e de outros *Frameworks* da ISACA. A versão 5.0 **incorpora** as últimas novidades em governança corporativa e técnicas de gerenciamento. Fornece princípios globalmente aceitos, práticas, ferramentas e modelos analíticos para ajudar a aumentar a confiança e valor dos sistemas de informação.

O COBIT 5 **considera os negócios, as áreas funcionais de TI da empresa e as partes interessadas**, tanto internas como externas.

Empresas de todos os tamanhos, seja comercial, sem fins lucrativos ou do setor público, podem se beneficiar do COBIT 5.

DIRETO DO CONCURSO

001. (CESPE/SEFAZ-RS/AUDITOR-FISCAL DA RECEITA ESTADUAL/BLOCO I/2019) O diretor de TI de uma empresa pública de pequeno porte deseja melhorar a governança e a gestão de TI dessa empresa. Nesse caso, a aplicação do COBIT 5

- a) é admissível apenas em relação à governança, mas não em relação à gestão.
- b) não é viável, pois o COBIT 5 não pode ser utilizado em empresa pública.
- c) não compete ao diretor de TI, mas somente à presidência da empresa, porque alterará a governança da empresa.
- d) é admissível, pois esse guia pode ser utilizado em empresa de qualquer natureza e porte.
- e) não é viável, por ser incompatível com empresa de pequeno porte.



O COBIT 5 fornece um modelo abrangente que auxilia as organizações a atingirem seus **objetivos de governança e gestão de TI**. **COBIT 5** é genérico e útil para **organizações de todos os portes**, sejam comerciais, sem fins lucrativos ou públicas.

Fonte: Modelo Corporativo para Governança e Gestão de TI da Organização. An ISACA Framework, p. 15 – Sumário Executivo.2012.

Letra d.

2. PRINCIPAIS MOTIVADORES DO COBIT 5.0

Possibilitar maior participação dos *stakeholders* (partes envolvidas) em decisões e na determinação de prioridades.

Cobrir a organização de **ponta a ponta**.

Lidar com a quantidade de informação, que tem aumentado significativamente.

Tratar a dependência existente entre o sucesso do negócio e parceiros de Tecnologia da Informação (TI).

3. Os CINCO (5) PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DO COBIT 5.0

O modelo do COBIT 5 baseia-se em **cinco princípios básicos** para governança e gestão de TI da organização. Veremos cada um deles a seguir.



Figura. Princípios do Cobit 5.0. Fonte: Cobit 5.0, p. 15, ISACA (2012)

Juntos, **esses CINCO PRINCÍPIOS** permitem que a organização crie um modelo eficiente de **governança e gestão** **otimizando** os investimentos em **tecnologia da informação** e seu uso para o **benefício das partes interessadas**.

DIRETO DO CONCURSO

002. (COPS/CELEPAR/UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA/2014) Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, os cinco princípios do COBIT 5 Framework.

- a) Desenvolver um ambiente empresarial sustentável; focar na qualidade; aprimorar os processos; adequar a economia empresarial; definir as prioridades.
- b) Adequar epistemicamente a empresa; formatar padrões de processos e negócios; desenvolver marketing inteligente; evoluir o controle financeiro; capacitar a mão de obra.
- c) Integrar processos; integrar os módulos do sistema; integrar os *stakeholders*; integrar os departamentos da empresa; integrar a governança e o chão de fábrica.
- d) Atender às necessidades das partes interessadas; cobrir a empresa de ponta a ponta; aplicar um Framework único; capacitar uma abordagem holística; separar a governança do gerenciamento.
- e) Desenvolver um ambiente produtivo; equilibrar entradas e saídas; propiciar um ambiente colaborativo; promover a integração entre a governança e o gerenciamento; capacitar uma abordagem integradora.



Fácil! Os **cinco princípios fundamentais (para a governança e gestão de organizações de TI) do COBIT 5.0** são:

- **Atender às necessidades dos *stakeholders* (partes interessadas).**
- **Cobrir a organização (empresa) de ponta a ponta.**
- **Aplicar um modelo (*framework*) único e integrado.**
- **Permitir uma abordagem holística.**
- **Distinguir a governança da gestão.**

Letra d.

003. (CESPE/TRE-BA/TÉCNICO JUDICIÁRIO/OPERAÇÃO DE COMPUTADORES/2017) Com base em uma série de princípios, o COBIT 5 fornece os processos e habilitadores necessários à criação de valor para a organização. Nesse sentido, a interligação entre os objetivos corporativos de alto nível e os objetivos específicos de TI, ambos alcançados mediante o uso e a execução otimizados de todos os habilitadores e processos, corresponde ao princípio conforme o qual se deve

- a) permitir uma abordagem holística.
- b) aplicar um modelo único integrado.
- c) atender às partes interessadas.

- d) cobrir a organização de ponta a ponta.
- e) distinguir a governança da gestão.



O modelo do COBIT 5 baseia-se em **cinco princípios básicos** para governança e gestão de TI da organização.



Figura. Princípios do COBIT 5.0. Fonte: COBIT 5.0, p. 15, ISACA (2012).

São eles:

- **Atender às necessidades das partes interessadas (stakeholders)** (Meeting Stakeholders Needs): as organizações existem para **CRIAR VALOR** para suas partes interessadas (stakeholders), mantendo o equilíbrio entre a realização de benefícios e a otimização do risco e uso dos recursos.
O COBIT 5 fornece todos os processos necessários e demais habilitadores para apoiar a criação de valor para a organização com o uso de TI.
Como cada organização tem objetivos diferentes, o COBIT 5 pode ser personalizado de forma a adequá-lo ao seu próprio contexto por meio da **CASCATA DE OBJETIVOS**, ou seja, **traduzindo os objetivos corporativos em alto nível em objetivos de TI específicos e gerenciáveis, mapeando-os em práticas e processos específicos**.
- **Cobrir a empresa de ponta a ponta (Covering the Enterprise End-to-end)**: o COBIT 5 integra a governança corporativa de TI à governança corporativa.
- **Aplicar um framework único e integrado (Applying a Single Integrated Framework)**: o COBIT 5 alinha-se a outros padrões e modelos importantes em um alto nível e, portanto, pode servir como um modelo unificado para a governança e gestão de TI da organização.

- **Permitir uma abordagem holística (*Enabling a Holistic Approach*):** governança e gestão eficiente e eficaz de TI da organização requer uma **abordagem holística, levando em conta seus diversos componentes interligados.**
- **Distinguir a governança da gestão (*Separating Governance From Management*):** o modelo do COBIT 5 faz uma clara distinção entre governança e gestão. **Essas duas disciplinas compreendem diferentes tipos de atividades, exigem modelos organizacionais diferenciados e servem a propósitos diferentes.**

Conforme visto, a letra C é a resposta da questão.

Letra c.

3.1. PRINCÍPIO 1: ATENDER ÀS NECESSIDADES DAS PARTES INTERESSADAS

As organizações existem para **CRIAR VALOR** para suas partes interessadas (*stakeholders*), mantendo o equilíbrio entre a realização de benefícios e a otimização do risco e uso dos recursos.

O COBIT 5 fornece todos os processos necessários e demais habilitadores para apoiar a criação de valor para a organização com o uso de TI.

Como cada organização tem objetivos diferentes, o COBIT 5 pode ser personalizado de forma a adequá-lo ao seu próprio contexto por meio da **CASCATA DE OBJETIVOS**, ou seja, **traduzindo os objetivos corporativos em alto nível em objetivos de TI específicos e gerenciáveis, mapeando-os em práticas e processos específicos.**

A **cascata de objetivos** permite a definição das prioridades de implementação, melhoria e garantia da governança corporativa de TI com base nos objetivos (estratégicos) da organização e no respectivo risco.

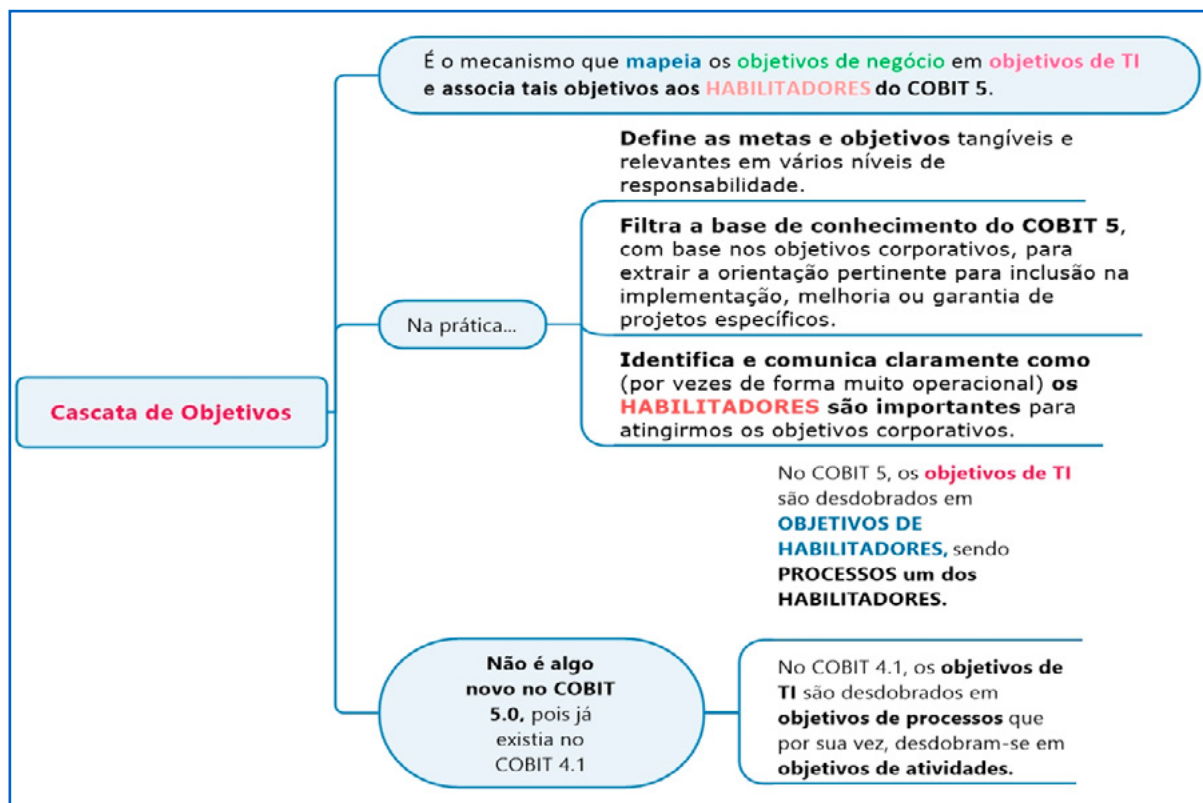


Figura. Cascata de Objetivos. Fonte: Quintão (2020)

Atenção à figura seguinte! O **COBIT 5** ajuda as empresas a **CRIAR VALOR PARA TI**, mantendo o equilíbrio entre a **realização de benefícios** e a **otimização dos níveis de risco organizacionais e uso dos recursos**, conforme demonstrado na figura a seguir:



Figura. Objetivo da Governança: Criação de Valor. Fonte: COBIT 5.0, p. 19, ISACA (2012)

As necessidades das partes interessadas (clientes, consumidores, acionistas, etc.) impulsionam a **geração de valor**. O **valor** é criado quando se tem:

- realização de benefícios;
- riscos em níveis aceitáveis;
- recursos otimizados.

DIRETO DO CONCURSO

004. (COPS/CELEPAR/UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA/2014) Segundo a COBIT 5, a criação de valor significa perceber os benefícios a um custo ideal de recursos, otimizando riscos.



O **COBIT 5** ajuda as empresas a criar **valor para TI**, mantendo o equilíbrio entre a realização de **benefícios** e a otimização dos **níveis de risco** organizacionais e uso dos recursos. Assim, esses três grandes objetivos são importantes para a governança.

Certo.

3.2. PRINCÍPIO 2: COBRIR A EMPRESA DE PONTA A PONTA

O COBIT 5 **integra** a governança corporativa de TI à governança corporativa.

Cobre todas as funções e processos corporativos. O COBIT 5 **não** se concentra **somente** na 'função de TI', mas considera a tecnologia da informação e tecnologias relacionadas como **ativos** que devem ser tratados como qualquer outro ativo por todos na organização.

Considera todos os habilitadores de governança e gestão de TI aplicáveis em toda a organização, de ponta a ponta, ou seja, incluindo tudo e todos – interna e externamente – que forem considerados relevantes para a governança e gestão das informações e de TI da organização.

A abordagem à governança de ponta a ponta que está na base do COBIT 5 é demonstrada na figura seguinte, em que podem ser observados os **principais componentes de um sistema de governança**.



Figura. Abordagem de Governança Ponta a Ponta. Fonte: COBIT 5, p.25, ISACA (2012)

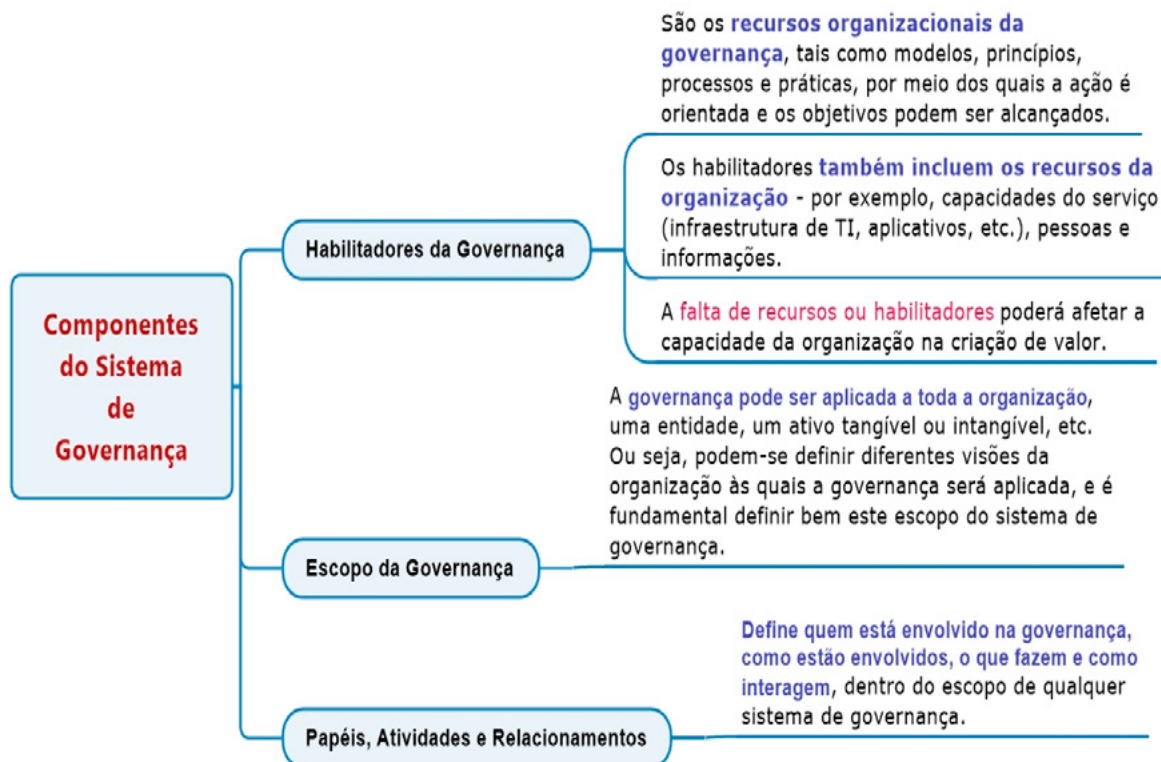


Figura. Componentes do Sistema de Governança.
Fonte: Quintão (2020)

Além do objetivo de governança, os outros principais elementos da abordagem à governança incluem **habilitadores**; **escopo**; além de **funções**, **atividades** e **relacionamentos**.

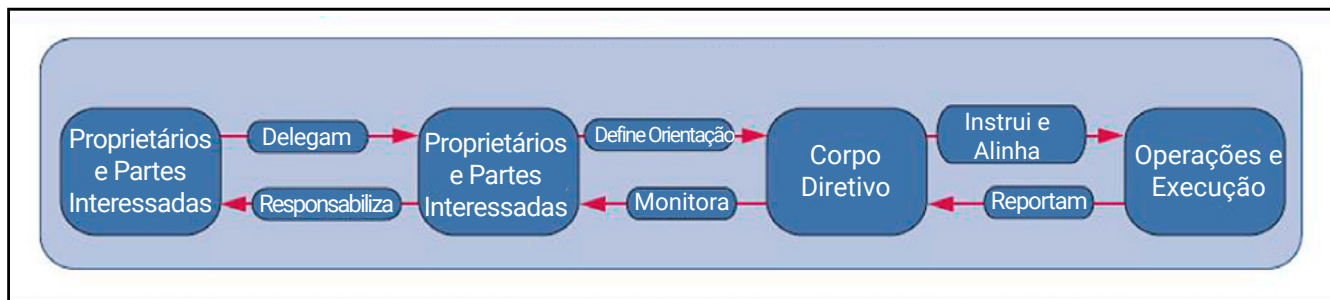


Figura. Principais funções, atividades e relacionamentos. Fonte: COBIT 5, p. 26, ISACA (2012)

DIRETO DO CONCURSO

005. (FCC/SABESP/TÉCNICO EM GESTÃO 01/INFORMÁTICA/2018) O COBIT 5 aborda a Governança e Gestão da informação e da tecnologia correlata

- a) e é orientado pelos acordos de nível de serviço e pelo suporte ao cliente via call center.
- b) com foco exclusivo no desenvolvimento de soluções de TI.
- c) a partir do ponto de vista específico dos custos de TI.
- d) exclusivamente no âmbito da área de TI, incluindo todos os seus processos.
- e) a partir da perspectiva de toda a organização, de ponta a ponta.



O modelo do COBIT 5 baseia-se em **cinco princípios básicos** para governança e gestão de TI da organização.

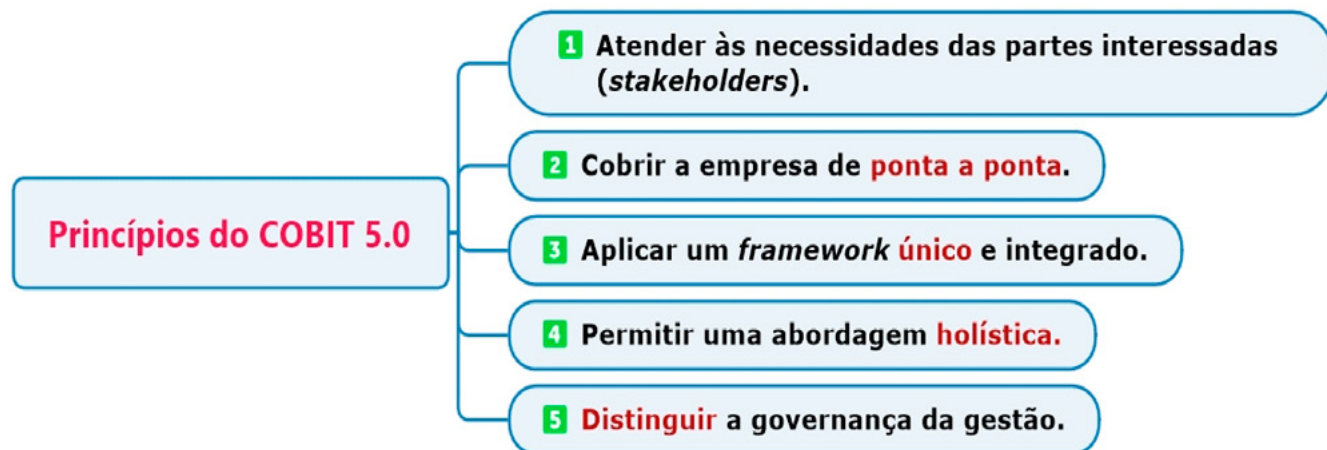


Figura. Elaboração Própria. Fonte: COBIT 5, p. 15, ISACA (2012)

O COBIT 5 **integra** a governança corporativa de TI à governança corporativa.

Cobre todas as funções e processos corporativos. O COBIT 5 não se concentra somente na 'função de TI', mas considera a tecnologia da informação e tecnologias relacionadas como ativos que devem ser tratados como qualquer outro ativo por todos na organização.

Considera todos os habilitadores de governança e gestão de TI aplicáveis em toda a organização, **de ponta a ponta**, ou seja, **incluindo tudo e todos – interna e externamente – que forem considerados relevantes para a governança e gestão das informações e de TI da organização.**
Letra e.

3.3. PRINCÍPIO 3: APLICAR UM *FRAMEWORK* ÚNICO INTEGRADO

Há muitas normas e boas práticas relacionadas a TI, cada qual provê orientações para um conjunto específico de atividades de TI.

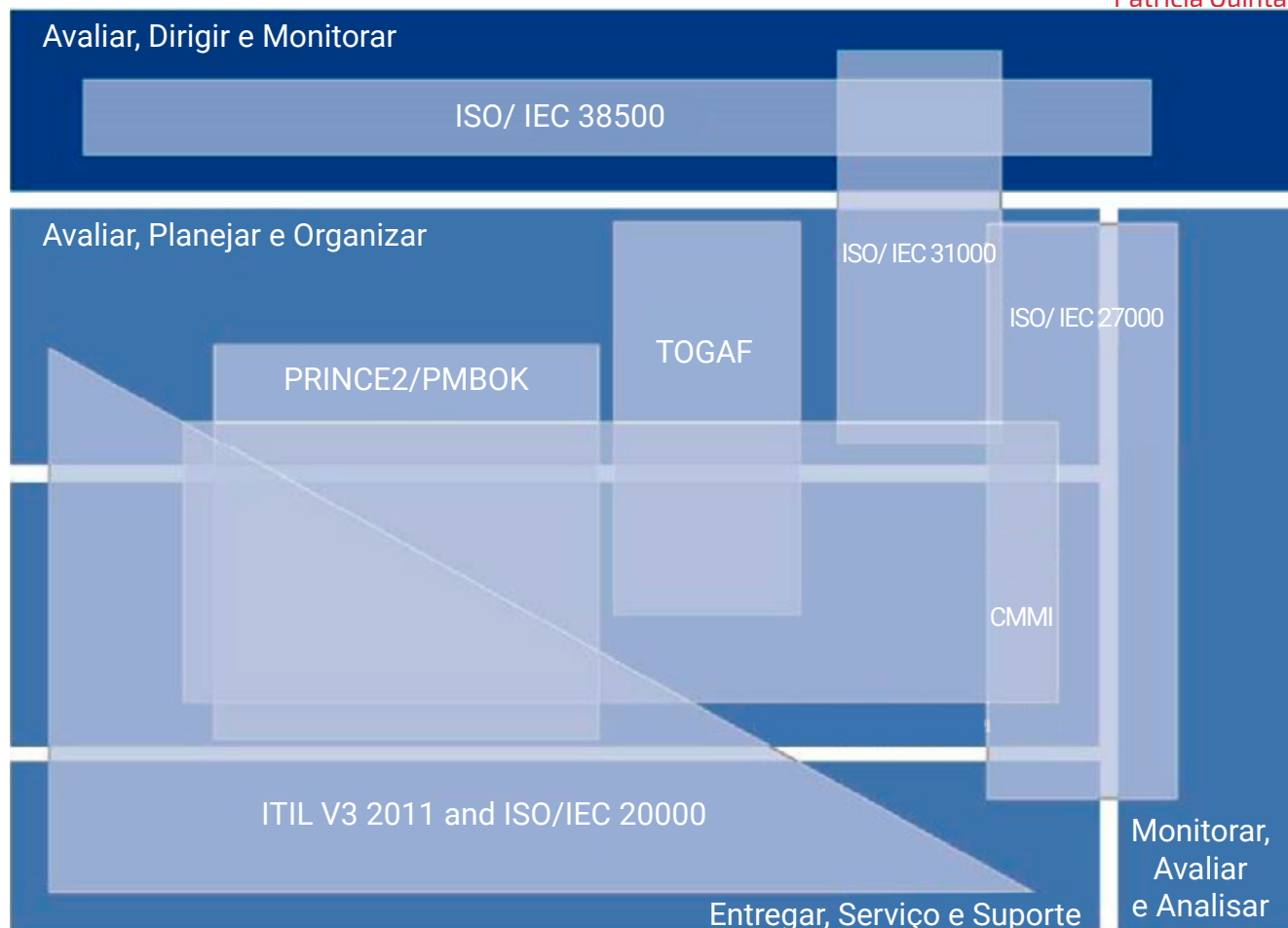


Figura. Padrões cobertos pelo COBIT 5. Fonte: ISACA, 2012

O COBIT 5 está **alinhado** com os mais atuais e relevantes **padrões** e *Frameworks* utilizados

- de **gestão corporativa**: COSO, COSO ERM, ISO/IEC 9000, ISO/IEC 31000;
- **relacionados a TI**: ISO/IEC 38500, ITIL, ISO/IEC 27000 series, TOGAF, PMBOK/PRINCE2, CMMI, etc.

Assim, COBIT 5, pode servir como um **modelo unificado** para a governança e gestão de TI da organização.

A família de produtos COBIT 5 é formada pelos seguintes produtos:

- **COBIT 5 (o modelo);**
- **Guias de habilitadores do COBIT 5**, que detalham os habilitadores de governança e gestão. Eles incluem:
 - COBIT 5 Habilitador Processos;
 - COBIT 5 Habilitador Informações;
 - Outros guias habilitadores.
- **Guias profissionais do COBIT 5**, que incluem:
 - COBIT 5 Implementação;
 - COBIT 5 para Segurança da Informação;

- COBIT 5 para Risco;
- COBIT 5 para Garantia (Assurance);

COBIT Programa de Avaliação; outros guias profissionais (ver www.isaca.org/cobit).

Observe que os guias para implementação, segurança da informação, garantia e risco são produtos dos **Guias Profissionais do COBIT 5**.

Um ambiente colaborativo *on-line*, que é disponibilizado para apoiar o uso do COBIT 5.

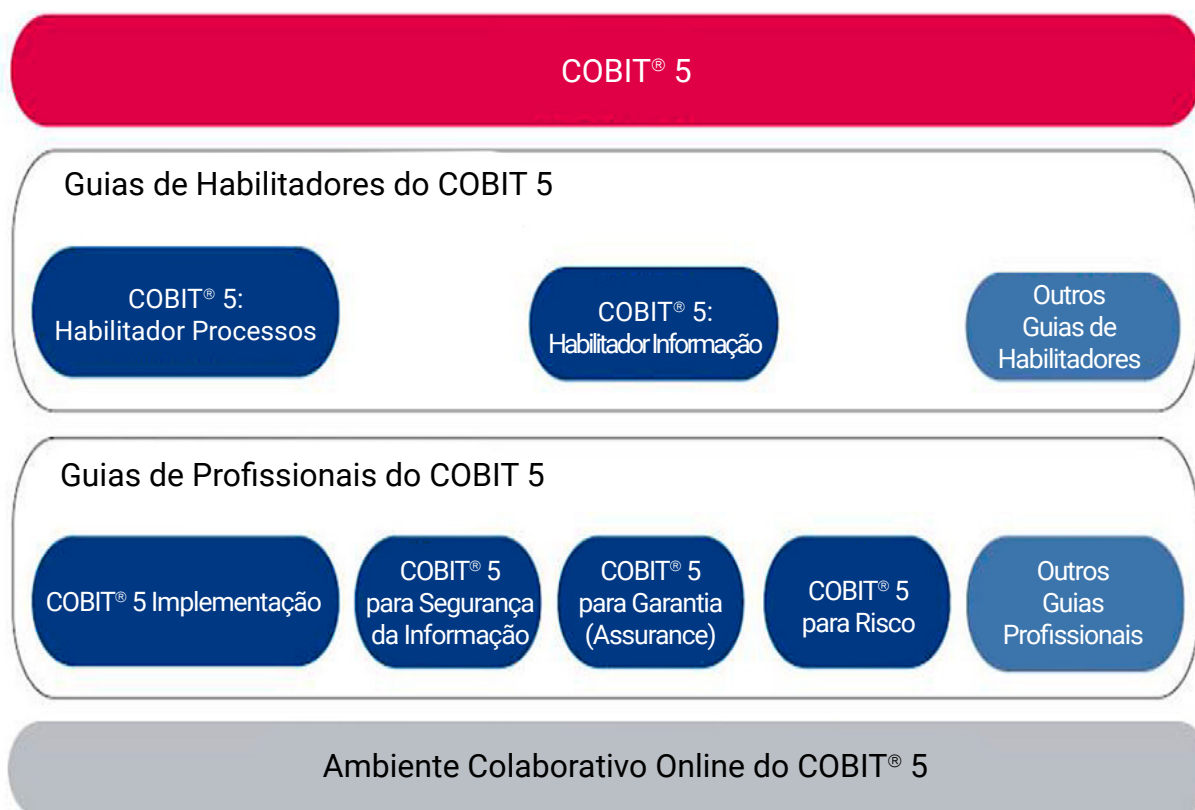


Figura. Família de Produtos do Cobit 5. Fonte: COBIT 5, Isaca (2012)

3.4. PRINCÍPIO 4: PERMITIR UMA ABORDAGEM HOLÍSTICA

Governança e gestão eficiente e eficaz de TI da organização requer uma **abordagem holística, levando em conta seus diversos componentes interligados**.

Para apoiar a governança e o gerenciamento de TI utilizando uma abordagem que engloba a organização como um todo, incluindo seus componentes e suas inter-relações, **o COBIT 5 define sete habilitadores**.

Habilitadores são geralmente definidos como qualquer coisa que possa ajudar a atingir os objetivos corporativos.

Os **habilitadores** são fatores que, individualmente e em conjunto, influenciam se algo irá funcionar – neste caso, a governança e a gestão corporativas da TI. Os habilitadores são **orientados pela cascata de objetivos**, ou seja, objetivos de TI em níveis mais alto definem o que os diferentes habilitadores deverão alcançar.

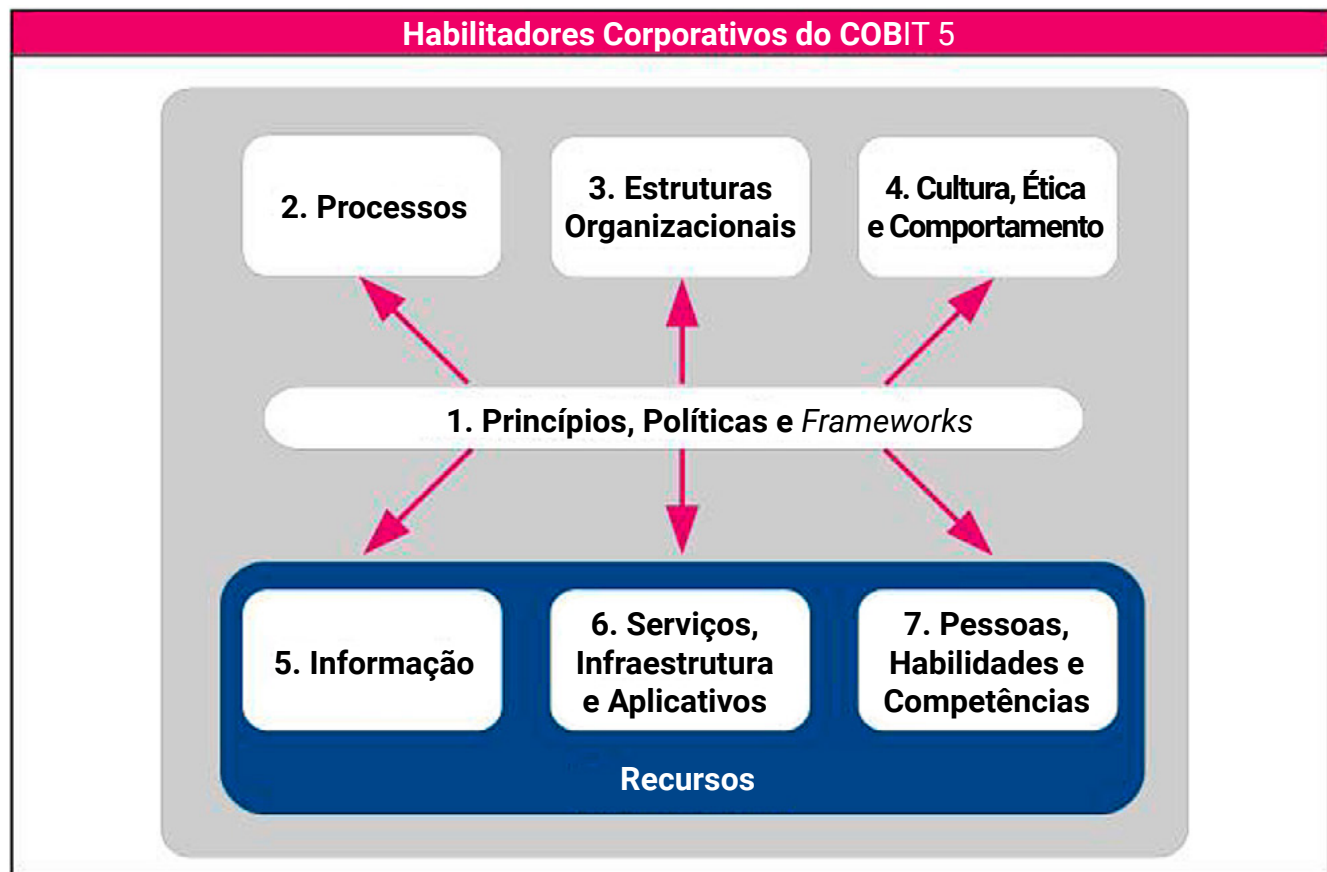


Figura. Habilitadores do COBIT. Fonte: COBIT 5, p. 29, ISACA (2012)

Conforme visto na figura anterior, o modelo do COBIT 5 define **sete** categorias de habilitadores:

Processos	Descrevem um conjunto organizado de práticas e atividades para o atingimento de determinados objetivos e produzem um conjunto de resultados em apoio ao atingimento geral dos objetivos de TI.
Informação	<p>Permeia qualquer organização e inclui todas as informações produzidas e usadas pela organização. É necessária para manter a organização em funcionamento e bem governada, mas no nível operacional, a informação por si só é muitas vezes o principal produto da organização.</p> <p>Cabe exemplificar com os Sistemas de processamento de Transações (ou Sistema de Informação Operacional), que são utilizados pelas organizações no nível operacional, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de cadastro em geral (inclusão, exclusão, alteração e consulta), como de clientes, produtos, fornecedores, etc.; • Sistemas de Contabilidade Geral (contas a pagar e a receber, balanços, fluxo de caixa, etc.); • Sistema de folha de pagamento, controle de estoque; • Sistemas Financeiros (controle saldo, aplicações, etc.). <p>Esses sistemas visam processar dados, isto é, fazer cálculos, armazenar e recuperar dados (consultas simples), ordenar e apresentar de forma simples para os usuários. Nesse cenário, nível operacional, a informação por si só é muitas vezes o principal produto da organização, sendo gerada por esses sistemas, apoiando a tomada de decisões na empresa.</p>
Estruturas Organizacionais	São as principais entidades de tomada de decisão de uma organização .
Princípios, Políticas e Modelos	<p>Princípios, políticas e modelos são os veículos pelo qual as decisões de governança são institucionalizadas na organização, e por esse motivo constituem uma interação entre as decisões de governança (definição da orientação) e a gestão (execução das decisões).</p> <p>São veículos para a tradução do comportamento desejado em orientações práticas para a gestão diária.</p>
Cultura, Ética e Comportamento das pessoas e da organização	São muitas vezes subestimados como um fator de sucesso nas atividades de governança e gestão.
Serviços, Infraestrutura e Aplicativos	Incluem a infraestrutura, a tecnologia e os aplicativos que fornecem à organização o processamento e os serviços de tecnologia da informação.
Pessoas, Habilidades e Competências	Estão associadas às pessoas e são necessárias para a conclusão bem-sucedida de todas as atividades bem como para a tomada de decisões corretas e tomada de medidas corretivas.

Todos os habilitadores têm um conjunto de **dimensões comuns**, que:

- apresenta uma maneira comum, simples e estruturada para tratar dos habilitadores;
- permite que a organização gerencie suas interações complexas;
- facilita resultados bem-sucedidos dos habilitadores.

As **quatro dimensões** são:

- **Partes interessadas**: cada habilitador terá interessados que participam ativamente ou possuem interesse no habilitador;
- **Objetivos (Metas-Goals)**: cada habilitador terá um número de metas. As metas são o passo final na cascata de objetivos do COBIT 5. Podem ser categorizadas em:
 - **Qualidade intrínseca**: medida em que habilitadores funcionam **com precisão, objetividade e fornecem informações precisas e objetivas**;
 - **Qualidade contextual**: medida em que habilitadores e seus resultados atendem ao propósito, dado o contexto em que operam;
 - **Acesso e segurança**: medida em que habilitadores e seus resultados são **acessíveis e seguros**;
- **Ciclo de vida**: cada habilitador possui um ciclo de vida, desde o seu início, passando por uma fase operacional até o seu descarte. São fases do ciclo de vida:
 - Planejar (inclui o desenvolvimento e seleção de conceitos);
 - Projetar;
 - Desenvolver/Adquirir/Criar/Implementar;
 - Usar/Operar;
 - Avaliar/Monitorar;
 - Atualizar/Descartar;
- **Boas práticas**: para cada habilitador, boas práticas podem ser definidas. Boas práticas apoiam a consecução das metas do habilitador, fornecem exemplos ou sugestões sobre a melhor forma de implementar o habilitador, e quais os produtos de trabalho, entradas e saídas são necessários.

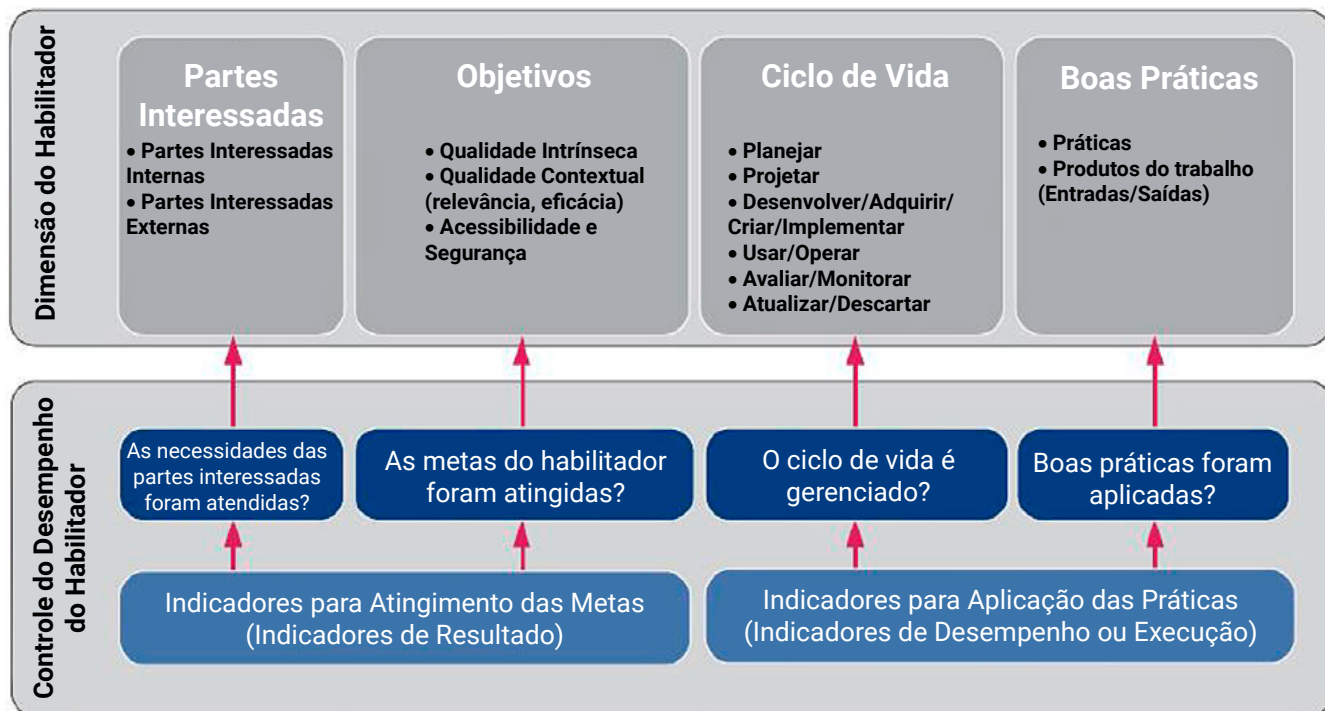


Figura. Dimensões dos Habilitadores do COBIT 5

Fonte: COBIT 5, p. 90, ISACA (2012)

Organizações esperam resultados positivos da aplicação e uso dos habilitadores. Para controlar o **desempenho dos habilitadores**, as perguntas abaixo terão de ser monitoradas e posteriormente respondidas – com base em Indicadores – Periodicamente (COBIT 5, p. 31):

- As **necessidades das partes interessadas** foram consideradas?
- As **metas do habilitador** foram atingidas?
- O **ciclo de vida do habilitador** é controlado?
- **Boas práticas** foram aplicadas?

Os dois primeiros pontos tratam do resultado efetivo do habilitador. Os indicadores usados para aferir em que medida as metas foram atingidas podem ser chamadas de **indicadores de resultado**.

Os dois últimos pontos tratam do funcionamento efetivo do próprio habilitador, e estes indicadores podem ser chamadas de **indicadores de progresso**.

3.5. PRINCÍPIO 5: DISTINGUIR A GOVERNANÇA DA GESTÃO

O modelo do COBIT 5 faz uma clara distinção entre governança e gestão. Essas duas disciplinas compreendem diferentes tipos de atividades, exigem modelos organizacionais diferenciadas e servem a propósitos diferentes.

A visão do COBIT 5 sobre esta **distinção entre governança e gestão** é:

Governança de TI	Gestão de TI
<p>Garante que as necessidades, condições e opções das Partes Interessadas sejam avaliadas a fim de determinar objetivos corporativos acordados e equilibrados; definindo a direção através de priorizações e tomadas de decisão; e monitorando o desempenho e a conformidade com a direção e os objetivos estabelecidos.</p>	<p>Responsável pelo planejamento, desenvolvimento, execução e monitoramento das atividades em consonância com a direção definida pelo órgão de governança a fim de atingir os objetivos corporativos.</p>
<p>Na maioria das organizações, a governança geral é de responsabilidade do conselho de administração sob a liderança do presidente.</p> <p>Responsabilidades de governança específicas podem ser delegadas a modelos organizacionais especiais no nível adequado, especialmente em organizações complexas de grande porte.</p>	<p>Na maioria das organizações, a gestão é de responsabilidade da diretoria executiva sob a liderança do diretor executivo (CEO).</p>

DIRETO DO CONCURSO

006. (IADES/ARCON-PA/ASSISTENTE TÉCNICO EM REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS/2018) A respeito dos conceitos de governança e gestão do COBIT 5, assinale a alternativa correta.

- a)** A governança é responsável pelo planejamento, pelo desenvolvimento, pela execução e pelo monitoramento das atividades técnicas, em consonância com a direção definida a fim de atingir os objetivos corporativos.
- b)** Na organização, a governança é responsabilidade da diretoria executiva, sob a liderança do diretor executivo, e pode ser delegada a níveis mais baixos de acordo com a especificidade.
- c)** Em uma organização, a gestão é de responsabilidade do conselho de administração, sob a liderança do presidente, e de forma alguma pode ser delegada a níveis subordinados.
- d)** As responsabilidades de governança e gestão podem ser delegadas a níveis organizacionais mais baixos, no nível adequado, especialmente para aliviar o peso da alta administração.
- e)** A governança garante que as necessidades, condições e opções das partes interessadas sejam avaliadas a fim de determinar objetivos corporativos acordados e equilibrados, definindo a direção por meio de priorizações e tomadas de decisão e monitorando o desempenho e a conformidade com a direção e os objetivos estabelecidos.



A visão do COBIT 5 sobre a **distinção entre governança e gestão** é:

Governança de TI	Gestão de TI
<p>Garante que as necessidades, condições e opções das Partes Interessadas sejam avaliadas a fim de determinar objetivos corporativos acordados e equilibrados; definindo a direção através de priorizações e tomadas de decisão; e monitorando o desempenho e a conformidade com a direção e os objetivos estabelecidos.</p>	<p>Responsável pelo planejamento, desenvolvimento, execução e monitoramento das atividades em consonância com a direção definida pelo órgão de governança a fim de atingir os objetivos corporativos.</p>
<p>Na maioria das organizações, a governança geral é de responsabilidade do conselho de administração sob a liderança do presidente.</p> <p>Responsabilidades de governança específicas podem ser delegadas a modelos organizacionais especiais no nível adequado, especialmente em organizações complexas de grande porte.</p>	<p>Na maioria das organizações, a gestão é de responsabilidade da diretoria executiva sob a liderança do diretor executivo (CEO).</p>

Conforme mencionado na tabela anterior, a letra E é a resposta.

Letra e.

4. CASCATA DE OBJETIVOS DO COBIT 5 (GOALS CASCADE)

Cada organização opera em um contexto diferente; que pode ser determinado por fatores externos (mercado, setor, geopolíticas, etc.) e fatores internos (cultura, organização, inclinação ao risco, etc.), **e exige um sistema de governança e gestão personalizado.**

As **necessidades das partes interessadas** devem ser transformadas em uma estratégia exequível pela organização.

A cascata de objetivos do COBIT 5 é o mecanismo de **TRADUÇÃO das necessidades das partes interessadas em **objetivos corporativos** específicos, personalizados, exequíveis, **objetivos de TI e metas de habilitador.****

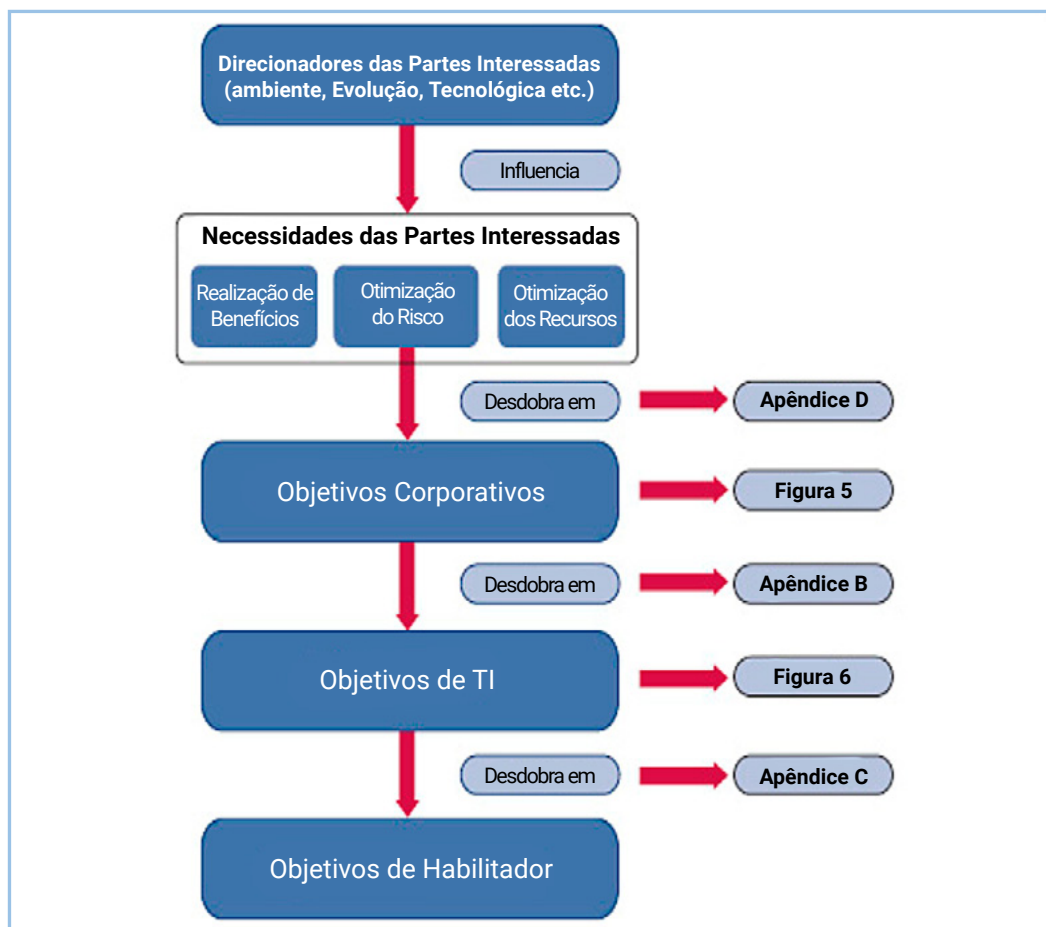


Figura. Visão Geral da Cascata de Objetivos do COBIT 5

Fonte: COBIT 5, p.20, Isaca (2012)

Essa tradução permite a configuração de **objetivos específicos em cada nível e em cada área da organização** em apoio aos **objetivos gerais** e às **exigências das partes interessadas** e, portanto, apoia efetivamente o alinhamento entre as necessidades corporativas e os serviços e soluções de TI.

1º Passo. Os Direcionadores das Partes Interessadas Influenciam as Necessidades das Partes Interessadas

As necessidades das partes interessadas são influenciadas por diversas tendências, por exemplo, mudanças de estratégia, mudanças nos negócios e no ambiente regulatório bem como novas tecnologias.

2º Passo. Desdobramento das Necessidades das Partes Interessadas em Objetivos Corporativos

As necessidades das partes interessadas podem estar relacionadas a um conjunto de objetivos corporativos genéricos.

Esses **objetivos corporativos** foram criados usando as **dimensões do *balanced scorecard* (BSC)** e representam uma lista dos objetivos mais usados que uma organização pode definir para si.

Embora esta lista não seja completa, a maioria dos objetivos específicos das organizações pode ser mapeada facilmente em um ou mais dos objetivos corporativos genéricos.

O COBIT 5 define **17 objetivos genéricos**, ilustrados a seguir:

Dimensão BSC	Objetivo corporativo	Relação com Objetivos de Governança		
		Realização de Benefícios	Otimização de Risco	Otimização de Recursos
Financeira	1. Valor dos investimentos da organização percebidos pelas partes interessadas	P		S
	2. Portfólio de produtos e serviços competitivos	P	P	S
	3. Gestão do risco do negócio (salvaguarda de ativos)		P	S
	4. Conformidade com as leis e regulamentos externos		P	
	5. Transparência financeira	P	S	S
Cliente	6. Cultura de serviço orientada ao cliente	P		S
	7. Continuidade e disponibilidade do serviço de negócio		P	
	8. Respostas rápidas para um ambiente de negócios em mudança	P		S
	9. Tomada de decisão estratégica com base na informação	P	P	P
	10. Otimização dos custos de prestação de serviços	P		P
Interna	11. Otimização da funcionalidade do processo de negócio	P		P
	12. Otimização dos custos do processo de negócio	P		P
	13. Gestão de programas de mudanças de negócios	P	P	S
	14. Produtividade operacional e da equipe	P		P
	15. Conformidade com as políticas internas		P	
Treinamento e Crescimento	16. Pessoas qualificadas e motivadas	S	P	P
	17. Cultura de inovação de produtos e negócios	P		

Figura. Objetivos Corporativos do COBIT 5.

Fonte: COBIT 5, p.21, Isaca (2012)

Obs.: Quanto à relação entre os três principais objetivos da governança – Realização de benefícios, Otimização do risco e Otimização dos recursos ('P' significa relação primária e 'S' relação secundária, ou seja, uma relação mais fraca).

3º Passo. Cascata dos Objetivos Corporativos em Objetivos de TI

O atingimento dos objetivos corporativos exige uma série de resultados de TI que são representados pelos objetivos relacionados a TI.

"Relacionados a TI" significa tudo o que estiver relacionado à tecnologia da informação e tecnologias afins, e os objetivos de TI são estruturados de acordo com as dimensões do *balanced scorecard* de TI (IT BSC).

O COBIT 5 define **17 objetivos de TI**. A tabela de mapeamento dos objetivos corporativos em objetivos de TI demonstra como cada objetivo corporativo é apoiado por diversos objetivos de TI.

Dimensão BSC de TI	Objetivo da Informação e Tecnologia Relacionada	
Financeira	01	Alinhamento da estratégia de negócios e de TI
	02	Conformidade de TI e suporte para conformidade do negócio com as leis e regulamentos externos
	03	Compromisso da gerência executiva com a tomada de decisões de TI
	04	Gestão de risco organizacional de TI
	05	Benefícios obtidos pelo investimento de TI e portfólio de serviços
	06	Transparência dos custos, benefícios e riscos de TI
Cliente	07	Prestação de serviços de TI em consonância com os requisitos de negócio
	08	Uso adequado de aplicativos, informações e soluções tecnológicas
Interna	09	Agilidade de TI
	10	Segurança da informação, infraestrutura de processamento e aplicativos
	11	Otimização de ativos, recursos e capacidades de TI
	12	Capacitação e apoio aos processos de negócios através da integração de aplicativos e tecnologia
	13	Entrega de programas fornecendo benefícios, dentro do prazo, orçamento e atendendo requisitos
	14	Disponibilidade de informações úteis e confiáveis para a tomada de decisão
	15	Conformidade de TI com as políticas internas
Treinamento e Crescimento	16	Equipes de TI e de negócios motivadas e qualificadas
	17	Conhecimento, expertise e iniciativas para inovação dos negócios

Figura. Objetivos de TI.

Fonte: COBIT 5, p.21, Isaca (2012)

4º Passo. Cascata dos Objetivos de TI em Metas do Habilitador

Atingir os objetivos de TI exige a aplicação e o uso bem-sucedido de diversos habilitadores.



DIRETO DO CONCURSO

007. (COPS/CELEPAR/UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA/2014) Com base nos conhecimentos sobre a **Cascata de Objetivos** do COBIT 5, assinale a alternativa que apresenta, corretamente, a sequência dos seus elementos.

- a) Stakeholder Drivers; Stakeholder Needs; Enterprise Goals; IT-related Goals; Enabler Goals.
- b) Stakeholder Drivers; Stakeholder Needs; IT-related Goals; Enabler Goals; Enterprise Goals.
- c) Stakeholder Needs; Stakeholder Drivers; IT-related Goals; Enabler Goals; Enterprise Goals.
- d) Stakeholder Needs; Stakeholder Drivers; IT-related Goals; Enterprise Goals; Enabler Goals.
- e) Stakeholder Needs; IT-related Goals; Stakeholder Drivers; Enterprise Goals; Enabler Goals.



A sequência de seus elementos é a seguinte:

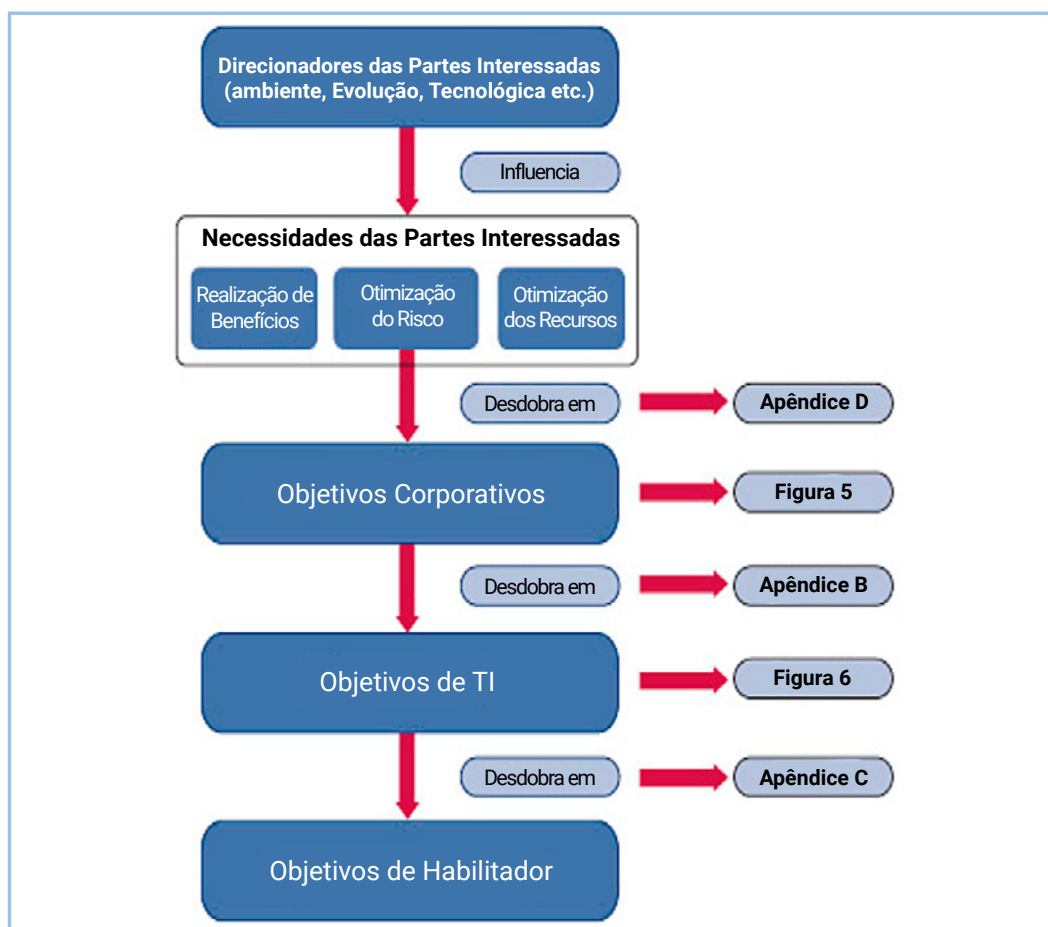


Figura. Visão Geral da Cascata de Objetivos do COBIT 5
Fonte: COBIT 5, p.20, ISACA (2012)

Assim, a única letra correta que responde à questão é a A. Todas as demais trocam os níveis ou palavras.

Atenção aqui, pois o desdobramento de metas é um assunto importantíssimo para a prova!

Letra a.

5. MAPEAMENTO DOS OBJETIVOS DE TI DO COBIT EM PROCESSOS

A figura seguinte, listada na página 54, do COBIT 5, destaca o mapeamento dos objetivos de TI do COBIT em processos. Em outras palavras, **ilustra a tabela de mapeamento entre os objetivos de TI e como estes são apoiados pelos processos de TI como parte da cascata de objetivos.**

Essa figura, **já cobrada em diversas provas**, contém:

- nas **colunas**, todos os 17 **objetivos de TI genéricos** definidos no COBIT 5, agrupados nas dimensões do BSC (*Balanced Scorecard*) de TI;

- nas **linhas**, temos processos do COBIT 5, agrupados por domínio;
- um **mapeamento de como cada objetivo de TI** é apoiado por um processo de TI do COBIT 5. Este mapeamento é expresso usando a seguinte escala:
 - ‘**P**’ significa **primário**, quando houver uma relação direta importante, ou seja, quando o processo do COBIT 5 for um apoio fundamental para a consecução de um objetivo de TI;
 - ‘**S**’ significa **secundário**, quando houver uma relação ainda forte, mas menos importante, ou seja, quando o processo do COBIT 5 for um apoio secundário para o objetivo de TI.

Figura - 23: Mapeamento dos Objetivos de TI do COBIT em Processos

			Objetivos de TI																
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17
Processo do COBIT 5			Financeira					Cliente		Interna						A&C			
Avaliar, Dirigir e Monitorar	EDM01	Garantir a Definição e Manutenção do Modelo de Governança	P	S	P	S	S	S	P		S	S	S	S	S	S	S	S	S
	EDM02	Garantir a Realização de Benefícios	P		S		P	P	P	S			S	S	S	S		S	P
	EDM03	Garantir a Otimização do Risco	S	S	S	P		P	S	S		P			S	S	P	S	S
	EDM04	Garantir a Otimização de Recursos	S		S	S	S	S	S	S	P		P		S			P	S
	EDM05	Garantir a Transparência às Partes Interessadas	S	S	P			P	P						S	S	S		S
Alinhar, Planejar e Organizar	APO01	Gerenciar a Estrutura de Gestão de TI	P	P	S	S			S		P	S	P	S	S	S	P	P	P
	APO02	Gerenciar a Estratégia	P		S	S	S		P	S	S		S	S	S	S	S	S	P
	APO03	Gerenciar Arquitetura da Organização	P		S	S	S	S	S	S	P	S	P	S		S			S
	APO04	Gerenciar Inovação	S			S	P			P	P		P	S		S			P
	APO05	Gerenciar Portfólio	P		S	S	P	S	S	S	S		S		P				S
	APO06	Gerenciar Orçamento e Custos	S		S	S	P	P	S	S			S		S				
	APO07	Gerenciar Recursos Humanos	P	S	S	S			S		S	S	P		P		S	P	P
	APO08	Gerenciar Relacionamentos	P		S	S	S	S	P	S			S	P	S		S	S	P
	APO09	Gerenciar Contratos de Prestação de Serviços	S			S	S	S	P	S	S	S	S		S	P	S		
	APO10	Gerenciar Fornecedores		S		P	S	S	P	S	P	S	S		S	S	S		S
	APO11	Gerenciar Qualidade	S	S		S	P		P	S	S		S		P	S	S	S	S
	APO12	Gerenciar Riscos		P		P		P	S	S	S	P			P	S	S	S	S
	APO13	Gerenciar Segurança		P		P		P	S	S		P				P			

Figure - 23: Mapeamento dos Objetivos de TI do COBIT em Processos																	
		Objetivos de TI															
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16
Processo do COBIT 5		Financeira				Cliente				Interna				A&D			
Construir, Adquirir e Implementar	BAI01	Gerenciar Programas e Projetos	P	S	P	P	S	S	S		S			P		S	S
	BAI02	Gerenciar Definição de Requisitos	P	S	S	S		P	S	S	S	S	P	S	S		S
	BAI03	Gerenciar Identificação e	S			S	S	P	S			S	S	S	S		S
	BAI04	Gerenciar Disponibilidade e				S	S	P	S	S		P		S	P		S
	BAI05	Gerenciar Capacidade de Mudança	S		S		S	S	P	S		S	S	P			P
	BAI06	Gerenciar Mudanças			S	P	S	P	S	S	P	S	S	S	S	S	S
	BAI07	Gerenciar Aceitação e Transição de Mudança				S	S	S	P	S			P	S	S	S	S
	BAI08	Gerenciar	S				S		S	S	P	S	S		S		P
	BAI09	Gerenciar Ativos		S		S		P	S	S	S	P			S	S	
	BAI10	Gerenciar Configuração		P		S		S	S	S	S	P			P	S	
Entregar, Atender e Apoiar	DSS01	Gerenciar Operações		S		P	S		P	S	S	S	P		S	S	S
	DSS02	Gerenciar Solicitações e Incidentes de Serviços				P			P	S		S			S	S	S
	DSS03	Gerenciar Problemas		S		P	S		P	S	S		P	S		P	S
	DSS04	Gerenciar Continuidade	S	S		P	S		P	S	S	S	S		P	S	S
	DSS05	Gerenciar Serviços de Segurança	S	P		P			S	S		P	S	S		S	S
	DSS06	Gerenciar Controles do Processo de Negócio		S		P			P	S		S	S	S		S	S
Monitorar, Avaliar e Analisar	MEA01	Monitorar, Avaliar e Analisar Desempenho e Conformidade	S	S	S	P	S	S	P	S	S	S	P		S	S	P
	MEA02	Monitorar, Avaliar e Analisar o Sistema de Controle Interno		P		P		S	S	S		S			S	P	S
	MEA03	Monitorar, Avaliar e Analisar Conformidade com Requisitos Externos		P		P	S		S			S				S	S

*A&C: Aprendizado e Crescimento

Figura. Mapeamento dos Objetivos de TI do COBIT em Processos, p. 54, COBIT 5. Fonte: COBIT 5, p.21, ISACA (2012)

6. MODELO DE REFERÊNCIA DE PROCESSO DO COBIT 5

O COBIT 5 **NÃO** é **prescritivo**, mas defende que as organizações implementem os **processos de governança e gestão** de tal forma que as principais áreas sejam cobertas.

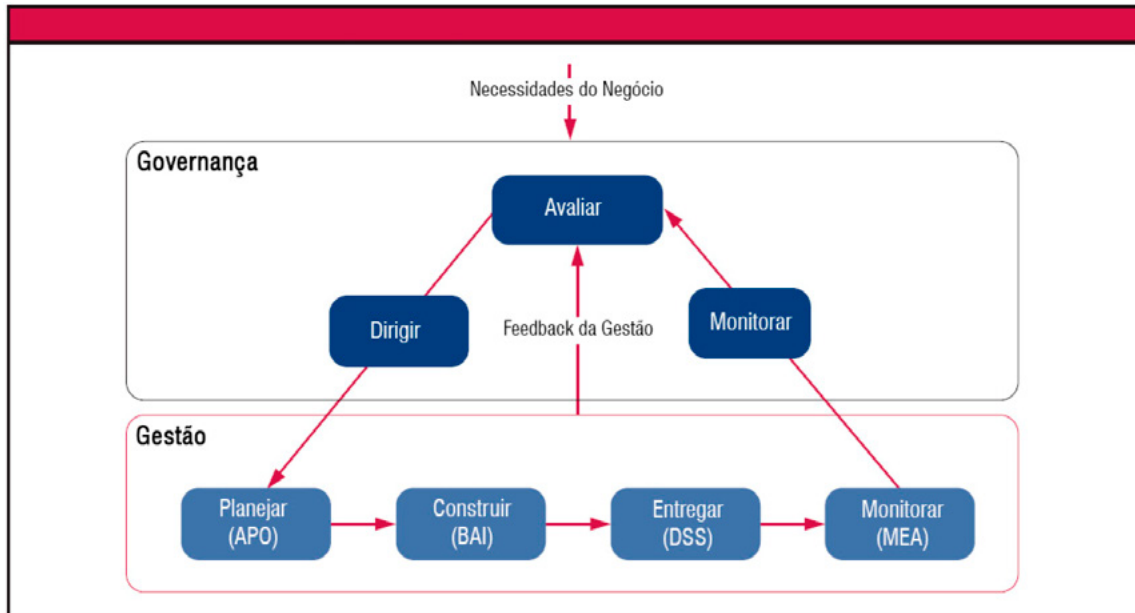


Figura. Principais áreas de Governança do COBIT 5
Fonte: COBIT 5, p.34, ISACA (2012)

A distinção entre governança e gestão pode ser percebida no **Modelo de Referência de Processos**, que **subdivide os 37 processos de TI** em duas principais áreas de atividade – **governança e gestão**.

Essas áreas de atividade são divididas em domínios de processos, conforme pode ser visto na tabela seguinte.

Área	Quant. de Processos	Domínios
Processos de Governança Corporativa de TI	05	Avaliar, Dirigir e Monitorar (<i>Evaluate, Direct and Monitor – EDM</i>)
Processos para Gestão Corporativa de TI	32	Alinhar, Planejar e Organizar (<i>Align, Plan and Organise – APO</i>); Construir, Adquirir e Implementar (<i>Build, Acquire and Implement – BAI</i>); Entregar, Serviços e Suporte (<i>Deliver, Service and Support – DSS</i>); Monitorar, Avaliar e Analisar (<i>Monitor, Evaluate and Assess – ME</i>).

Veja a descrição dos **cinco domínios** do Mapa de Processos do **COBIT 5**:

Avaliar, Dirigir e Monitorar	Processos de governança de interesse do conselho de diretores, da alta administração da empresa.
Alinhar, Planejar e Organizar	Processos que ajudam a fazer o alinhamento com o negócio e planejamento.
Construir, Adquirir e Implementar	Processos para execução de projetos, desenvolvimento de produtos e serviços.
Entregar, Serviços e Suporte	Processos relacionados a operações, atendimento a requisições, incidentes, problemas, etc. Foco: nível operacional.
Monitorar, Avaliar e Analisar	Localiza-se na vertical porque ele monitora tudo o que acontece no gerenciamento da TI. Ele vai avaliar o desempenho da TI, se ela está em conformidade com requisitos regulatórios, políticas da empresa, etc.

Figura. Domínios do COBIT 5. Fonte: COBIT 5, ISACA (2012)

Observe os **37 processos** listados a seguir, que fazem parte do COBIT 5:

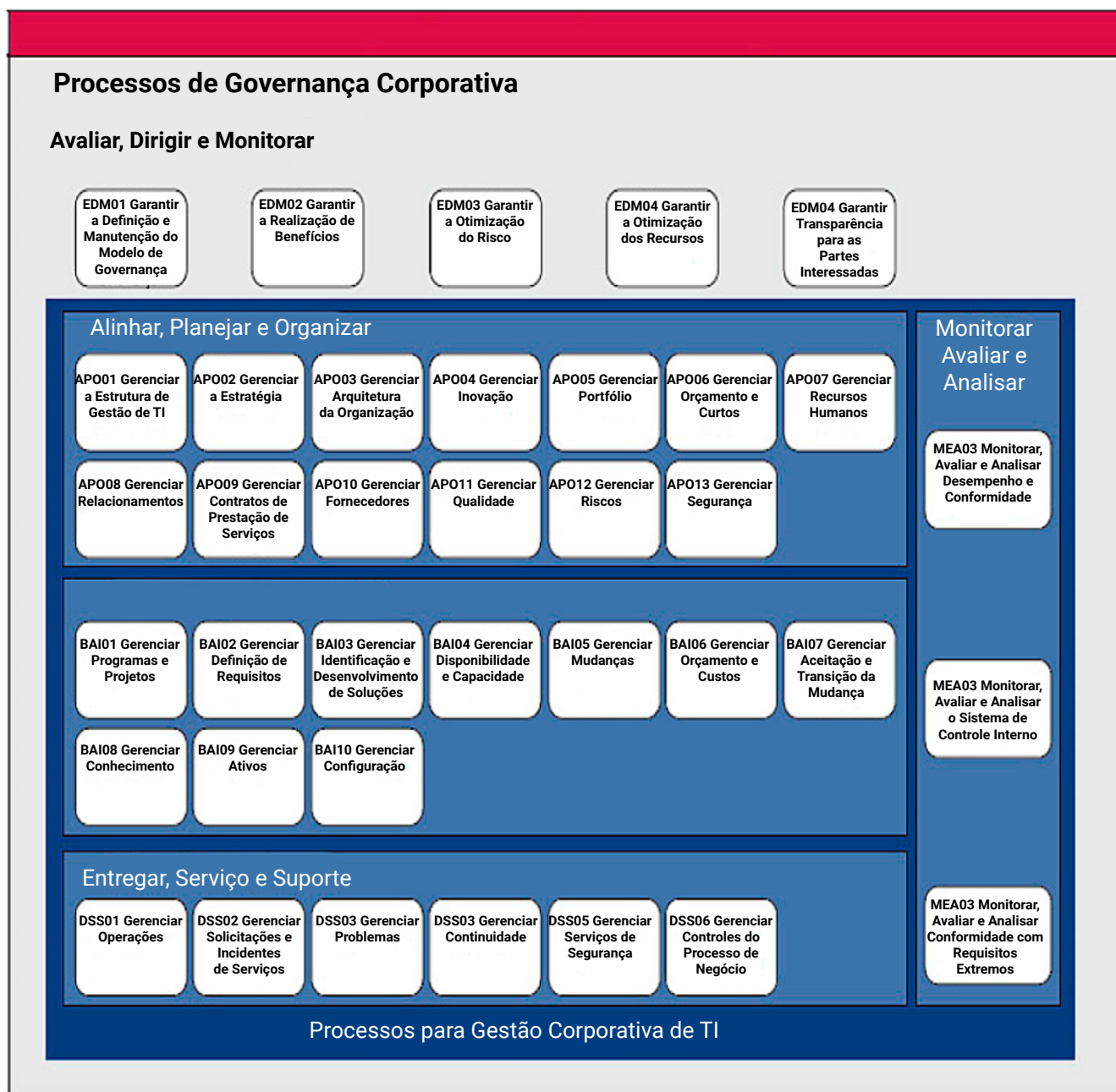


Figura. Modelo de Referência de Processo do COBIT 5.
Fonte: COBIT 5, p.35, ISACA (2012)

Atenção aqui ao **Mapa de Processos do COBIT 5**. Pelo menos é importante decorar os processos mais importantes, destacados na tabela seguinte!

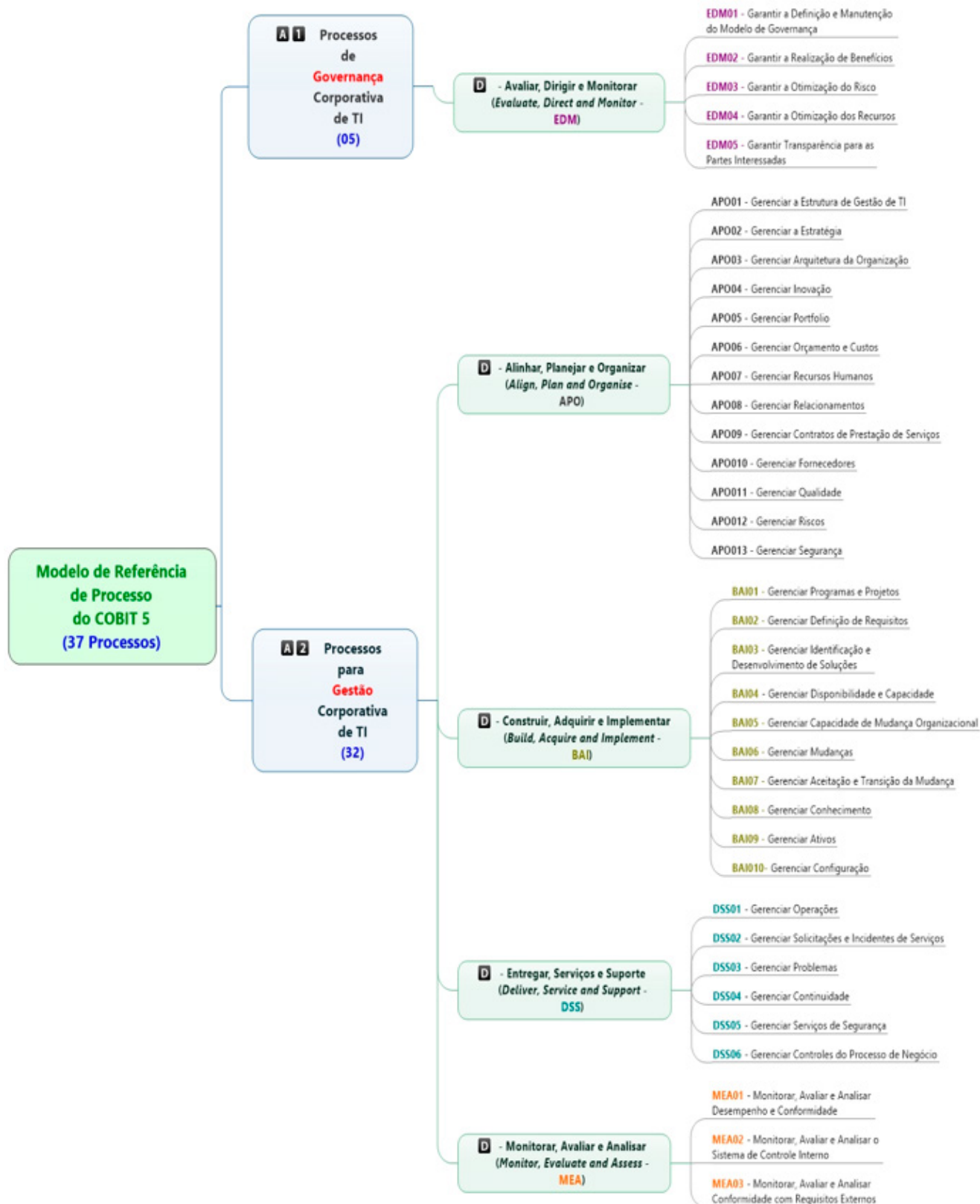


Figura. 37 Processos do COBIT 5. Fonte: Quintão (2020)

Evaluate, Direct, and Monitor – Avaliar, Dirigir e Monitorar – Processos de Governança Corporativa de TI

EDM01	Garantir a Definição e Manutenção do Modelo de Governança	Analisa e articula os requisitos para a governança corporativa de TI, coloca em prática e mantém estruturas, princípios, processos e práticas , com clareza de responsabilidades e autoridade para alcançar a missão, as metas e os objetivos da organização.
EDM02	Garantir a Realização de Benefícios	Otimiza a contribuição de valor para o negócio a partir dos processos de negócios, serviços e ativos de TI resultantes de investimentos realizados pela TI a custos aceitáveis.
EDM03	Garantir a Otimização do Risco	Garante que o apetite e tolerância a riscos da organização são compreendidos, articulados e comunicados e que o risco ao valor da organização relacionado ao uso de TI é identificado e controlado.
EDM04	Garantir a Otimização de Recursos	Garante que as capacidades adequadas e suficientes relacionadas à TI (pessoas, processos e tecnologia) estão disponíveis para apoiar os objetivos da organização de forma eficaz a um custo ótimo.
EDM05	Garantir a Transparência para as partes interessadas	Garante que a medição e relatórios de desempenho e conformidade da TI corporativa sejam transparentes para as partes interessadas aprovarem as metas, métricas e as ações corretivas necessárias.

Alinhar, Planejar e Organizar (APO) – Processos para Gestão Corporativa de TI

APO01	Gerenciar a Estrutura de Gestão de TI	Esclarece e mantém a missão e visão da governança empresarial de TI. Implementa e mantém mecanismos e autoridades para gerenciar informação e uso da TI na empresa.
APO02	Gerenciar a Estratégia	Fornece uma abordagem holística do negócio e ambiente de TI atual, direção futura e das iniciativas requeridas para migrar para o ambiente futuro desejado. Alinha planos de TI aos objetivos de negócio.

APO03	Gerenciar a Arquitetura da Organização	Estabelece uma arquitetura comum constituída de camada de processos de negócio, informação, dados, aplicativos e tecnologia para realizar de forma eficaz e eficiente as estratégias de TI e de negócio criando modelos e práticas chave que descrevem arquiteturas de linha de base.
APO04	Gerenciar Inovação	Mantém uma consciência da tecnologia da informação e tendências de serviço relacionadas, identificando oportunidades de inovação e planeja como se beneficiar a partir da inovação em relação às necessidades de negócio.
APO05	Gerenciar Portfólio	Executa a direção estratégica para investimentos alinhados com a visão da arquitetura empresarial e características dos investimentos e restrições de recursos e orçamento.
APO06	Gerenciar Orçamento e Custos	Gerencia as atividades financeiras relacionadas a TI tanto nas funções de negócio com de TI, cobrindo orçamento, gerenciamento de custo e benefício e priorização de gastos.
APO07	Gerenciar Recursos Humanos	Fornece uma abordagem estruturada para garantir a estruturação ideal, colocação, direitos de decisão e as habilidades dos recursos humanos . Isso inclui a comunicação de papéis e responsabilidades definidas, planos de aprendizagem e de crescimento, e as expectativas de desempenho, com o apoio de pessoas competentes e motivadas.
APO08	Gerenciar Relacionamentos	Gerencia o relacionamento entre o negócio e TI de uma maneira formal e transparente, que garanta foco na realização de um objetivo comum.
APO09	Gerenciar Contratos de Prestação de Serviços	Alinha serviços de TI e níveis de serviço com as necessidades e expectativas da organização , incluindo identificação, especificação, projeto, publicação, acordo, e acompanhamento de serviços de TI, níveis de serviço e indicadores de desempenho.

APO10	Gerenciar Fornecedores	Gerencia serviços relacionados a TI prestados por todos os tipos de fornecedores para atender às necessidades organizacionais, incluindo a seleção de fornecedores, gestão de relacionamentos, gestão de contratos e revisão e monitoramento de desempenho de fornecedores para a efetividade e conformidade.
APO11	Gerenciar Qualidade	Define e comunica requisitos de qualidade para todos os processos, procedimentos e resultados de negócio relacionados, incluindo controles, monitoramento contínuo e uso de práticas comprovadas e normas na melhoria contínua.
APO12	Gerenciar Riscos	Identifica, avalia e reduz continuamente os riscos relacionados a TI dentro de níveis de tolerância estabelecidos pela gerência executiva da empresa.
APO13	Gerenciar Segurança	Define, opera e monitora um sistema para gestão da segurança da informação.
Construir, Adquirir e Implementar (BAI) – Processos para Gestão Corporativa de TI		
BAI01	Gerenciar Programas e Projetos	Gerenciar todos os programas e projetos do portfólio de investimentos em alinhamento com a estratégia da organização e de forma coordenada. Inicia, planeja, controla e executa programas e projetos, e finaliza com uma revisão pós-implementação.
BAI02	Gerenciar Definição de Requisitos	Identifica soluções e analisa requisitos antes da aquisição ou criação para assegurar que eles estão alinhados com os requisitos da estratégia da empresa cobrindo processos de negócio, aplicativos, informação/dados, infraestrutura e serviço.
BAI03	Gerenciar Identificação e Desenvolvimento de Soluções	Estabelece e mantém soluções identificadas de acordo com requisitos da empresa, cobrindo desenho, desenvolvimento, aquisição/terceirização e parceria com fornecedores/vendedores.
BAI04	Gerenciar Disponibilidade e Capacidade	Balanceia necessidades atuais e futuras para disponibilidade, desempenho e capacidade com provisão de serviço a um custo-efetivo.

BAI05	Gerenciar Capacidade de Mudança Organizacional	Maximiza a probabilidade de sucesso da implementação de mudança organizacional sustentável em toda a empresa de forma rápida e com risco reduzido.
BAI06	Gerenciar Mudanças	Gerencia todas as mudanças de uma maneira controlada, incluindo mudanças de padrão e de manutenção de emergência relacionadas com os processos de negócio, aplicações e infraestrutura. Isto inclui os padrões de mudança e procedimentos, avaliação de impacto, priorização e autorização, mudanças emergenciais, acompanhamento, elaboração de relatórios, encerramento e documentação.
BAI07	Gerenciar Aceitação e Transição da Mudança	Aceita e produz formalmente novas soluções operacionais , incluindo planejamento de implementação, sistema e conversão de dados, testes de aceitação comunicação, preparação de liberação, promoção para a produção de processos de negócio e serviços de TI novos ou alterados, apoio inicial a operação e uma revisão pós implementação.
BAI08	Gerenciar Conhecimento	Mantém a disponibilidade de conhecimento relevante, atual, validado e confiável para apoiar todas as atividades de processo e facilitar a tomada de decisão.
BAI09	Gerenciar Ativos	Gerencia ativos de TI através de seu ciclo de vida para se certificar de que seu uso agrega valor a um custo ótimo, eles permanecem operacionais (aptos para o propósito), eles estão fisicamente protegidos e aqueles ativos que são fundamentais para apoiar a capacidade de serviço são confiáveis e disponíveis.
BAI10	Gerenciar Configuração	Define e mantém as descrições e os relacionamento entre os principais recursos e capacidades necessárias para a entregar serviços apoiados pela TI, incluindo a coleta de informações de configuração, estabelecimento de linhas de base, verificação e auditoria de informações de configuração e atualização de repositório de configuração.

Entregar, Serviço e Suporte (DSS) – Processos para Gestão Corporativa de TI

DSS01	Gerenciar Operações	Coordena e executa as atividades e procedimentos operacionais necessários para entregar serviços de TI internos e terceirizados, incluindo a execução de procedimentos operacionais padrão predefinidos e as atividades de monitoração necessárias.
DSS02	Gerenciar Solicitações e Incidentes de Serviço	Fornecer uma resposta em tempo oportuno e eficaz às requisições dos usuários e resolução de todos os tipos de incidentes.
DSS03	Gerenciar Problemas	Identifica e classifica os problemas e suas causas raízes e proporciona resolução em tempo oportuno para prevenir incidentes recorrentes.
DSS04	Gerenciar Continuidade	Estabelece e mantém um plano para permitir ao negócio e TI a responder a incidentes e a interrupções , a fim de continuar a operação de processos de negócio críticos e serviços de TI requeridos e mantém a disponibilidade de informações em um nível aceitável para a empresa.
DSS05	Gerenciar Serviços de Segurança	Protege as informações da organização para manter o nível de risco aceitável para a segurança da informação da organização , de acordo com a política de segurança. Estabelece e mantém as funções de segurança da informação e privilégios de acesso e realiza o monitoramento de segurança.
DSS06	Gerenciar os Controles de Processos de Negócio	Define e mantém controles de processo de negócio apropriados para assegurar que as informações relacionadas e processadas satisfazem todos os requisitos de controle de informações relevantes .

Monitorar, Analisar e Avaliar (MEA) – Processos para Gestão Corporativa de TI

MEA01	Monitorar, Analisar e Avaliar Desempenho e Conformidade	Coleta, valida e avalia metas e métricas de processos de TI e de negócio . Monitora se os processos estão operando conforme metas e métricas de conformidade acordadas e fornece relatório que isto é sistemático e ocorre em tempo oportuno.
--------------	--	--

MEA02	Monitorar, Analisar e Avaliar o Sistema de Controle Interno	Monitora e avalia continuamente o ambiente de controle , incluindo auto avaliações e análises de avaliações independentes.
MEA03	Monitorar, Analisar e Avaliar Conformidade com Requisitos Externos	Avalia se processos de TI e processos negócios apoiados por TI estão em conformidade com leis, regulamentos e exigências contratuais .

Figura. Descrição dos Processos do COBIT 5

DIRETO DO CONCURSO

008. (IADES/CFM/ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2018) Com relação ao COBIT 5, é correto afirmar que o domínio

- a) Entregar, Servir e Suportar refere-se à entrega dos serviços de TI necessários para atender aos planos táticos e estratégicos e inclui processos para gerenciar operações, requisições de serviços e incidentes, o gerenciamento de problemas, a continuidade, os serviços de segurança e o controle de processos de negócio.
- b) Alinhar, Planejar e Organizar diz respeito aos processos de gerenciamento da disponibilidade e da capacidade; mudança organizacional; gerenciamento de mudanças; aceite e transição; e gerenciamento de ativos, configuração e conhecimento.
- c) Avaliar, Dirigir e Monitorar faz parte dos processos de gestão, os quais ditam as responsabilidades da alta direção para a avaliação, o direcionamento e a monitoração do uso dos ativos de TI para a criação de valor.
- d) Alinhar, Planejar e Organizar faz parte dos processos de governança, os quais ditam as responsabilidades da alta direção e podem contribuir melhor com os objetivos de negócio.
- e) Entregar, Servir e Suportar inclui os processos para gerenciar operações, requisições de serviços, incidentes e mudanças; aceite e transição; e gerenciamento de ativos, configuração e conhecimento.



Veja a descrição dos **cinco domínios** do Mapa de Processos do COBIT 5:

Avaliar, Dirigir e Monitorar	Processos de governança de interesse do conselho de diretores, da alta administração da empresa.
Alinhar, Planejar e Organizar	Processos que ajudam a fazer o alinhamento com o negócio e planejamento.
Construir, Adquirir e Implementar	Processos para execução de projetos, desenvolvimento de produtos e serviços.

Entregar, Serviços e Suporte (ou Entregar, Servir e Suportar)	Refere-se à entrega dos serviços de TI necessários para atender aos planos táticos e estratégicos e inclui processos relacionados a operações, atendimento a requisições, incidentes, gerenciamento de problemas, a continuidade, os serviços de segurança e o controle de processos de negócio. Foco: nível operacional.
Monitorar, Avaliar e Analisar	Localiza-se na vertical porque ele monitora tudo o que acontece no gerenciamento da TI. Ele vai avaliar o desempenho da TI, se ela está em conformidade com requisitos regulatórios, políticas da empresa, etc.

Figura. Domínios do COBIT 5. Fonte: COBIT 5, ISACA (2012)

Letra a.

7. AS SETE (7) FASES DO CICLO DE VIDA DE IMPLEMENTAÇÃO

O **ciclo de vida da implementação** apresenta uma forma das organizações usarem o COBIT para tratar da complexidade e os desafios geralmente encontrados durante as implementações.

Os **TRÊS** COMPONENTES inter-relacionados do ciclo de vida são (ISACA,2012):

- **Ciclo de vida principal de melhoria contínua (anel interno)** – Este não é um projeto isolado;
- **Capacitação da mudança (anel intermediário)** – Abordagem dos aspectos comportamentais e culturais;
- **Gestão do programa (anel externo).**

Como já discutido, o ambiente adequado deve ser criado para garantir o sucesso da implementação ou da iniciativa de melhoria.

O **ciclo de vida e suas sete fases** são ilustrados na figura seguinte.

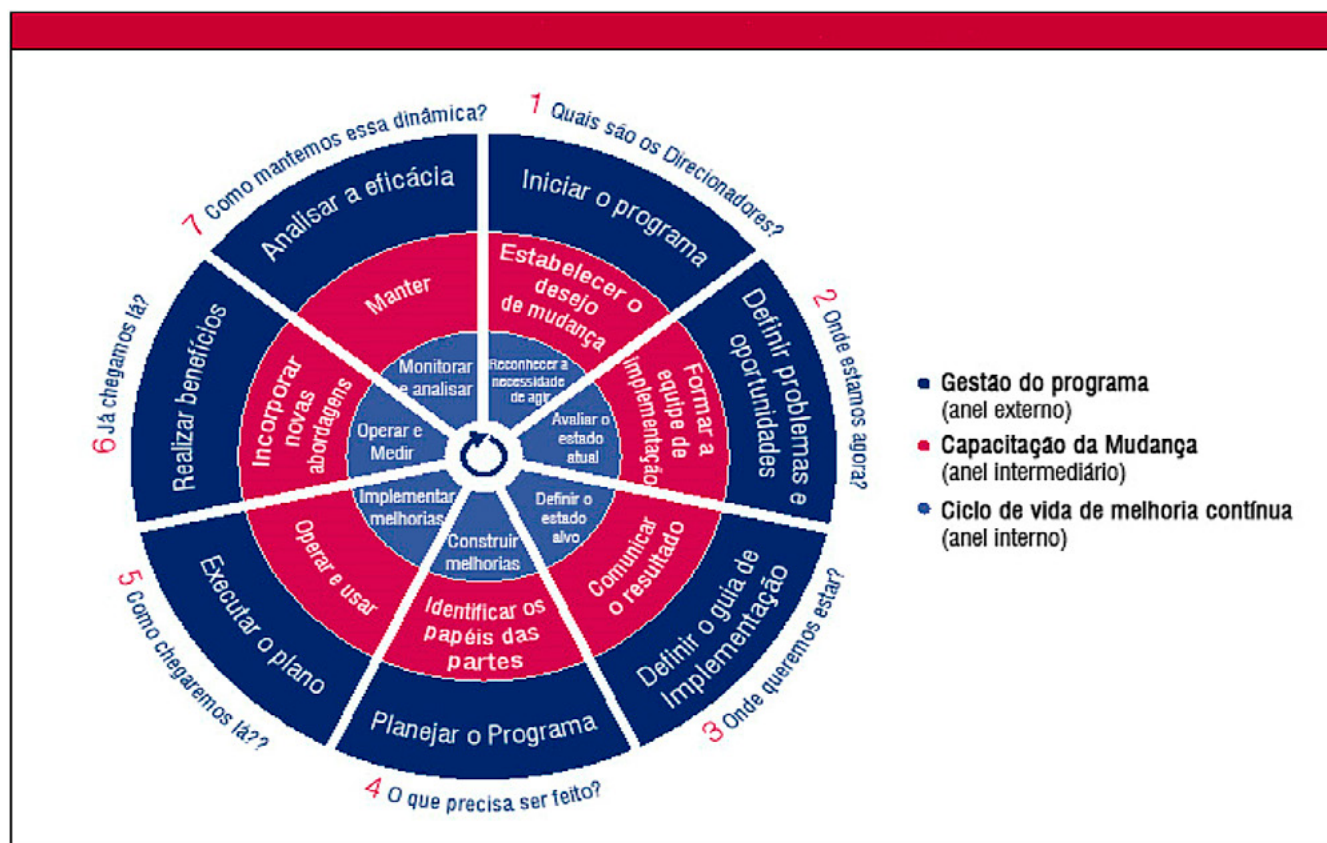


Figura. As 7 fases do ciclo de vida da implementação.

Fonte: COBIT 5, ISACA (2012), p. 39

DIRETO DO CONCURSO

009. (VUNESP/TCE-SP/AGENTE DA FISCALIZAÇÃO FINANCEIRA/INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO/2014) O COBIT 5 define um ciclo de vida de implementação no qual há 3 componentes:

- Definição de Elementos Responsáveis, Catalogação de Serviços e Análise de Qualidade.
- Definição de Elementos Responsáveis, Definição de Métricas e Catalogação de Serviços.
- Definição de Métricas, Gestão de Ciclo Econômico e Capacitação de Mudanças.
- Implementação de Serviços, Gestão de Ciclo Econômico e Melhoria Contínua.
- Melhoria Contínua, Capacitação de Mudanças e Gestão do Programa.



Os **TRÊS COMPONENTES** inter-relacionados do ciclo de vida são (ISACA,2012):

- Ciclo de vida principal de melhoria contínua (anel interno).**
- Capacitação da mudança (anel intermediário)** – Abordagem dos aspectos comportamentais e culturais.
- Gestão do programa (anel externo).**

O ciclo de vida e suas sete fases são ilustrados na figura seguinte.

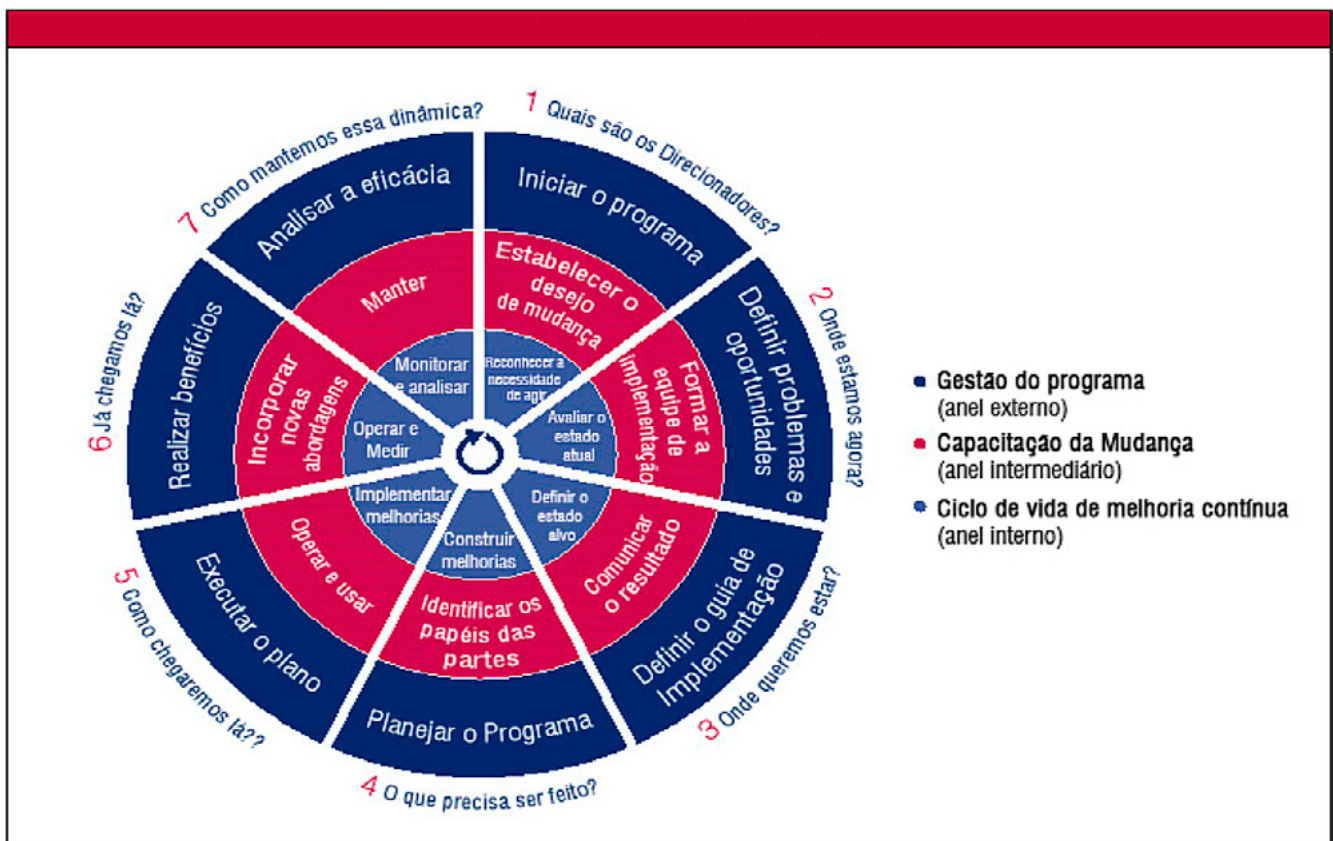


Figura. As 7 fases do ciclo de vida da implementação.

Fonte: COBIT 5, ISACA (2012), pág. 39

Segundo ISACA (2012), o ambiente adequado deve ser criado para garantir o sucesso da implementação ou da iniciativa de melhoria.

Letra e.

8. MODELO DE CAPACIDADE DE PROCESSO DO COBIT 5

Esse modelo tem como **objetivos**:

- **benchmarking** de capacidade de processos;
- mapear situações **"AS-IS"** (identifica os processos de maior valor agregado e os obstáculos que impedem o alcance dos resultados desejados) e **"TO-BE"** (produz alternativas para a situação atual do processo, que satisfaçam objetivos estratégicos);
- realizar análises de *gap* entre a situação atual e situação desejada;
- prover à alta administração classificações do nível de capacidade dos processos.

O **modelo de avaliação de capacidade de processos** do COBIT 5 apresenta **6 níveis** assim denominados:

Processo Inexistente (Nível 0)	O processo não foi implementado ou não atingiu seu objetivo. Neste nível, há pouca ou nenhuma evidência de qualquer atingimento sistemático do objetivo do processo.
Processo Executado (Nível 1)	O processo implementado atinge seu objetivo.
Processo Gerenciado (Nível 2)	O processo realizado descrito acima agora é implementado de forma administrativa (planejado, monitorado e ajustado) e seus produtos do trabalho são adequadamente estabelecidos, controlados e mantidos.
Processo Estabelecido (Nível 3)	O processo gerenciado agora é definido (padronizado).
Processo Previsível (Nível 4)	O processo estabelecido agora opera dentro de limites bem definidos para atingir seus resultados.
Processo Otimizado (Nível 5)	O processo previsível agora é continuamente melhorado para atingir as metas de negócio relevantes atuais e futuras.

Um processo pode atingir seis níveis de capacidade, incluindo uma designação de “processo incompleto” caso suas práticas não atinjam o objetivo do processo.

Cada **NÍVEL DE CAPACIDADE só pode ser atingido quando o nível anterior tiver sido plenamente alcançado**. Por exemplo, uma capacidade de processo nível 3 (processo estabelecido) exige que a definição do processo e os atributos de implantação do processo sejam amplamente atingidos depois que a capacidade dos atributos de processo do nível 2 forem atingidos (processo gerenciado).

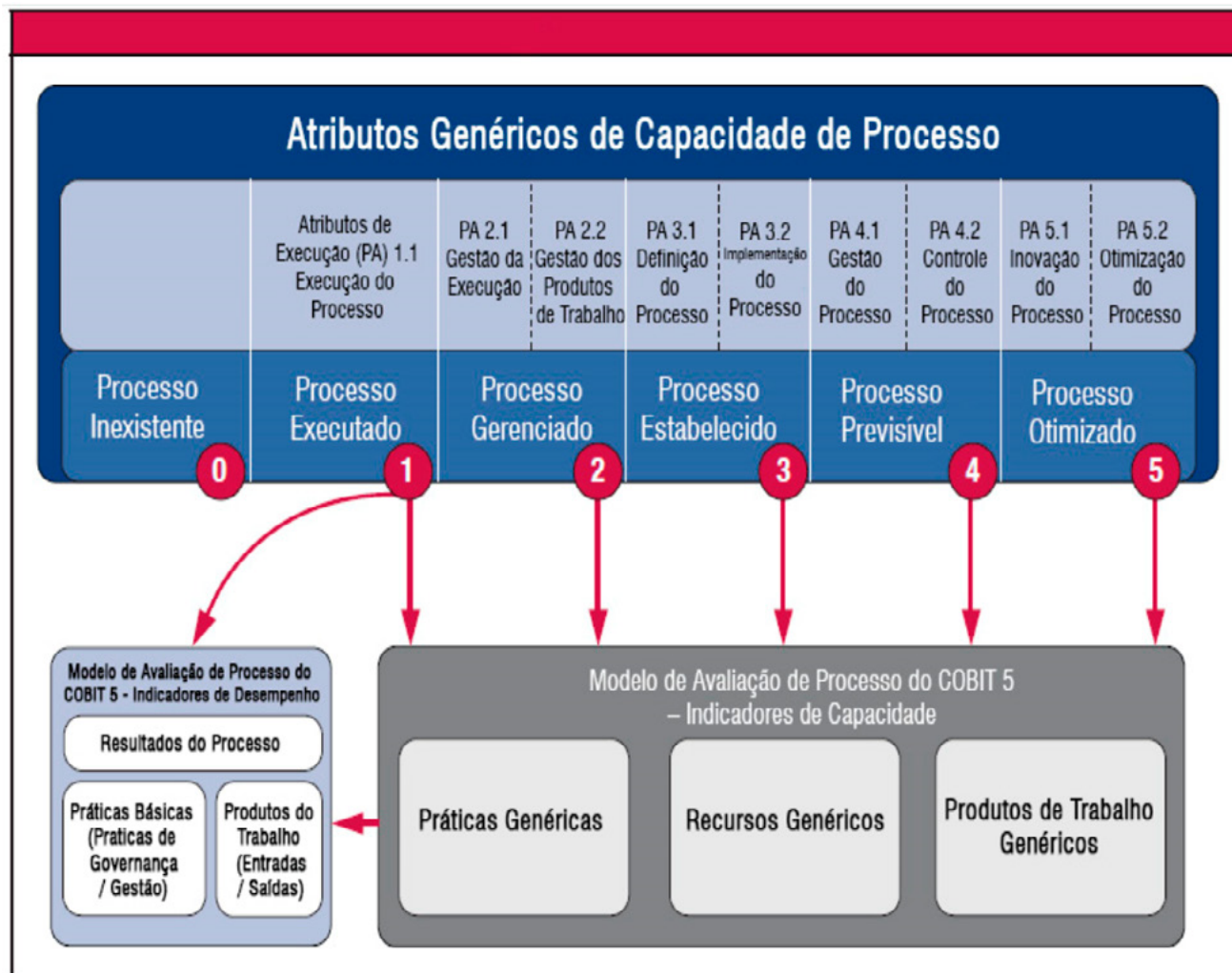


Figura. Resumo do Modelo de Capacidade de Processo do COBIT 5. Fonte: COBIT 5, ISACA (2012)

A seguir, **tem-se uma relação dos atributos de processo especificados na figura anterior (COBIT 5):**

Execução do Processo (PA 1.1)	O processo atinge os seus objetivos e gera todos os produtos de trabalho necessários.
Gestão da Execução (PA 2.1)	Os objetivos de desempenho do processo são definidos, planejados e monitorados de acordo com um plano. Responsabilidades e autoridades são definidas. Os recursos necessários são identificados. Comunicação entre os envolvidos é clara.
Gestão dos Produtos de Trabalho (PA 2.2)	Os produtos de trabalho do processo são definidos, controlados e documentados.

Definição do Processo (PA 3.1)	Um processo padrão é definido. Fazem parte do padrão: competências e papéis necessários; infraestrutura e ambiente de trabalho necessários; sequência e interação com outros processos.
Implementação do Processo (PA 3.2)	Papéis e responsabilidades são alocados e comunicados. Pessoas são treinadas e habilitadas. Recursos necessários são disponibilizados. A infraestrutura necessária é disponibilizada.
Gestão do Processo (PA 4.1)	Objetivos quantitativos são estabelecidos. Métricas são identificadas.
Controle do Processo (PA 4.2)	Técnicas de análise e controle são aplicadas. Limites de variação são estabelecidos para determinar um desempenho "normal". Ações corretivas são tomadas para resolver as causas das variações.
Inovação do Processo (PA 5.1)	Dados são coletados no sentido de possibilitar inovação e boas práticas. Oportunidades de melhoria a partir de novas tecnologias e conceitos são identificadas.
Otimização do Processo (PA 5.2)	Mudanças são propostas e implementadas para melhorar o processo. A efetividade das mudanças é avaliada para garantir a melhoria do processo.

DIRETO DO CONCURSO

010. (ESAF/CVM/ANALISTA DE INFRAESTRUTURA DE TI/2010/ADAPTADA) Os níveis de capacidade de processos do COBIT 5.0 são:

- a)** Insipiente (0). Inicial / Ad hoc (1). Repetitivo mas intuitivo (2). Programado (3). Gerenciado e qualitativo (4). Finalizado (5).
- b)** Inexistente (0). Programado (1). Repetitivo mas dedutivo (2). Definido (3). Gerenciado e mensurável (4). Repetitivo (5).
- c)** Inexistente (0). Em definição (1). Restritivo mas intuitivo (2). Otimizado (3). Gerenciado e mensurável (4). Disponibilizado (5).
- d)** A definir (0). Inicial / Ad hoc (1). Repetitivo e redundante (2). Definido (3). Orientado para mensuração (4). Maximizado (5).
- e)** Inexistente (0). Executado (1). Gerenciado (2). Estabelecido (3). Previsível (4). Otimizado (5).



O COBIT 5 define os **6 níveis de capacidade de processos** abordados na questão. São eles:

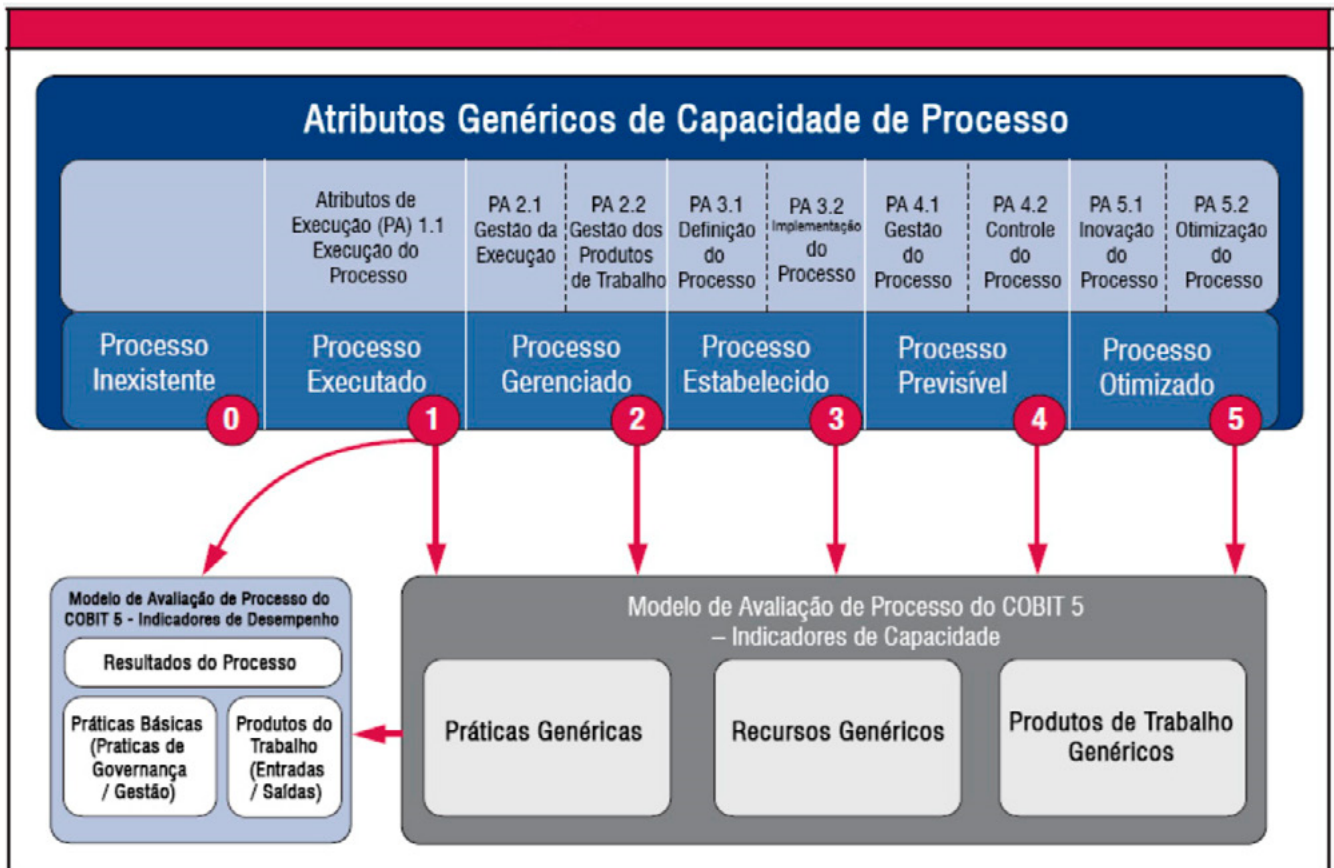


Figura. Resumo do Modelo de Capacidade de Processo do COBIT 5 Fonte: COBIT 5, ISACA (2012).

Letra e.

9. TABELA RACI

No COBIT 5, a **tabela RACI** ilustra quem é a pessoa Responsável, Aprovador, Consultada ou Informada dentro da estrutura organizacional.

As **tabelas RACI** (**R**esponsible, **A**ccountable, **C**onsult e **I**ncorm) **associam as atividades do processo às estruturas organizacionais e/ou papéis individuais na organização.**

Elas descrevem o nível de envolvimento de cada papel em cada prática de processo: **Responsável, Aprovador, Consultado ou Informado.**

Parte consultada (RACI)	<p>Refere-se àquelas pessoas cujas opiniões são solicitadas em uma atividade (comunicação bidirecional)</p> <p>Em uma tabela RACI, responde à pergunta: Quem é responsável pelas entradas? As principais funções que fornecem entrada. Observe que também fica a critério das funções responsáveis obterem as informações junto a outras unidades ou parceiros externos; no entanto, as entradas provenientes das funções relacionadas serão consideradas e, se necessário, ações adequadas deverão ser tomadas para escalção, inclusive a informação do responsável pelo processo e/ou do comitê diretor</p>
Parte informada (RACI) (Informed)	<p>Refere-se às pessoas mantidas informadas e atualizadas sobre o andamento de uma atividade (comunicação unidirecional)</p> <p>Em uma tabela RACI, responde à pergunta: Quem recebe a informação? As funções informadas sobre a consecução e/ou resultados da tarefa. A função de "responsável", evidentemente, sempre deverá receber informação adequada para supervisionar a tarefa, da mesma forma que as funções responsáveis por sua área de interesse</p>
Parte Aprovadora (RACI) (Accountable)	<p>Pessoa, grupo ou entidade responsável basicamente por um assunto, processo ou escopo</p> <p>Em uma tabela RACI, responde à pergunta: Quem responde pelo sucesso da tarefa?</p>
Parte Responsável (RACI) (Responsible)	<p>Refere-se à pessoa que deve garantir que as atividades sejam concluídas com sucesso</p> <p>Em uma tabela RACI, responde à pergunta: Quem está realizando a tarefa? As funções que tiverem o principal interesse operacional na realização da atividade relacionada e criarem o resultado esperado</p>



DIRETO DO CONCURSO

011. (CESPE/STJ/TÉCNICO JUDICIÁRIO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2015) No que se refere ao COBIT versão 5, julgue os itens seguintes.

As tabelas RACI (responsible, accountable, consult e inform) associam as atividades do processo aos papéis individuais na organização e podem ter relação com o habilitador estruturas organizacionais.



As **tabelas RACI** (*Responsible, Accountable, Consult e Inform*) descrevem as responsabilidades das diferentes estruturas organizacionais e suas funções na organização.

Essa tabela ilustra quem é a pessoa Responsável (*Responsible*), Aprovadora (*Accountable*), Consultada (*Consult*) ou Informada (*Informed*) dentro da estrutura organizacional.

- **Parte consultada:** refere-se àquelas pessoas cujas opiniões são solicitadas em uma atividade (comunicação bidirecional);
- **Parte informada (*Informed*):** refere-se às pessoas mantidas informadas e atualizadas sobre o andamento de uma atividade (comunicação unidirecional);
- **Parte Aprovadora (*Accountable*):** pessoa, grupo ou entidade responsável basicamente por um assunto, processo ou escopo;
- **Parte Responsável (*Responsible*):** refere-se à pessoa que deve garantir que as atividades sejam concluídas com sucesso.

Certo.

RESUMO

COBIT 5

Baseado em **cinco princípios** fundamentais para a governança e gestão TI nas organizações:

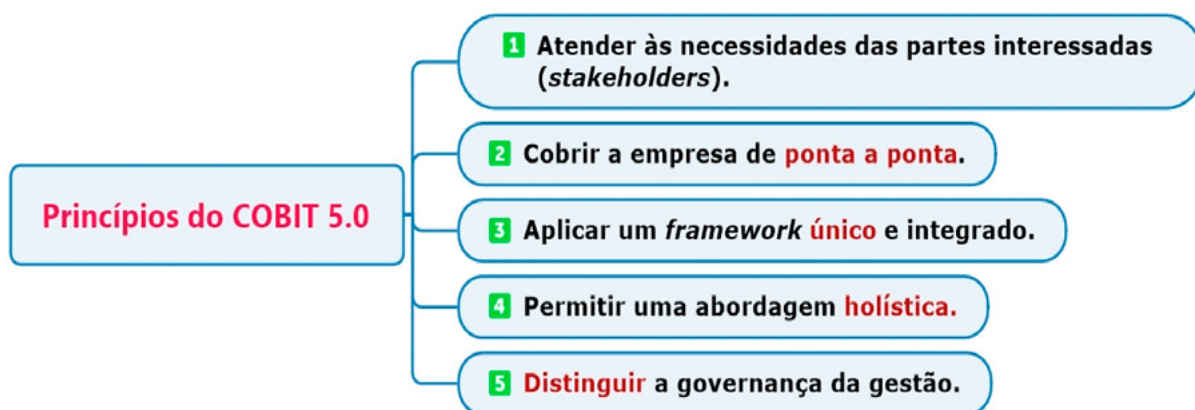


Figura. Elaboração Própria. Fonte: COBIT 5, p. 15, ISACA (2012)

Descreve **sete categorias de habilitadores** (recurso que você utiliza para alcançar um resultado).

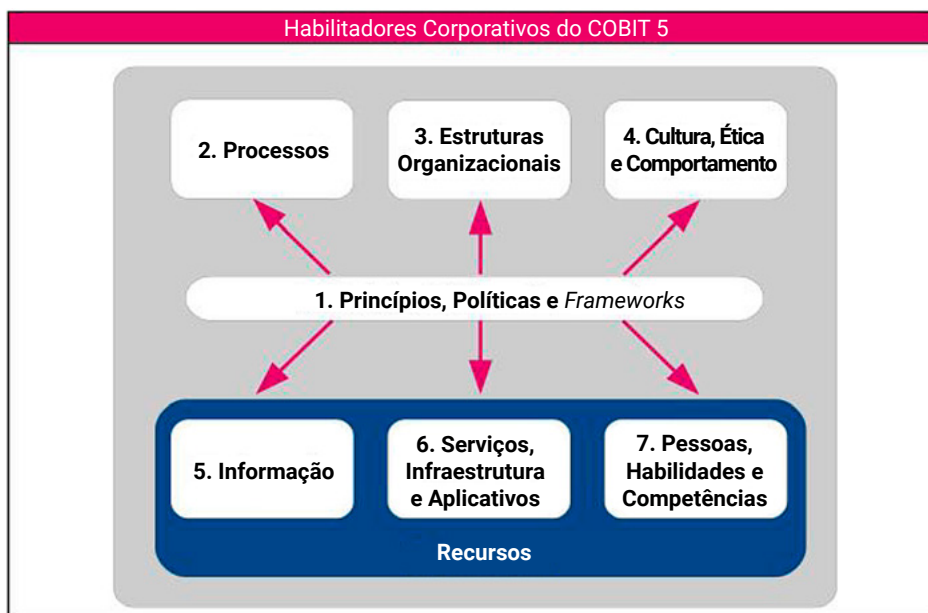


Figura. Habilitadores do COBIT 5
Fonte: COBIT 5, p. 29, ISACA (2012)

São eles:

- 1. Princípios, políticas e *Frameworks*.
- 2. Processos.
- 3. Estruturas organizacionais.
- 4. Cultura, Ética e Comportamento.
- 5. Informação.
- 6. Serviços, Infraestrutura e Aplicativos.
- 7. Pessoas, Habilidades e Competências.
 - **Integra** os principais *Frameworks* da ISACA, como Val IT, Risk IT, etc.
 - Deixa clara a **distinção** entre **governança** e **gestão**.
 - Na gestão de recursos de TI do COBIT 5, a **seleção de fornecedores** deve ser realizada de acordo com os pareceres legais e contratuais, devendo-se assegurar a melhor opção para atender aos objetivos do negócio.
 - A NBR ISO/IEC 38500:2009 **está alinhada à área chave de governança do COBIT 5**, pois preconiza a preparação e a implementação de planos e políticas para assegurar que o uso da TI atenda às necessidades atuais e contínuas da estratégia de negócio da organização.
 - Para o COBIT 5, um dos principais objetivos e competência da governança é **CRIAR VALOR para seus Stakeholders**.
 - **Define um novo modelo de referência de processos de TI (com 37 processos no total)**.

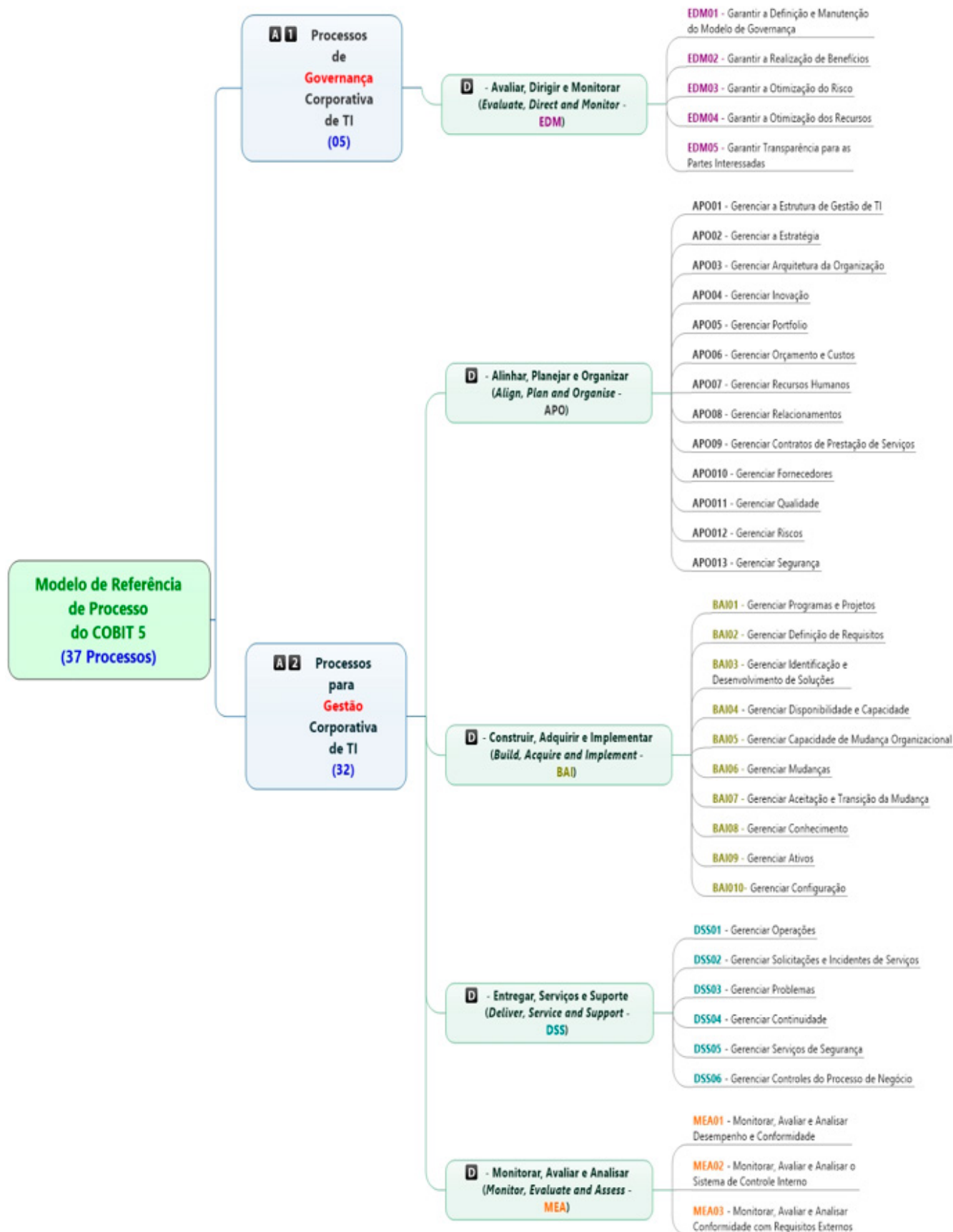


Figura. Novo Modelo de Referência de Processos de TI (com 37 Processos no total). Fonte: Quintão (2020)

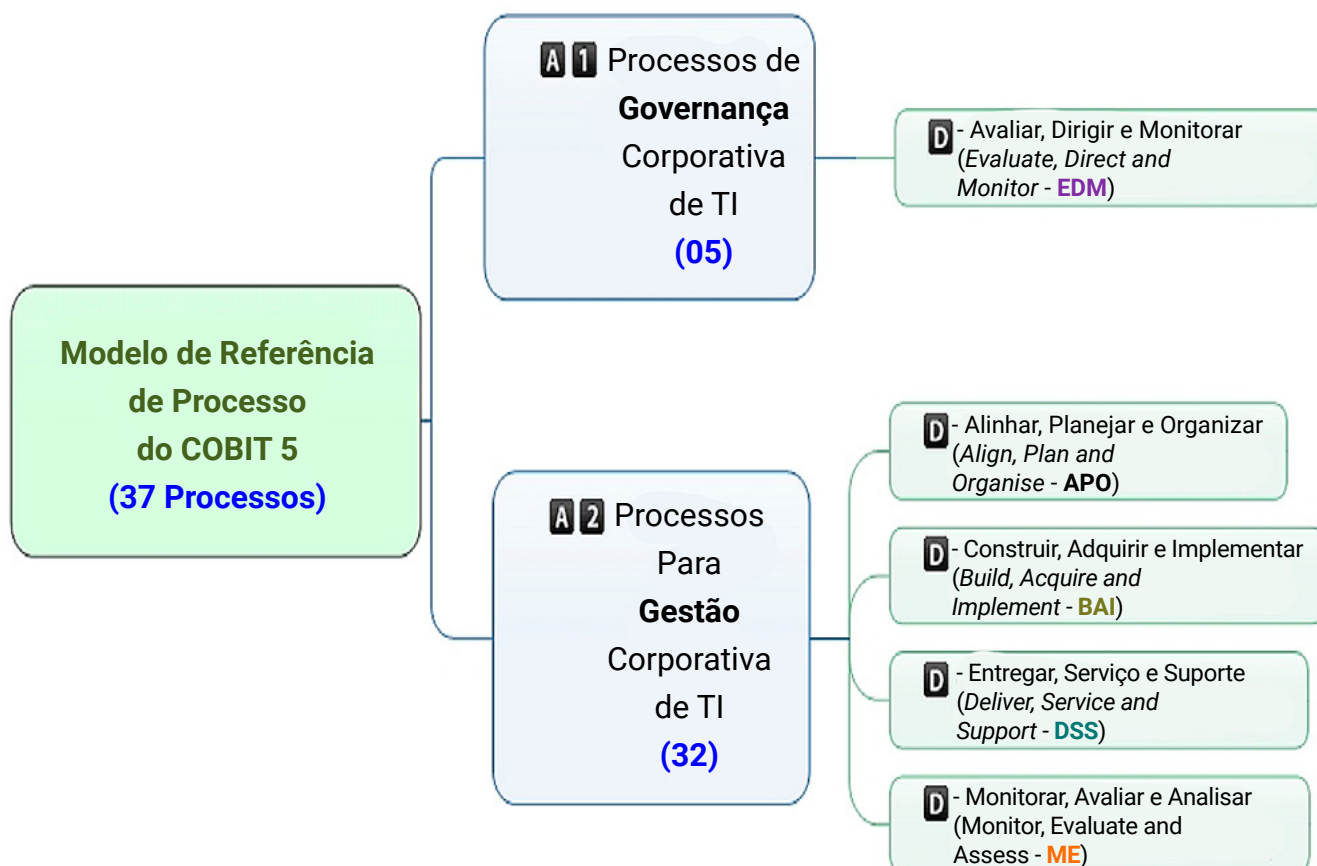


Figura. Cinco Domínios do COBIT 5. Fonte: Quintão (2020)

Modelo de capacidade de processo (6 NÍVEIS):

Processo Inexistente (Nível 0)
Processo Executado (Nível 1)
Processo Gerenciado (Nível 2)
Processo Estabelecido (Nível 3)
Processo Previsível (Nível 4)
Processo Otimizado (Nível 5)

QUESTÕES COMENTADAS EM AULA

001. (CESPE/SEFAZ-RS/AUDITOR-FISCAL DA RECEITA ESTADUAL/BLOCO I/2019) O diretor de TI de uma empresa pública de pequeno porte deseja melhorar a governança e a gestão de TI dessa empresa. Nesse caso, a aplicação do COBIT 5

- a) é admissível apenas em relação à governança, mas não em relação à gestão.
- b) não é viável, pois o COBIT 5 não pode ser utilizado em empresa pública.
- c) não compete ao diretor de TI, mas somente à presidência da empresa, porque alterará a governança da empresa.
- d) é admissível, pois esse guia pode ser utilizado em empresa de qualquer natureza e porte.
- e) não é viável, por ser incompatível com empresa de pequeno porte.

002. (COPS/CELEPAR/UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA/2014) Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, os cinco princípios do COBIT 5 Framework.

- a) Desenvolver um ambiente empresarial sustentável; focar na qualidade; aprimorar os processos; adequar a economia empresarial; definir as prioridades.
- b) Adequar epistemicamente a empresa; formatar padrões de processos e negócios; desenvolver marketing inteligente; evoluir o controle financeiro; capacitar a mão de obra.
- c) Integrar processos; integrar os módulos do sistema; integrar os *stakeholders*; integrar os departamentos da empresa; integrar a governança e o chão de fábrica.
- d) Atender às necessidades das partes interessadas; cobrir a empresa de ponta a ponta; aplicar um Framework único; capacitar uma abordagem holística; separar a governança do gerenciamento.
- e) Desenvolver um ambiente produtivo; equilibrar entradas e saídas; propiciar um ambiente colaborativo; promover a integração entre a governança e o gerenciamento; capacitar uma abordagem integradora.

003. (CESPE/TRE-BA/TÉCNICO JUDICIÁRIO/OPERAÇÃO DE COMPUTADORES/2017) Com base em uma série de princípios, o COBIT 5 fornece os processos e habilitadores necessários à criação de valor para a organização. Nesse sentido, a interligação entre os objetivos corporativos de alto nível e os objetivos específicos de TI, ambos alcançados mediante o uso e a execução otimizados de todos os habilitadores e processos, corresponde ao princípio conforme o qual se deve

- a) permitir uma abordagem holística.
- b) aplicar um modelo único integrado.
- c) atender às partes interessadas.
- d) cobrir a organização de ponta a ponta.
- e) distinguir a governança da gestão.

004. (COPS/CELEPAR/UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA/2014) Segundo a COBIT 5, a criação de valor significa perceber os benefícios a um custo ideal de recursos, otimizando riscos.

005. (FCC/SABESP/TÉCNICO EM GESTÃO 01/INFORMÁTICA/2018) O COBIT 5 aborda a Governança e Gestão da informação e da tecnologia correlata

- a) e é orientado pelos acordos de nível de serviço e pelo suporte ao cliente via call center.
- b) com foco exclusivo no desenvolvimento de soluções de TI.
- c) a partir do ponto de vista específico dos custos de TI.
- d) exclusivamente no âmbito da área de TI, incluindo todos os seus processos.
- e) a partir da perspectiva de toda a organização, de ponta a ponta.

006. (IADES/ARCON-PA/ASSISTENTE TÉCNICO EM REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS/2018) A respeito dos conceitos de governança e gestão do COBIT 5, assinale a alternativa correta.

- a) A governança é responsável pelo planejamento, pelo desenvolvimento, pela execução e pelo monitoramento das atividades técnicas, em consonância com a direção definida a fim de atingir os objetivos corporativos.
- b) Na organização, a governança é responsabilidade da diretoria executiva, sob a liderança do diretor executivo, e pode ser delegada a níveis mais baixos de acordo com a especificidade.
- c) Em uma organização, a gestão é de responsabilidade do conselho de administração, sob a liderança do presidente, e de forma alguma pode ser delegada a níveis subordinados.
- d) As responsabilidades de governança e gestão podem ser delegadas a níveis organizacionais mais baixos, no nível adequado, especialmente para aliviar o peso da alta administração.
- e) A governança garante que as necessidades, condições e opções das partes interessadas sejam avaliadas a fim de determinar objetivos corporativos acordados e equilibrados, definindo a direção por meio de prioridades e tomadas de decisão e monitorando o desempenho e a conformidade com a direção e os objetivos estabelecidos.

007. (COPS/CELEPAR/UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA/2014) Com base nos conhecimentos sobre a **Cascata de Objetivos** do COBIT 5, assinale a alternativa que apresenta, corretamente, a sequência dos seus elementos.

- a) Stakeholder Drivers; Stakeholder Needs; Enterprise Goals; IT-related Goals; Enabler Goals.
- b) Stakeholder Drivers; Stakeholder Needs; IT-related Goals; Enabler Goals; Enterprise Goals.
- c) Stakeholder Needs; Stakeholder Drivers; IT-related Goals; Enabler Goals; Enterprise Goals.
- d) Stakeholder Needs; Stakeholder Drivers; IT-related Goals; Enterprise Goals; Enabler Goals.
- e) Stakeholder Needs; IT-related Goals; Stakeholder Drivers; Enterprise Goals; Enabler Goals.

008. (IADES/CFM/ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2018) Com relação ao COBIT 5, é correto afirmar que o domínio

- a) Entregar, Servir e Suportar refere-se à entrega dos serviços de TI necessários para atender aos planos táticos e estratégicos e inclui processos para gerenciar operações, requisições de serviços e incidentes, o gerenciamento de problemas, a continuidade, os serviços de segurança e o controle de processos de negócio.
- b) Alinhar, Planejar e Organizar diz respeito aos processos de gerenciamento da disponibilidade e da capacidade; mudança organizacional; gerenciamento de mudanças; aceite e transição; e gerenciamento de ativos, configuração e conhecimento.
- c) Avaliar, Dirigir e Monitorar faz parte dos processos de gestão, os quais ditam as responsabilidades da alta direção para a avaliação, o direcionamento e a monitoração do uso dos ativos de TI para a criação de valor.
- d) Alinhar, Planejar e Organizar faz parte dos processos de governança, os quais ditam as responsabilidades da alta direção e podem contribuir melhor com os objetivos de negócio.
- e) Entregar, Servir e Suportar inclui os processos para gerenciar operações, requisições de serviços, incidentes e mudanças; aceite e transição; e gerenciamento de ativos, configuração e conhecimento.

009. (VUNESP/TCE-SP/AGENTE DA FISCALIZAÇÃO FINANCEIRA/INFRAESTRUTURA DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO/2014) O COBIT 5 define um ciclo de vida de implementação no qual há 3 componentes:

- a) Definição de Elementos Responsáveis, Catalogação de Serviços e Análise de Qualidade.
- b) Definição de Elementos Responsáveis, Definição de Métricas e Catalogação de Serviços.
- c) Definição de Métricas, Gestão de Ciclo Econômico e Capacitação de Mudanças.
- d) Implementação de Serviços, Gestão de Ciclo Econômico e Melhoria Contínua.
- e) Melhoria Contínua, Capacitação de Mudanças e Gestão do Programa.

010. (ESAF/CVM/ANALISTA DE INFRAESTRUTURA DE TI/2010/ADAPTADA) Os níveis de capacidade de processos do COBIT 5.0 são:

- a) Insipiente (0). Inicial / Ad hoc (1). Repetitivo mas intuitivo (2). Programado (3). Gerenciado e qualitativo (4). Finalizado (5).
- b) Inexistente (0). Programado (1). Repetitivo mas dedutivo (2). Definido (3). Gerenciado e mensurável (4). Repetitivo (5).
- c) Inexistente (0). Em definição (1). Restritivo mas intuitivo (2). Otimizado (3). Gerenciado e mensurável (4). Disponibilizado (5).
- d) A definir (0). Inicial / Ad hoc (1). Repetitivo e redundante (2). Definido (3). Orientado para mensuração (4). Maximizado (5).
- e) Inexistente (0). Executado (1). Gerenciado (2). Estabelecido (3). Previsível (4). Otimizado (5).

011. (CESPE/STJ/TÉCNICO JUDICIÁRIO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2015) No que se refere ao COBIT versão 5, julgue os itens seguintes.

As tabelas RACI (responsible, accountable, consult e inform) associam as atividades do processo aos papéis individuais na organização e podem ter relação com o habilitador estruturas organizacionais.

QUESTÕES DE CONCURSO

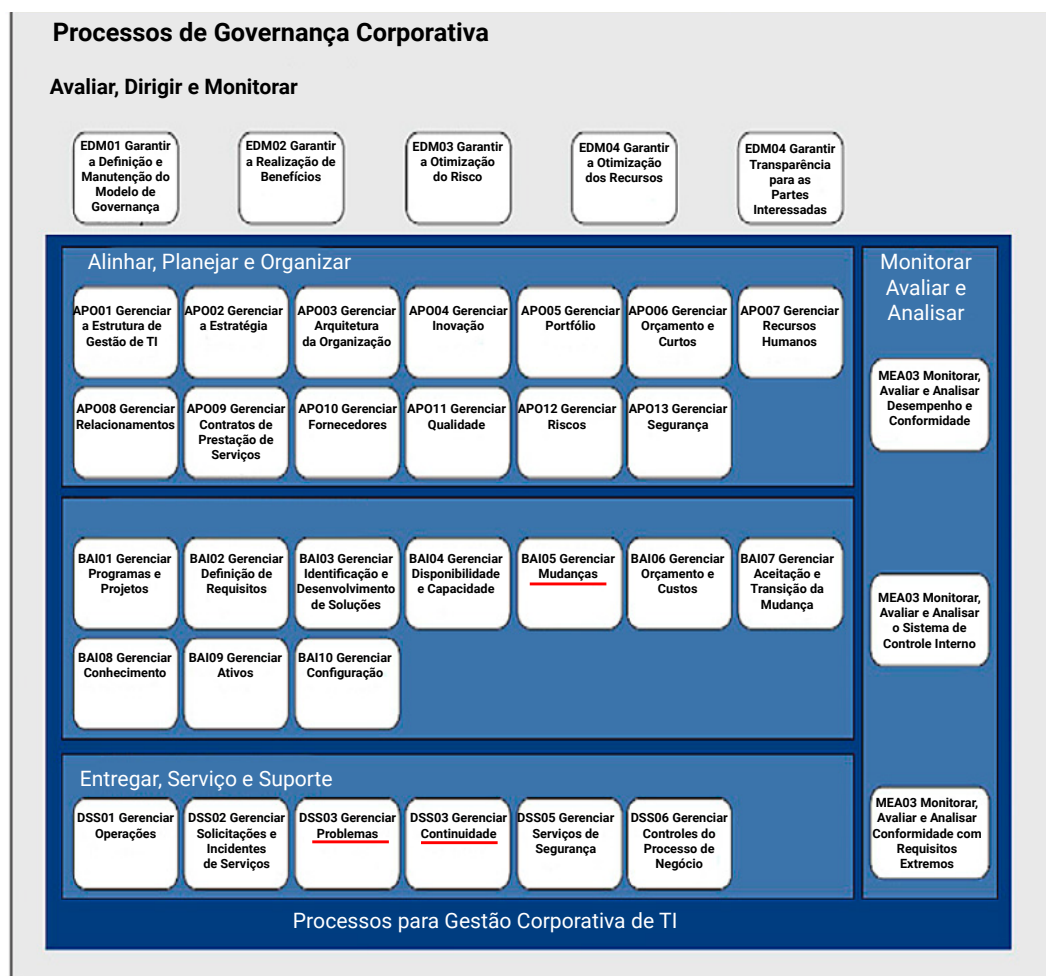
012. (CESPE/2019/SEFAZ-RS/AUDITOR-FISCAL DA RECEITA ESTADUAL/BLOCO I) O diretor de TI de determinado órgão implantou, de acordo com a ITIL v3, os processos voltados para gerenciar mudanças, gerenciar problemas e gerenciar a continuidade de serviço.

Nessa situação, a implantação do COBIT 5 para as mesmas finalidades mencionadas seria

- a) inviável, pois no COBIT há somente os processos gerenciar continuidade e gerenciar problemas.
- b) apropriada, pois o COBIT lida apenas com a governança de TI, o que não interfere nesses processos.
- c) inviável, pois no COBIT há somente o processo gerenciar continuidade.
- d) inviável, pois no COBIT há somente os processos gerenciar mudanças e gerenciar problemas.
- e) apropriada, pois esses processos também se encontram no COBIT.



Conforme visto pela figura seguinte, relacionada aos processos de Governança Corporativa de TI, cabe destacar que os processos relacionados ao **gerenciamento de mudanças (Gerenciar Mudanças)** estão relacionados no domínio **Construir, Adquirir e Implementar**. **Gerenciar problemas** e **Gerenciar Continuidade** estão destacados no domínio **Entregar, Servir e Suporte**.



Dessa forma, a implantação do COBIT 5 para as mesmas finalidades mencionadas é apropriada, pois esses processos também se encontram no COBIT.

Letra e.

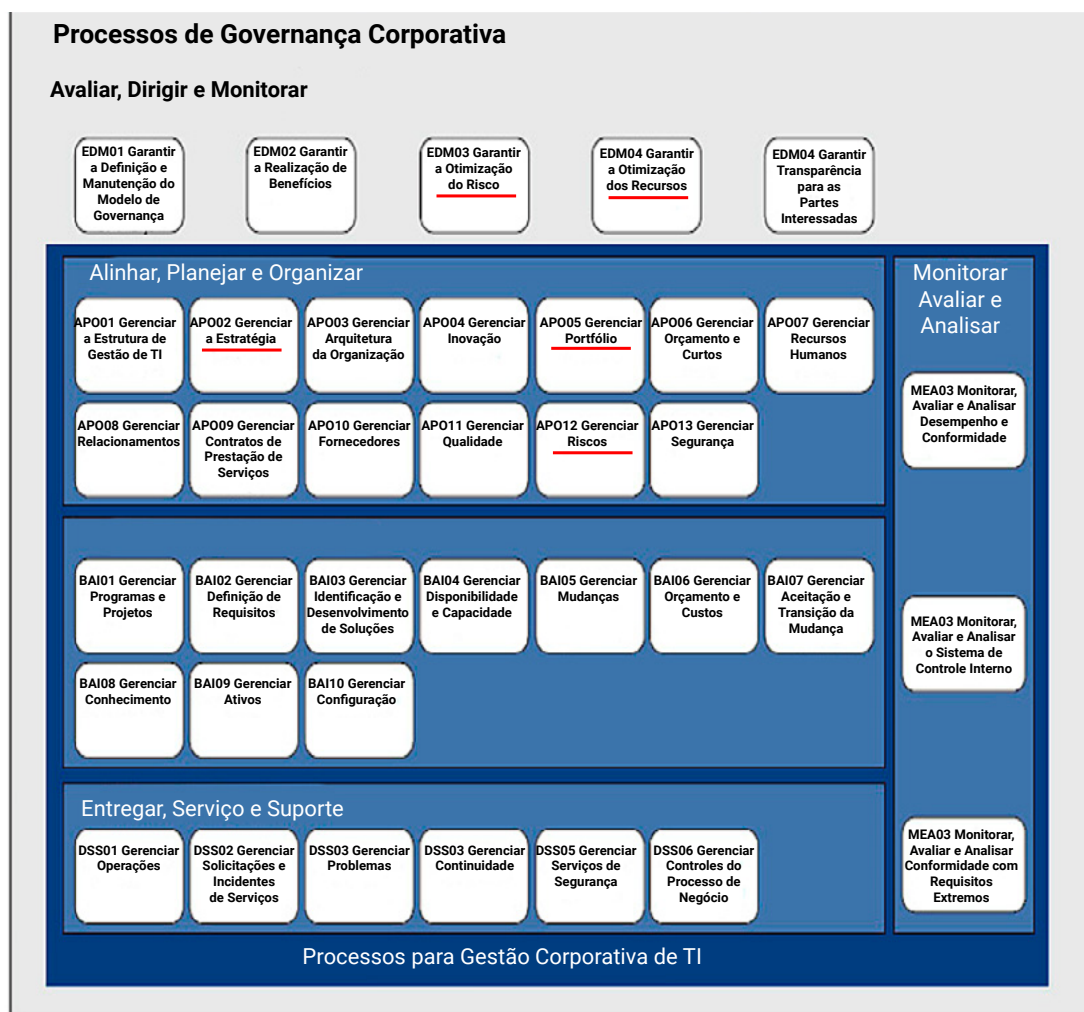
013. (CESPE/2019/SEFAZ-RS/AUDITOR-FISCAL DA RECEITA ESTADUAL/BLOCO I) Ao final da implementação de uma aplicação de TI, um auditor verificou que houve falha no momento de priorizar e equilibrar programas e serviços com base nas demandas e nas restrições de financiamento.

À luz do COBIT 5, é correto inferir que a falha decorreu de erro na aplicação do processo

- a) gerenciar portfólio, do domínio alinhar, planejar e organizar.
- b) gerenciar a estratégia, do domínio avaliar, dirigir e monitorar.
- c) garantir a otimização de recursos, do domínio alinhar, planejar e organizar.
- d) gerenciar riscos, do domínio construir, adquirir e implementar.
- e) garantir a otimização do risco, do domínio monitorar, avaliar e analisar.



Veja a figura seguinte, relacionada aos processos de Governança Corporativa de TI, com destaque para os processos aqui relacionados.



- a) Certa. A falha no momento de priorizar e equilibrar programas e serviços decorreu de erro na aplicação do processo **Gerenciar o Portfólio**, do domínio **Alinhar, Planejar e Organizar** (APO). O processo **AP005 Gerenciar o portfólio** aborda como aplicar com eficiência a gestão de portfólio e programas aos investimentos de negócio habilitados por TI para ajudar a garantir que os benefícios sejam realizados e os custos otimizados.
- b) Errada. O processo **AP002 Gerenciar a estratégia**, está relacionado ao domínio **Alinhar, Planejar e Organizar** (APO).
- c) Errada. O processo **EDM04 Garantir a otimização de recursos** está relacionado ao domínio **Evaluate, Direct, and Monitor – Avaliar, Dirigir e Monitorar** (EDM).
- d) Errada. O processo **AP012 Gerenciar riscos** está relacionado ao domínio **Alinhar, Planejar e Organizar** (APO).
- e) Errada. O processo **EDM03 Garantir a otimização do risco** está relacionada ao domínio **Evaluate, Direct, and Monitor – Avaliar, Dirigir e Monitorar** (EDM).

Letra a.

014. (CESPE/FUB/TÉCNICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2018) Em uma empresa, as solicitações e incidentes de TI são reportadas pelos usuários diretamente para os funcionários do departamento de TI, geralmente para um conhecido do usuário ou a quem ele tenha reportado anteriormente. O chamado de um mesmo tipo pode ser tratado por diferentes áreas de suporte do departamento. Os incidentes ou pedidos do usuário nem sempre são registrados e quando o são não sofrem investigação e diagnóstico. Eles acabam sendo tratados de forma descentralizada e sem um roteiro padrão a ser seguido, tanto no registro quanto no atendimento das solicitações, o que retarda a solução.

Tendo como referência inicial essa situação hipotética, julgue o item a seguir.

A fim de agilizar a investigação e o diagnóstico dos incidentes, é correto implantar o processo gerenciar requisições de serviços e incidentes do COBIT 5, que trata desses aspectos do tratamento de incidentes, além de registrar as solicitações dos usuários.



O processo **DSS02. Gerenciar Solicitações e Incidentes de Serviço** do domínio **Entregar, Serviços e Suporte** (DSS) fornece uma resposta em tempo oportuno e eficaz às requisições dos usuários e resolução de todos os tipos de incidentes.

Certo.

015. (CESPE/FUB/TÉCNICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2018) Em uma empresa, as solicitações e incidentes de TI são reportadas pelos usuários diretamente para os funcionários do departamento de TI, geralmente para um conhecido do usuário ou a quem ele tenha reportado anteriormente. O chamado de um mesmo tipo pode ser tratado por diferentes áreas de suporte do departamento. Os incidentes ou pedidos do usuário nem sempre são registrados

e quando o são não sofrem investigação e diagnóstico. Eles acabam sendo tratados de forma descentralizada e sem um roteiro padrão a ser seguido, tanto no registro quanto no atendimento das solicitações, o que retarda a solução.

Tendo como referência inicial essa situação hipotética, julgue o item a seguir.

Para melhorar a relação entre o usuário e a TI, é correto implantar o processo gerenciar relacionamentos do COBIT 5, que visa centralizar os atendimentos às áreas clientes.



O processo **Gerenciar Relacionamentos** (processo **AP008** do COBIT 5), diferentemente do que foi exposto, gerencia o **relacionamento entre o negócio e TI** de maneira formal e transparente que assegure um foco na realização de resultados de negócio.

Acredito que a banca, nessa assertiva, está se referindo à **Central de Serviços** – Função do ITIL. A **Central de serviços** fornece um **único ponto de contato para todos os usuários de TI**. Geralmente registra e gerencia todos os incidentes, solicitações de serviço e solicitações de acesso e fornece uma interface de usuário para todos os outros processos e atividades de operação do serviço.

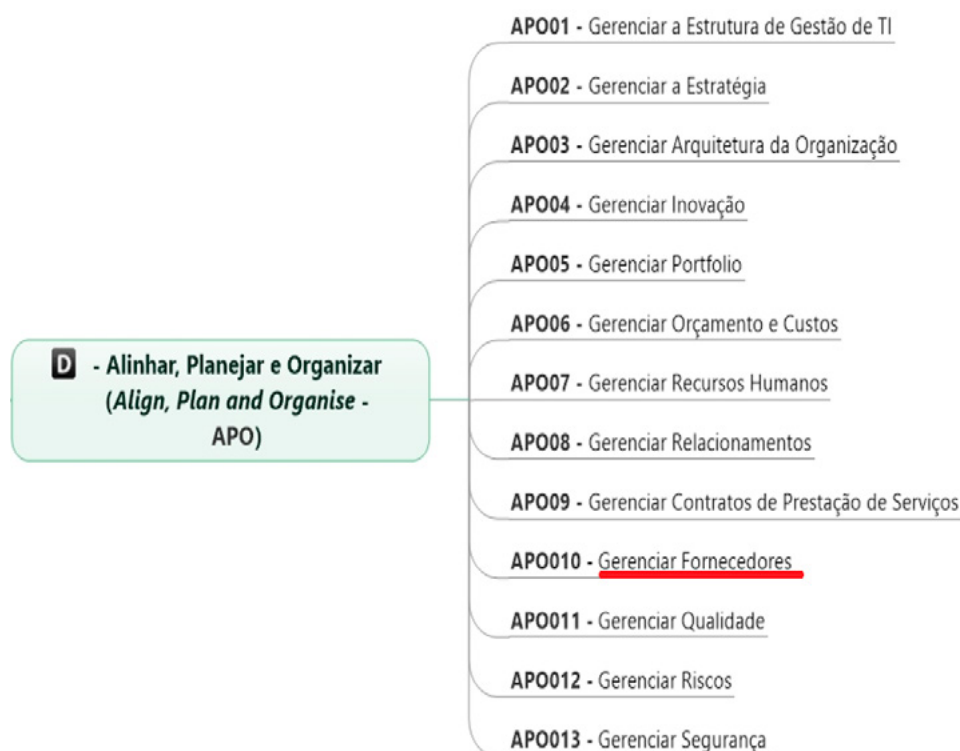
Errado.

016. (CESPE/EMAP/ANALISTA PORTUÁRIO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2018) Julgue o seguinte item, relativos a governança e gestão de tecnologia da informação (TI), conforme os diversos *Frameworks*, modelos de gestão, bibliotecas e processos.

Na gestão de recursos de TI do COBIT 5, a seleção de fornecedores deve ser realizada de acordo com os pareceres legais e contratuais, devendo-se assegurar a melhor opção para atender aos objetivos do negócio.



Conforme visto na figura seguinte, o COBIT no Domínio APO, tem um processo Gerenciar Fornecedores, que busca gerenciar serviços relacionados a TI prestados por todos os tipos de fornecedores **para atender às necessidades organizacionais**, incluindo a **seleção de fornecedores**, gestão de relacionamentos, gestão de contratos e revisão e monitoramento de desempenho de fornecedores **para a efetividade e conformidade**.



Certo.

017. (CESPE/STJ/TÉCNICO JUDICIÁRIO/DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS/2018) Julgue o próximo item, relativo à governança de TI, à NBR ISO/IEC 38500:2009, ao COBIT 5 e ao DevOps.

No COBIT 5, é preferível o domínio construir, adquirir e implementar ao domínio alinhar, planejar e organizar para o gerenciamento dos processos relacionados à gerência de programas e projetos e à gerência de definição de requisitos, pois naquele primeiro domínio têm prioridade os processos afetos ao planejamento e ao entendimento dos objetivos do negócio.



A questão cita 2 domínios:

- Alinhar, Planejar e Organizar (*Align, Plan and Organise* – (APO))
- Construir, Adquirir e Implementar (*Build, Acquire and Implement* – (BAI))

A primeira parte da assertiva dada está correta, uma vez que no COBIT 5, é preferível o domínio construir, adquirir e implementar (BAI) ao domínio alinhar, planejar e organizar (APO) para o gerenciamento dos processos relacionados à gerência de programas e projetos e à gerência de definição de requisitos.

O domínio **Construir, Adquirir e Implementar (BAI)** torna a estratégia de TI concreta, identificando os requisitos para a TI e gerenciando o programa de investimentos em TI e projetos associados. Este domínio também endereça o gerenciamento da disponibilidade e capacidade; mudança organizacional; gerenciamento de mudanças (TI); aceite e transição; e gerenciamento de ativos, configuração e conhecimento. Possui 10 processos, que são:

- BAI01** – Gerenciar Programas e Projetos
- BAI02** – Gerenciar Definição de Requisitos
- BAI03** – Gerenciar Identificação e Desenvolvimento de Soluções
- BAI04** – Gerenciar Disponibilidade e Capacidade
- BAI05** – Gerenciar Capacidade de Mudança Organizacional
- BAI06** – Gerenciar Mudanças
- BAI07** – Gerenciar Aceitação e Transição da Mudança
- BAI08** – Gerenciar Conhecimento
- BAI09** – Gerenciar Ativos
- BAI10** – Gerenciar Configuração

Já a segunda parte da assertiva está inadequada pois é no domínio APO – Alinhar, Planejar e Organizar – que têm prioridade os processos afetos ao planejamento e ao entendimento dos objetivos do negócio” está inadequada. Observe que somente pela leitura dos nomes do domínio já daria para “matar” essa questão rs.

Errado.

018. (CESPE/TRF-1ª REGIÃO/ANALISTA JUDICIÁRIO/INFORMÁTICA/2017) A seguir são apresentados três itens extraídos de um relatório preparado por uma empresa de consultoria a respeito da governança de tecnologia de informação (TI) de uma organização.

I – A organização carece de um processo para transformar a estratégia do negócio em estratégias e ações de TI que garantam que os objetivos sejam apoiados.

II – Faz-se necessário elaborar um documento formal, produto da fase de alinhamento estratégico, que esteja alinhado ao modelo de governança proposto pela organização, bem como aos seus objetivos e às suas estratégias.

III – Embora o planejamento estratégico da organização disponha que se deve garantir a transparência para as partes interessadas, foi identificada a necessidade de implantar ações que visem atingir esse objetivo.

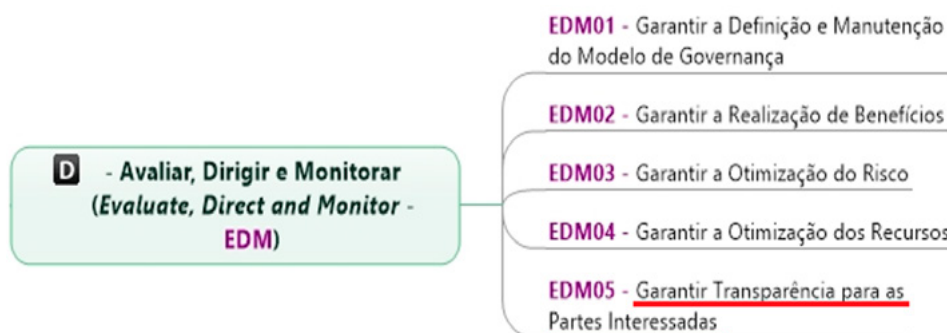
Considerando essa situação hipotética, julgue o próximo item.

As ações citadas no item III podem ser realizadas com base no processo chamado “garantir a transparência para as partes interessadas” do domínio governança do COBIT 5, que trata, entre outros aspectos, da medição e dos relatórios de desempenho da TI corporativa para os *stakeholders* aprovarem metas e ações corretivas necessárias.



O domínio “**Avaliar, Dirigir e Monitorar (EDM)**” lista as responsabilidades da alta direção para a avaliação, direcionamento e monitoração do uso dos ativos de TI para a criação de valor. Este domínio cobre a definição de um *framework* de governança, o estabelecimento das responsabilidades em termos de valor para a organização (ex. critérios de investimento), fatores de risco (ex. apetite ao risco) e recursos (ex. otimização de recursos), além da transparência da TI para os *stakeholders*.

A seguir, temos os processos relacionados ao **domínio EDM**:



Nessa questão merece destaque o processo **EDM05** – Garantir a Transparência para as Partes Interessadas, que trata, entre outros aspectos, da medição e dos relatórios de desempenho da TI corporativa para os *stakeholders* aprovarem metas e ações corretivas necessárias.

Certo.

019. (CESPE/TRT-7ª REGIÃO/CE/TÉCNICO JUDICIÁRIO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2017) De acordo com o COBIT, garantir a avaliação das necessidades, opções e condições expressas pelas partes interessadas, a fim de determinar o alcance e a conformidade dos objetivos corporativos acordados é o conceito de

- a) gerenciamento de processo.
- b) administração de TI.
- c) governança.
- d) gestão.



A visão do COBIT 5 sobre esta **distinção entre governança e gestão** é:

Governança de TI	Gestão de TI
Garante que as necessidades, condições e opções das Partes Interessadas sejam avaliadas a fim de determinar objetivos corporativos acordados e equilibrados; definindo a direção através de prioridades e tomadas de decisão; e monitorando o desempenho e a conformidade com a direção e os objetivos estabelecidos.	Responsável pelo planejamento, desenvolvimento, execução e monitoramento das atividades em consonância com a direção definida pelo órgão de governança a fim de atingir os objetivos corporativos.

Governança de TI	Gestão de TI
<p>Na maioria das organizações, a governança geral é de responsabilidade do conselho de administração sob a liderança do presidente.</p> <p>Responsabilidades de governança específicas podem ser delegadas a modelos organizacionais especiais no nível adequado, especialmente em organizações complexas de grande porte.</p>	<p>Na maioria das organizações, a gestão é de responsabilidade da diretoria executiva sob a liderança do diretor executivo (CEO).</p>

Letra c.

020. (CESPE/TRT-7ª REGIÃO/CE/ANALISTA JUDICIÁRIO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2017) No Cobit 5, o habilitador dos princípios, políticas e modelos institucionaliza na organização as decisões de governança, à qual cabe

- a) definir atividades de processos.
- b) controlar execução de processos.
- c) executar decisões.
- d) definir orientações.



Princípios, políticas e modelos são os veículos pelo qual as decisões de governança são institucionalizadas na organização, e por esse motivo constituem uma interação entre as decisões de governança (definição da orientação) e a gestão (execução das decisões). Em outras palavras, são veículos para a tradução do comportamento desejado em orientações práticas para a gestão diária.

Letra d.

021. (CESPE/TRT-7ª REGIÃO/CE/ANALISTA JUDICIÁRIO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2017) No Cobit 5, o habilitador que permeia qualquer organização, incluindo todas as informações produzidas e utilizadas pela organização, é o habilitador

- a) infraestrutura.
- b) processos.
- c) competências.
- d) informação.



Habilitadores são geralmente definidos como qualquer coisa que possa ajudar a atingir os objetivos corporativos.

Conforme visto na figura seguinte, o modelo do COBIT 5 define **sete** categorias de habilitadores:

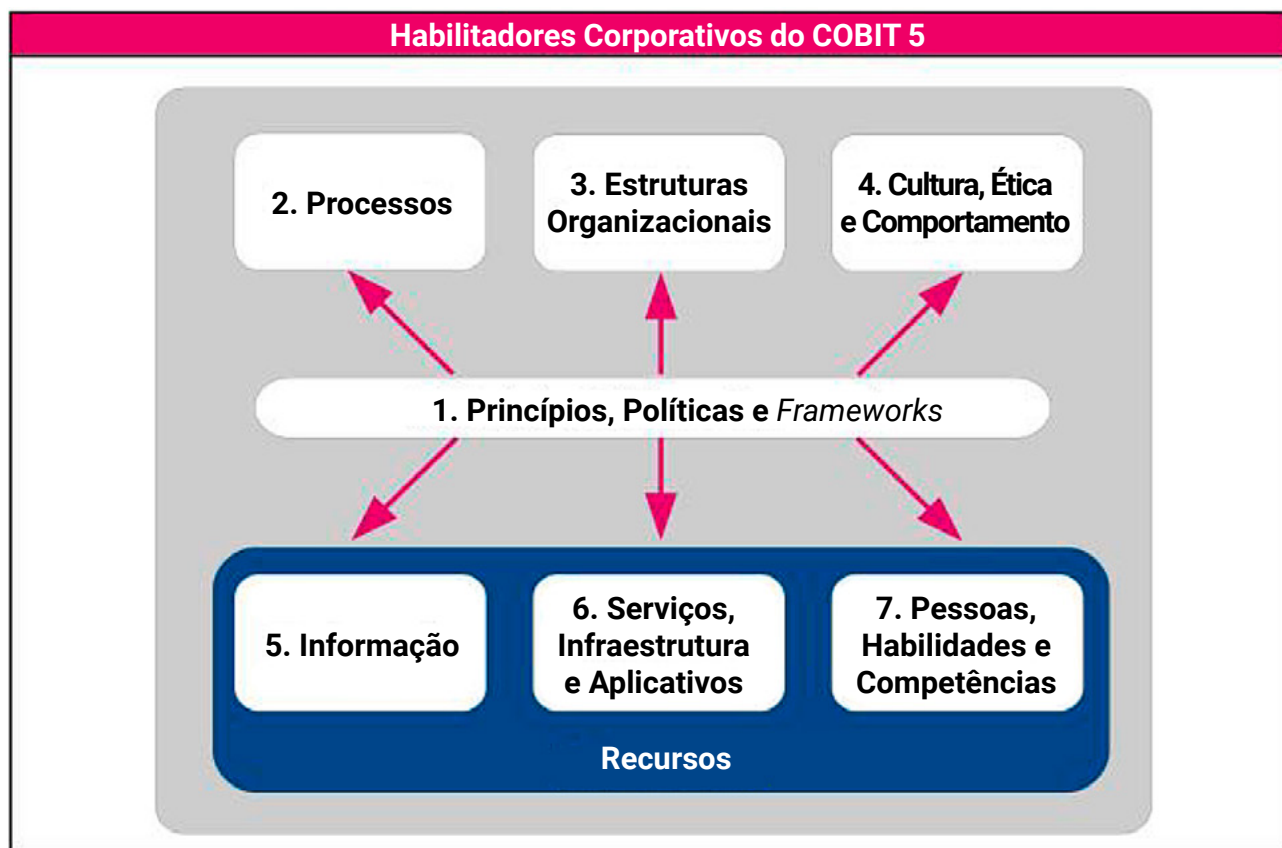


Figura. Habilitadores do COBIT 5.
Fonte: COBIT 5, p. 29, ISACA (2012).

O habilitador **informação** permeia **qualquer organização** e inclui **todas as informações produzidas e usadas** pela organização. É necessária para manter a organização em funcionamento e bem governada, mas no nível operacional, a informação por si só é muitas vezes o principal produto da organização.

Letra d.

- 022.** (CESPE/TRE-BA/ANALISTA JUDICIÁRIO/ANÁLISE DE SISTEMAS/2017) O COBIT se baseia em cinco princípios básicos para fornecer modelos de governança e gestão de TI. O princípio que possui a especificidade de proporcionar a integração da governança corporativa de TI com a governança corporativa empresarial é o
- a) segundo princípio: cobrir a organização de ponta a ponta.
 - b) terceiro princípio: aplicar um modelo único integrado.
 - c) quarto princípio: permitir uma abordagem holística.
 - d) quinto princípio: distinguir a governança da gestão.
 - e) primeiro princípio: atender às necessidades das partes interessadas.



O modelo do COBIT 5 baseia-se em **cinco princípios básicos** para governança e gestão de TI da organização.



Figura. Princípios do COBIT 5. Fonte: COBIT 5, p. 15, ISACA (2012).

São eles:

- **Atender às necessidades das partes interessadas (stakeholders) (Meeting Stakeholders Needs):** as organizações existem para **CRIAR VALOR** para suas partes interessadas (stakeholders), mantendo o equilíbrio entre a realização de benefícios e a otimização do risco e uso dos recursos;
- **Cobrir a empresa de ponta a ponta (Covering the Enterprise End-to-end):** o COBIT 5 integra a governança corporativa de TI à governança corporativa;
- **Aplicar um framework único e integrado (Applying a Single Integrated Framework):** o COBIT 5 alinha-se a outros padrões e modelos importantes em um alto nível e, portanto, pode servir como um modelo unificado para a governança e gestão de TI da organização;
- **Permitir uma abordagem holística (Enabling a Holistic Approach):** governança e gestão eficiente e eficaz de TI da organização requer uma abordagem holística, levando em conta seus diversos componentes interligados;
- **Distinguir a governança da gestão (Separating Governance From Management):** o modelo do COBIT 5 faz uma clara distinção entre governança e gestão. **Essas duas disciplinas compreendem diferentes tipos de atividades, exigem modelos organizacionais diferenciados e servem a propósitos diferentes.**

Juntos, **esses CINCO PRINCÍPIOS** permitem que a organização crie um modelo eficiente de **governança e gestão otimizando** os investimentos em **tecnologia da informação** e seu uso para o **benefício das partes interessadas**.

Conforme visto, a letra A é a resposta da questão.

Letra a.

023. (CESPE/TRT-7ª REGIÃO/CE/ANALISTA JUDICIÁRIO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2017) Um dos princípios do Cobit 5 é atender às necessidades das partes interessadas considerando suas expectativas acerca da tecnologia da informação na organização. Com base nesse princípio, assinale a opção que apresenta o objetivo corporativo que atende a dimensão BSC (balanced scorecard) do cliente.

- a) valor dos investimentos da organização percebidos pelas partes interessadas
- b) pessoas qualificadas e motivadas
- c) otimização da funcionalidade do processo de negócio
- d) respostas rápidas para um ambiente de negócios em mudança



As necessidades das partes interessadas podem estar relacionadas a um conjunto de objetivos corporativos genéricos. Esses **objetivos corporativos** foram criados usando as **dimensões** do **balanced scorecard (BSC)** e representam uma lista dos objetivos mais usados que uma organização pode definir para si.

Note que a banca listou nessa questão 4 dos 17 objetivos genéricos, conforme tabela a seguir, e deseja que você informe qual dos objetivos apresentados pertence à perspectiva do Cliente.

- a) Errada. O objetivo **valor dos investimentos da organização percebidos pelas partes interessadas** (objetivo 1) atende à Perspectiva Financeira.
- b) Errada. O objetivo **pessoas qualificadas e motivadas** (objetivo 16) está ligado à perspectiva Treinamento e Crescimento.
- c) Errada. O objetivo **otimização da funcionalidade do processo de negócio** (objetivo 11) está ligado à Perspectiva Interna.
- d) Certa. Conforme visto, a opção que apresenta o objetivo corporativo que atende a dimensão BSC (*balanced scorecard*) do cliente é respostas rápidas para um ambiente de negócios em mudança (objetivo 8).

Dimensão BSC	Objetivo corporativo	Relação com Objetivos de Governança		
		Realização de Benefícios	Otimização de Risco	Otimização de Recursos
Financeira	1. <u>Valor dos investimentos da organização percebidos pelas partes interessadas</u>	P		S
	2. Portfólio de produtos e serviços competitivos	P	P	S
	3. Gestão do risco do negócio (salvaguarda de ativos)		P	S
	4. Conformidade com as leis e regulamentos externos		P	
	5. Transparência financeira	P	S	S
Cliente	6. Cultura de serviço orientada ao cliente	P		S
	7. Continuidade e disponibilidade do serviço de negócio		P	
	8. <u>Respostas rápidas para um ambiente de negócios em mudança</u>	P		S
	9. Tomada de decisão estratégica com base na informação	P	P	P
	10. Otimização dos custos de prestação de serviços	P		P
Interna	11. <u>Otimização da funcionalidade do processo de negócio</u>	P		P
	12. Otimização dos custos do processo de negócio	P		P
	13. Gestão de programas de mudanças de negócios	P	P	S
	14. Produtividade operacional e da equipe	P		P
	15. Conformidade com as políticas internas		P	
Treinamento e Crescimento	16. <u>Pessoas qualificadas e motivadas</u>	S	P	P
	17. Cultura de inovação de produtos e negócios	P		

Figura. Objetivos Corporativos do COBIT 5, Fonte: COBIT 5, p.21, ISACA (2012)

Letra d.

024. (CESPE/TRT-7ª REGIÃO/CE/ANALISTA JUDICIÁRIO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2017) Quando o gestor busca descobrir, na aplicação e no uso de habilitadores embasados no COBIT, se as necessidades das partes interessadas foram consideradas, se as metas do habilitador foram alcançadas e se as boas práticas foram aplicadas, ele

- gerencia o ciclo de vida do habilitador.
- realiza a segurança da informação da organização.
- trabalha no controle de desempenho do habilitador.
- gerencia partes interessadas internas e externas.



Organizações esperam resultados positivos da aplicação e uso dos habilitadores. Para controlar o **desempenho dos habilitadores**, as perguntas abaixo terão de ser monitoradas e posteriormente respondidas – com base em Indicadores – periodicamente:

- As necessidades das partes interessadas foram consideradas?
- As metas do habilitador foram atingidas?

- O ciclo de vida do habilitador é controlado?
- Boas práticas foram aplicadas?

Os dois primeiros pontos tratam do resultado efetivo do habilitador. Os indicadores usados para aferir em que medida as metas foram atingidas podem ser chamadas de '**indicadores de resultado**'.

Os dois últimos pontos tratam do funcionamento efetivo do próprio habilitador, e estes indicadores podem ser chamadas de '**indicadores de progresso**'.

Letra c.

025. (CESPE/TRT-7ª REGIÃO/CE/ANALISTA JUDICIÁRIO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2017) A categoria de habilitador do COBIT que descreve um conjunto organizado de práticas e atividades para atingir objetivos alinhados com os objetivos gerais de TI é a categoria de

- a) serviços, infraestrutura e aplicativos.
- b) processos.
- c) pessoas, habilidades e competências.
- d) estruturas organizacionais.



O COBIT 5 possui **sete categorias de habilitadores**, a saber:

- **Princípios, políticas e modelos:** veículos que traduzem o comportamento desejado em guias práticos para o gerenciamento cotidiano;
- **Processos:** conjunto organizado de práticas e atividades para alcançar certos objetivos, e produção de um conjunto de saídas que servirão para o alcance das metas de TI;
- **Estruturas organizacionais:** entidades-chave, tomadoras de decisões em uma empresa;
- **Cultura, ética e comportamento:** com frequência, tais elementos são subestimados como fator de sucesso, tanto dos indivíduos como da corporação como um todo;
- **Informação:** toda a informação produzida e utilizada pela empresa. Mantém a organização funcionando e bem governada. No nível operacional, frequentemente é o produto-chave da empresa;
- **Serviços, infraestrutura e aplicativos:** toda a infraestrutura, tecnologia e aplicativos que fornece à empresa serviços e capacidade de processamento de TI;
- **Pessoas, habilidades e competências:** necessárias para a realização com sucesso das atividades e tomar decisões corretas e ações corretivas.

Letra b.

026. (CESPE/TRT-7ª REGIÃO/CE/ANALISTA JUDICIÁRIO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2017) A proposta do uso de habilitadores do COBIT está alinhada ao princípio

- a) atender as necessidades das partes interessadas.
- b) permitir uma abordagem holística.
- c) aplicar um modelo único integrado.
- d) cobrir a organização de ponta a ponta.



A proposta do uso de habilitadores do COBIT está alinhada ao princípio **permitir uma abordagem holística (*Enabling a Holistic Approach*)**.

Os **Habilitadores** (*Enablers*) são fatores que, individualmente e coletivamente, influenciam algo que deverá funcionar – no caso, a governança e gestão de TI.

Os **habilitadores** são guiados pelas metas de TI, que, por sua vez, são guiadas pelas metas de negócio.

Letra b.

027. (CESPE/TRT-7ª REGIÃO/CE/ANALISTA JUDICIÁRIO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2017) A família de produtos do COBIT 5 que engloba os guias para implementação, segurança da informação, garantia e risco denomina-se

- a) guia de habilitadores.
- b) guias profissionais.
- c) base de conhecimento.
- d) ambiente colaborativo.



A família de produtos COBIT 5 é formada pelos seguintes produtos:

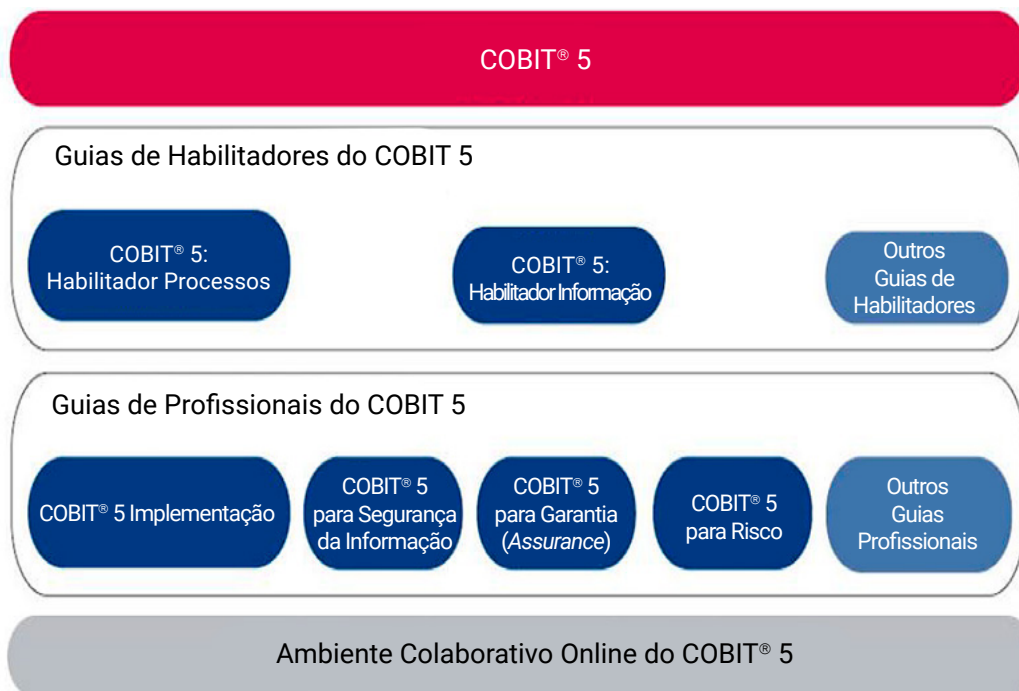
- **COBIT 5 (o modelo)**
- **Guias de habilitadores** do COBIT 5, que detalham os habilitadores de governança e gestão. Eles incluem:
 - COBIT 5 Habilitador Processos;
 - COBIT 5 Habilitador Informações;

Outros guias habilitadores (ver www.isaca.org/cobit).

- **Guias profissionais** do COBIT 5, que incluem:
 - COBIT 5 Implementação;
 - COBIT 5 para Segurança da Informação;
 - COBIT 5 para Risco;
 - COBIT 5 para Garantia (*Assurance*);
 - COBIT Programa de Avaliação;

Outros guias profissionais (ver www.isaca.org/cobit).

- **Um ambiente colaborativo on-line**, que é disponibilizado para apoiar o uso do COBIT 5.



Letra b.

028. (CESPE/TRE-BA/ANALISTA JUDICIÁRIO/ANÁLISE DE SISTEMAS/2017) Conforme o COBIT5, a cascata de objetivos – um conjunto de objetivos interligados para suprir o primeiro princípio: atender às necessidades das partes interessadas – é importante porque

- a) distingue claramente governança e gestão, abrangendo diversos tipos de atividades, reque-
rendo diferentes estruturas organizacionais e atendendo a propósitos diferentes.
- b) permite a definição das prioridades de implementação, melhoria e garantia da governança
corporativa de TI com base nos objetivos estratégicos da organização e nos respectivos riscos.
- c) abrange todas as funções e processos necessários para regular e controlar as informações
da organização e tecnologias correlatas, independentemente de onde sejam processadas.
- d) fornece a base para integrar com eficiência outros modelos, padrões e práticas utilizados
na organização.
- e) define o que os habilitadores do COBIT devem alcançar, orientando-os pelos objetivos de TI
em níveis mais altos.



A cascata de objetivos do COBIT 5 é o mecanismo de **TRADUÇÃO** das **necessidades** das partes interessadas em **objetivos corporativos** específicos, personalizados, exequíveis, **objetivos de TI e metas de habilitador**.

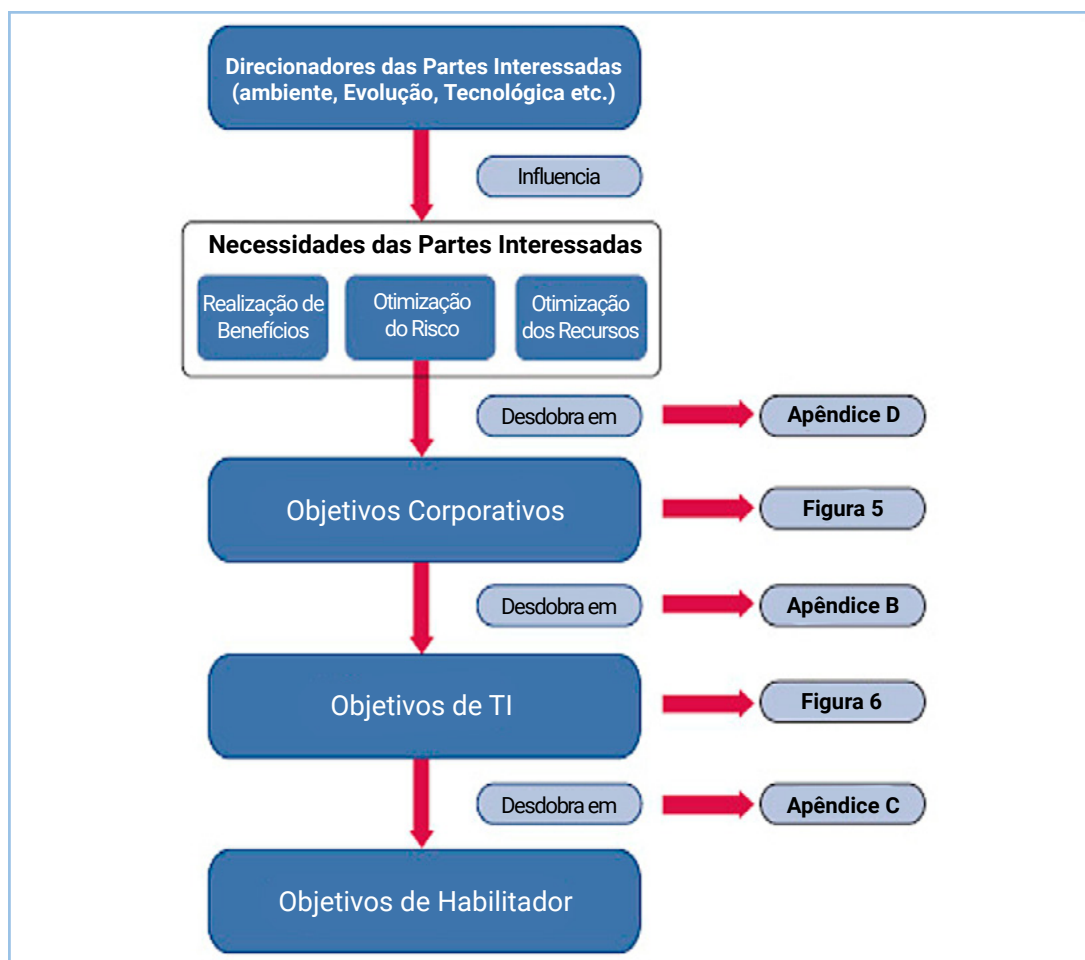


Figura. Visão Geral da Cascata de Objetivos do COBIT 5
Fonte: COBIT 5, p.20, ISACA (2012)

Essa tradução permite a configuração de **objetivos específicos em cada nível e em cada área da organização** em apoio aos **objetivos gerais** e às **exigências das partes interessadas** e, portanto, apoia efetivamente o alinhamento entre as necessidades corporativas e os serviços e soluções de TI.

Cobit (2012, p. 22) destaca que:

[...] a **cascata de objetivos** é importante porque **permite a definição das prioridades de implementação, melhoria e garantia da governança corporativa de TI com base nos objetivos (estratégicos) da organização e no respectivo risco.**

Finalizando, cabe destacar que a cascata de objetivos tem como finalidade definir **prioridades**, com base em objetivos estratégicos e riscos relacionados, para implementação, aprimoramento e garantia de governança corporativa de TI.

Letra b.

029. (CESPE/TCE-RN/ASSESSOR TÉCNICO DE INFORMÁTICA/CONTROLE EXTERNO/2015) No que se refere ao COBIT versão 5, julgue os itens seguintes.

O nível de capacidade 3 – processo estabelecido – abrange os processos que operam dentro de limites definidos para atingir os resultados esperados.



O **modelo de avaliação de capacidade de processos** do COBIT 5 apresenta **6 níveis** assim denominados:

Processo Inexistente (Nível 0)	O processo não foi implementado ou não atingiu seu objetivo. Neste nível, há pouca ou nenhuma evidência de qualquer atingimento sistemático do objetivo do processo.
Processo Executado (Nível 1)	O processo implementado atinge seu objetivo.
Processo Gerenciado (Nível 2)	O processo realizado descrito acima agora é implementado de forma administrativa (planejado, monitorado e ajustado) e seus produtos do trabalho são adequadamente estabelecidos, controlados e mantidos.
Processo Estabelecido (Nível 3)	O processo gerenciado agora é definido (padronizado).
Processo Previsível (Nível 4)	O processo estabelecido agora opera dentro de limites bem definidos para atingir seus resultados.
Processo Otimizado (Nível 5)	O processo previsível agora é continuamente melhorado para atingir as metas de negócio relevantes atuais e futuras.

No nível de capacidade 3 – processo estabelecido – o processo gerenciado é definido (padronizado). Já no nível 4 o processo estabelecido agora opera dentro de limites bem definidos para atingir os resultados esperados.

Errado.

030. (CESPE/TCE-RN/ASSESSOR TÉCNICO DE INFORMÁTICA/CONTROLE EXTERNO/2015) No que se refere ao COBIT versão 5, julgue os itens seguintes.

O suporte para o sucesso da governança e do gerenciamento de TI pressupõe importantes habilitadores, como as estruturas organizacionais, a cultura, a ética e o comportamento dos envolvidos.



Habilitadores são geralmente definidos como qualquer coisa que possa ajudar a atingir os objetivos corporativos.

O suporte para o sucesso da governança e do gerenciamento de TI pressupõe importantes **habilitadores**, como as estruturas organizacionais, a cultura, a ética e o comportamento dos envolvidos. Conforme visto a seguir, o modelo do COBIT 5 define **sete categorias de habilitadores**. São eles:

Princípios, Políticas e Modelos (Frameworks)	Veículos para a tradução do comportamento desejado em orientações práticas para a gestão diária.
Processos	Descrevem um conjunto organizado de práticas e atividades para o atingimento de determinados objetivos e produzem um conjunto de resultados em apoio ao atingimento geral dos objetivos de TI.
Estruturas Organizacionais	São as principais entidades de tomada de decisão de uma organização.
Cultura, Ética e Comportamento das pessoas e da organização	São muitas vezes subestimados como um fator de sucesso nas atividades de governança e gestão.
Informação	Permeia qualquer organização e inclui todas as informações produzidas e usadas pela organização. É necessária para manter a organização em funcionamento e bem governada, mas no nível operacional, a informação por si só é muitas vezes o principal produto da organização.
Serviços, Infraestrutura e Aplicativos	Incluem a infraestrutura, a tecnologia e os aplicativos que fornecem à organização o processamento e os serviços de tecnologia da informação.
Pessoas, Habilidades e Competências	Estão associadas às pessoas e são necessárias para a conclusão bem-sucedida de todas as atividades bem como para a tomada de decisões corretas e tomada de medidas corretivas.

Certo.

031. (CESPE/STJ/ANALISTA JUDICIÁRIO/DESENVOLVIMENTO/2015) Acerca de governança e gestão de TI, julgue os seguintes itens. O COBIT 5, framework de governança e gestão corporativa de TI, não distingue claramente governança e gestão.



O modelo do COBIT 5 faz uma clara distinção entre governança e gestão. Essas duas disciplinas compreendem diferentes tipos de atividades, exigem modelos organizacionais diferenciados e servem a propósitos diferentes.

A visão do COBIT 5 sobre esta distinção entre governança e gestão é:

Governança de TI	Gestão de TI
Garante que as necessidades, condições e opções das Partes Interessadas sejam avaliadas a fim de determinar objetivos corporativos acordados e equilibrados; definindo a direção através de prioridades e tomadas de decisão; e monitorando o desempenho e a conformidade com a direção e os objetivos estabelecidos.	Responsável pelo planejamento, desenvolvimento, execução e monitoramento das atividades em consonância com a direção definida pelo órgão de governança a fim de atingir os objetivos corporativos.
Na maioria das organizações, a governança geral é de responsabilidade do conselho de administração sob a liderança do presidente . Responsabilidades de governança específicas podem ser delegadas a modelos organizacionais especiais no nível adequado, especialmente em organizações complexas de grande porte.	Na maioria das organizações, a gestão é de responsabilidade da diretoria executiva sob a liderança do diretor executivo (CEO).

Errado.

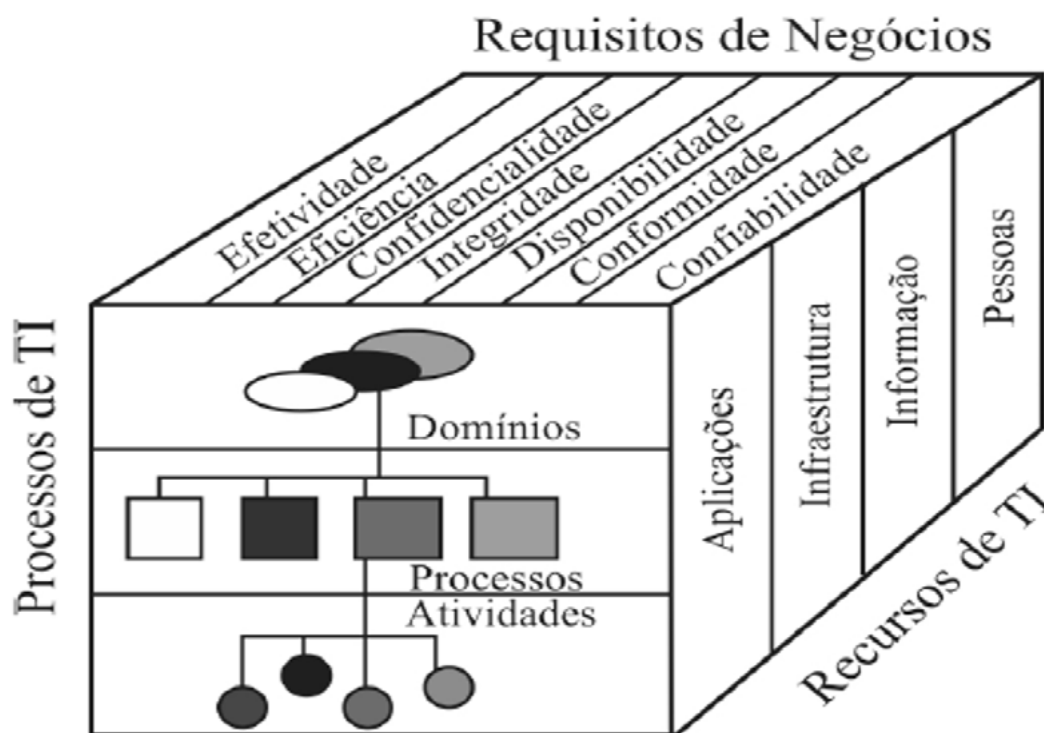
032. (CESPE/TCU/AUDITOR FEDERAL DE CONTROLE EXTERNO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2015) Julgue o item seguinte de acordo com o que prevê o COBIT em sua versão 5. Diferentemente da governança, a gestão corresponde ao planejamento, ao desenvolvimento, à execução e ao monitoramento das atividades em consonância com a direção definida, a fim de atingir-se os objetivos corporativos.



A gestão de TI, diferentemente da governança, é responsável pelo **planejamento, desenvolvimento, execução e monitoramento** das atividades em consonância com a direção definida pelo órgão de governança a fim de atingir os objetivos corporativos.

Certo.

033. (CESPE/MEC/GESTÃO/GERENTE DE SEGURANÇA/2015)



Considerando que a figura apresentada mostra a inter-relação dos componentes do COBIT, julgue os itens seguintes.

O COBIT 5, atual versão do *framework*, embora atualizado, é independente e não possui integração com outros conjuntos de boas práticas e metodologias.



COBIT 5 é um *framework* de negócios atualizado, completo e aceito internacionalmente para governança e gestão de Tecnologia da Informação (TI). Suporta as organizações no alcance dos seus objetivos de negócio e na entrega de valor.

Trata-se de uma **grande evolução** em relação às versões anteriores, e foi lançado em abril de 2012, **consolidando e integrando** o CobiT 4.1, Val IT 2.0 e *Frameworks* de risco de TI. Alinha-se com estruturas e padrões, como o *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), *International Organization for Standardization* (ISO), *Body Project Management of Knowledge* (PMBOK), PRINCE2 e *The Open Group Architecture Framework* (TOGAF).

Errado.

034. (CESPE/STF/TÉCNICO JUDICIÁRIO-TI/2013) Realizar as necessidades dos *stakeholders* é um dos cinco objetivos em cascata descritos no COBIT 5. Esses objetivos são considerados como uma forma de traduzir as necessidades dos envolvidos em objetivos específicos organizacionais.



A banca misturou 2 conceitos na primeira parte da questão. **Atender às necessidades dos stakeholders** é um dos **5 princípios fundamentais do COBIT 5**. Já os objetivos mencionados no desdobramento de metas (Goals Cascade), conforme exposto, são considerados como uma forma de traduzir as necessidades das partes envolvidas em objetivos corporativos. Assim, a questão citou um princípio e não um dos 5 objetivos do desdobramento de metas.

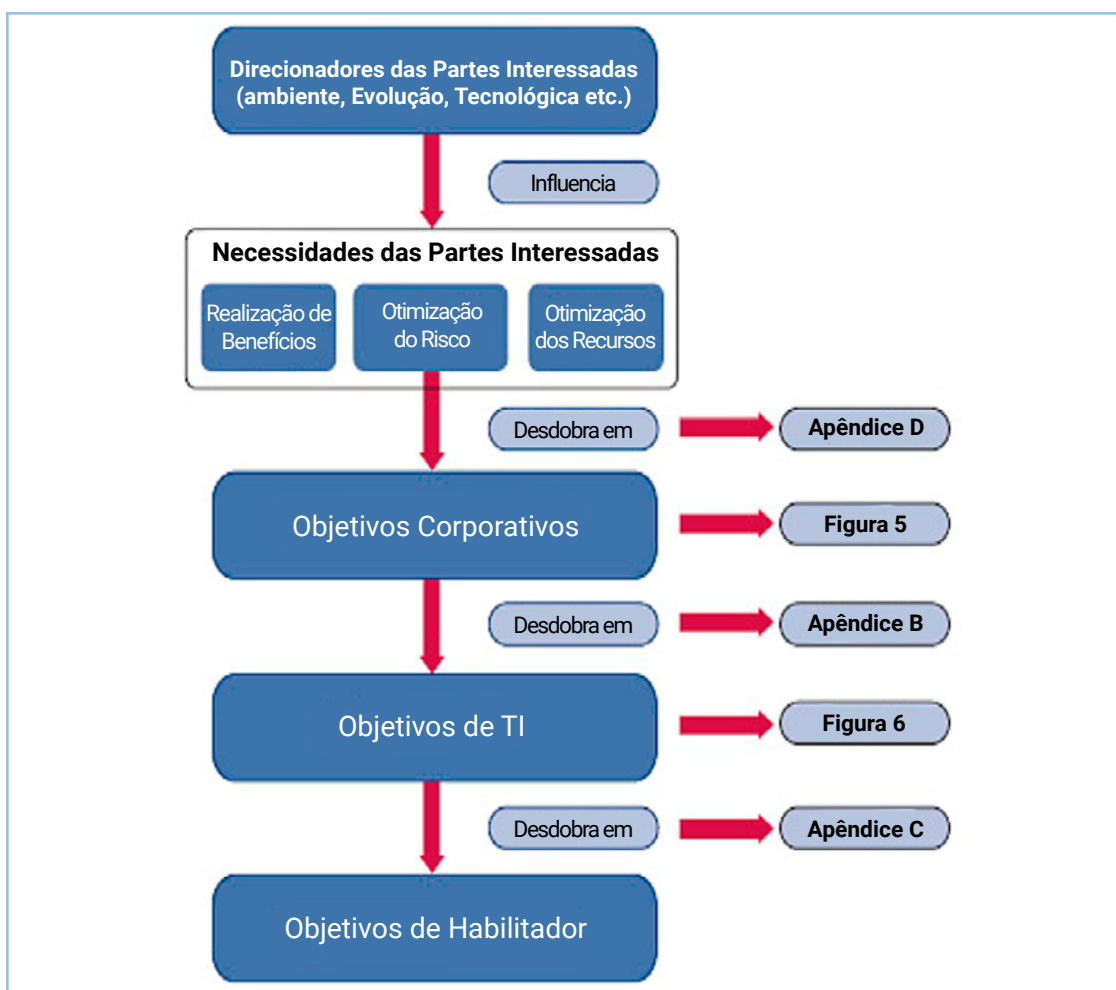


Figura. Visão Geral da Cascata de Objetivos do COBIT 5
Fonte: COBIT 5, p.20, Isaca (2012)

Errado.

035. (CESPE/STF/TÉCNICO JUDICIÁRIO-TI/2013) Segundo o COBIT 5, a governança visa conhecer as necessidades dos envolvidos (*stakeholders*) e direcionar esforços para que os objetivos organizacionais sejam alcançados; a gestão deve planejar, executar e monitorar as atividades alinhadas à governança.



Questão ótima, que cita a diferença entre Governança e Gestão.

A governança garante que as necessidades, condições e opções das partes interessadas sejam avaliadas a fim de determinar objetivos corporativos acordados e equilibrados; definindo a direção através de prioridades e tomadas de decisão; e monitorando o desempenho e a conformidade com a direção e os objetivos estabelecidos.

A gestão é responsável pelo planejamento, desenvolvimento, execução e monitoramento das atividades em consonância com a direção definida pelo órgão de governança a fim de atingir os objetivos corporativos.

Certo.

036. (CESPE/TRT-8ª/ANALISTA JUDICIÁRIO-TI/2013) De acordo com o COBIT 5, quando o processo é executado e gerenciado como a adaptação de um processo padrão definido, de forma a atingir resultados de modo eficaz e eficiente, esse processo está no nível de capacidade

- a) gerenciado.
- b) gerenciado e mensurável.
- c) previsível.
- d) definido.
- e) estabelecido.



O **modelo de avaliação de capacidade de processos** do COBIT 5 apresenta **6 níveis** assim denominados:

Processo Inexistente (Nível 0)	O processo não é implementado ou não atinge seu propósito.
Processo Executado (Nível 1)	O processo alcança seu propósito, atinge suas metas.
Processo Gerenciado (Nível 2)	O processo realizado descrito acima agora é implementado de forma administrativa (planejado, monitorado e ajustado) e seus produtos do trabalho são adequadamente estabelecidos, controlados e mantidos.
Processo Estabelecido (Nível 3)	O processo gerenciado agora é definido (padronizado).
Processo Previsível (Nível 4)	O processo estabelecido agora opera dentro de limites bem definidos para atingir seus resultados.

**Processo
Otimizado
(Nível 5)**

° O processo previsível agora é continuamente melhorado para atingir as metas de negócio relevantes atuais e futuras.

Assim, de acordo com o COBIT 5, quando o processo é executado e gerenciado como a adaptação de um processo padrão definido, de forma a atingir resultados de modo eficaz e eficiente, esse processo está no nível de capacidade **3 (Processo Estabelecido)**.

Letra e.

037. (CESPE/TRT-8ª/ANALISTA JUDICIÁRIO-TI/2013) De acordo com o COBIT 5, os processos de definição dos requisitos e de habilitação das mudanças organizacionais constam do domínio

- a) construir, planejar e organizar.
- b) planejar e organizar.
- c) adquirir e implementar.
- d) alinhar, planejar e organizar.
- e) construir, adquirir e implementar.



Veja a descrição dos **5 Domínios** do Mapa de Processos:

Avaliar, Dirigir e Monitorar	Processos de governança de interesse do conselho de diretores, da alta administração da empresa.
Alinhar, Planejar e Organizar	Processos que ajudam a fazer o alinhamento com o negócio e planejamento.
Construir, Adquirir e Implementar	Processos para execução de projetos, desenvolvimento de produtos e serviços.
Entregar, Serviços e Suporte	Processos relacionados a operações, atendimento a requisições, incidentes, problemas, etc. Foco: nível operacional.
Monitorar, Avaliar e Analisar	Localiza-se na vertical porque ele monitora tudo o que acontece no gerenciamento da TI. Ele vai avaliar o desempenho da TI, se ela está em conformidade com requisitos regulatórios, políticas da empresa, etc.

Fonte: *Processos Habilitadores (resumo) do COBIT 5 – ISACA (2012)*

Os processos de definição dos requisitos e de habilitação das mudanças organizacionais constam do domínio de **Construir, Adquirir e Implementar**. Nesse domínio são iniciados os novos projetos para gerar soluções.

Letra e.

038. (FUMARC/COPASA/AGENTE DE SANEAMENTO/DESENVOLVEDOR SISTEMAS INFORMAÇÃO/2018) Princípio do COBIT 5, versão português, que apresenta as sete categorias de habilitadores:

- a) Atender às necessidades das partes interessadas.
- b) Cobrir a organização de ponta a ponta.
- c) Distinguir a Governança da Gestão.
- d) Permitir uma abordagem holística.



O modelo do COBIT 5 baseia-se em **cinco princípios básicos** para governança e gestão de TI da organização.

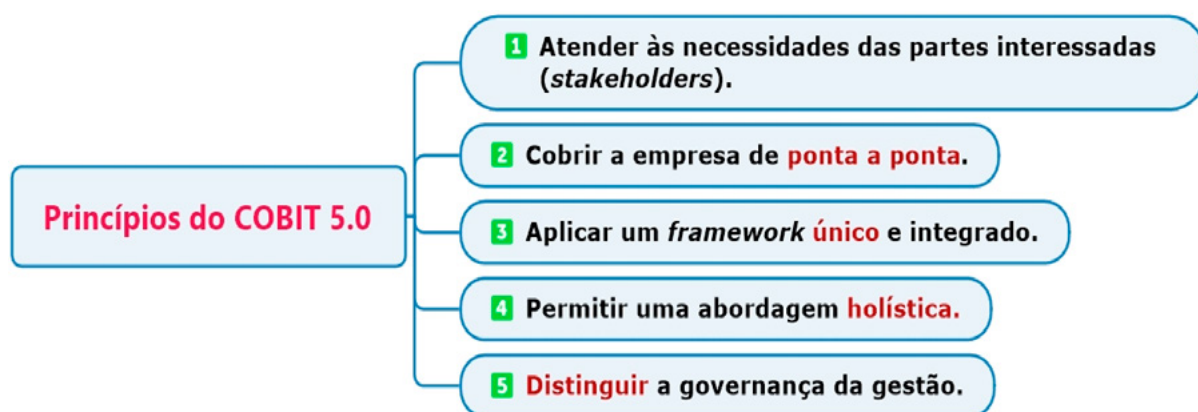


Figura. Elaboração Própria. Fonte: COBIT 5, p. 15, ISACA (2012)

Governança e gestão eficiente e eficaz de TI da organização requer uma **abordagem holística, levando em conta seus diversos componentes interligados**.

No princípio “Permitir uma Abordagem Holística”, o COBIT 5 **define um conjunto de habilitadores** para apoiar a implementação de um sistema abrangente de gestão e governança de TI da organização.

Habilitadores são geralmente definidos como qualquer coisa que possa ajudar a atingir os objetivos corporativos.

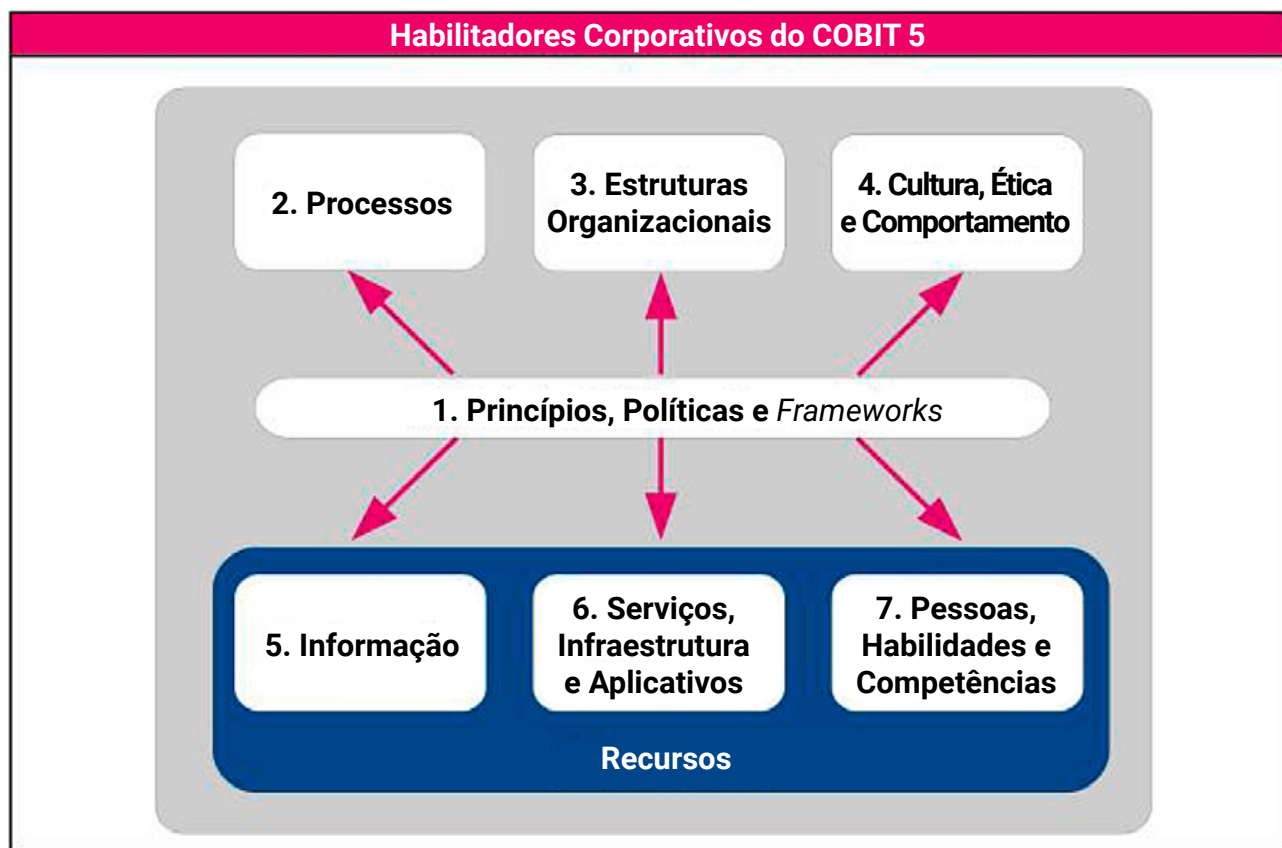


Figura. Habilitadores do COBIT 5.
Fonte: COBIT 5, p. 29, ISACA (2012)

Conforme visto na figura anterior, o modelo do COBIT 5 define **sete** categorias de habilitadores:

Princípios, Políticas e Modelos (Frameworks)	Veículos para a tradução do comportamento desejado em orientações práticas para a gestão diária.
Processos	Descrevem um conjunto organizado de práticas e atividades para o atingimento de determinados objetivos e produzem um conjunto de resultados em apoio ao atingimento geral dos objetivos de TI.
Estruturas Organizacionais	São as principais entidades de tomada de decisão de uma organização.
Cultura, Ética e Comportamento das pessoas e da organização	São muitas vezes subestimados como um fator de sucesso nas atividades de governança e gestão.

Informação	Permeia qualquer organização e inclui todas as informações produzidas e usadas pela organização. É necessária para manter a organização em funcionamento e bem governada, mas <u>no nível operacional, a informação por si só é muitas vezes o principal produto da organização.</u>
Serviços, Infraestrutura e Aplicativos	Incluem a infraestrutura, a tecnologia e os aplicativos que fornecem à organização o processamento e os serviços de tecnologia da informação.
Pessoas, Habilidades e Competências	Estão associadas às pessoas e são necessárias para a conclusão bem-sucedida de todas as atividades bem como para a tomada de decisões corretas e tomada de medidas corretivas.

Letra d.

039. (FCC/TRT-6ª REGIÃO/PE/ANALISTA JUDICIÁRIO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2018) Em termos de governança, gestão e controle, o CobiT 5 cobre todo o conjunto de atividades de TI, concentrando-se mais em “o que” deve ser atingido do que em “como” atingir. Assim, o Cobit pode ser utilizado em uma organização

- a) somente no nível mais alto da gestão e governança que permite uma visão corporativa que trate, por exemplo, questões legais e/ou de compliance.
- b) para avaliar os riscos operacionais de TI, observando-se os habilitadores sempre de forma isolada, para analisar se há discrepâncias em relação às boas práticas e para avaliar a probabilidade de ocorrência e a severidade do impacto dos riscos no negócio.
- c) para implementar a governança de uma única vez com práticas relativas às áreas de processos, sendo mapeados para os habilitadores do modelo de forma a criar uma estrutura específica de governança que não utilize padrões já existentes.
- d) como um checklist para avaliar os pontos fortes e os pontos fracos de todos os habilitadores de TI, servindo como subsídio para a proposição de ações de melhoria, visando uma estruturação eficaz da governança e do gerenciamento.
- e) para montar uma estratégia baseada na sua história em termos de governança de TI, utilizando como parâmetros de comparação dados históricos de outras empresas e estabelecendo as mesmas metas de crescimento e melhoria contínua dessas empresas.



O CobiT 5 descreve como o ambiente adequado pode ser criado, os habilitadores necessários, pontos fracos comuns e problemas típicos da implementação, bem como a implementação e melhoria contínua do ciclo de vida, visando uma estruturação eficaz da governança e do gerenciamento.

Letra d.

040. (FCC/SABESP/ANALISTA DE GESTÃO/SISTEMAS/2018) De acordo com o COBIT versão 5, cada habilitador tem um ciclo de vida, desde sua criação, passando por sua vida útil/operacional até chegar ao descarte. Isto se aplica às informações, estruturas, processos e políticas. As fases do ciclo de vida incluem:

- Planejar (inclui o desenvolvimento e seleção de conceitos).
- Projetar.
- Desenvolver/adquirir/criar/implementar.
- Usar/operar.
- ...I....
- ...II...

Os itens I e II são, respectivamente,

- a) Monitorar/descartar – Reprojetar/adquirir.
- b) Preparar novo processo/adquirir – Renovar/descartar.
- c) Reavaliar/monitorar – Adquirir/encerrar.
- d) Analisar/construir – Avaliar/renovar.
- e) Avaliar/monitorar – Atualizar/descartar.



O **ciclo de vida** completo da informação deve ser considerado e diferentes abordagens podem ser necessárias para a informação nas diferentes fases do ciclo de vida. O habilitador de informação do COBIT 5 destaca as seguintes **fases**:

- **Planejar** – A fase em que a criação e o uso dos recursos da informação são preparados. As atividades desta fase podem se referir à identificação dos objetivos, ao planejamento da arquitetura da informação e à elaboração dos padrões e definições como, por exemplo, definições dos dados e dos procedimentos de coleta de dados;
- **Projetar**;
- **Desenvolver/Adquirir** – A fase em que os recursos de informação são adquiridos. As atividades desta fase podem se referir à criação dos registros de dados, compra de dados e carregamento de arquivos externos;
- **Usar/operar**, que inclui:
 - **Armazenamento** – A fase em que a informação é armazenada eletronicamente ou em cópia impressa (ou até mesmo na memória humana). As atividades desta fase podem se referir ao armazenamento da informação em forma eletrônica (por exemplo, em arquivos eletrônicos, bancos de dados, *Data Warehouses*) ou em cópia impressa (por exemplo, documentos em papel);
 - **Compartilhamento** – A fase em que a informação é disponibilizada para uso através de um método de distribuição. As atividades nesta fase se referem aos processos de alocação da informação em locais onde ela possa ser acessada e usada para, por exemplo, distribuição de documentos por e-mail. Para a informação mantida eletronicamente, esta fase do ciclo de vida pode sobrepor-se em grande medida à fase de armazenamento, por exemplo, compartilhando da informação através de acesso ao banco de dados, servidores de arquivos/documentos;

- **Uso** – A fase em que a informação é usada para atingir os objetivos. As atividades nesta fase podem se referir a todos os tipos de uso de informação (por exemplo, tomada de decisão gerencial, processo automatizados de execução) e também podem incluir atividades como recuperação de informações e conversão de informações de um formato para outro;
- **Avaliar/Monitorar** – A fase onde é assegurado que os recursos da informação continuarão funcionando adequadamente, ou seja, para terem valor. As atividades desta fase podem se referir à manutenção da atualização da informação bem como outros tipos de atividades de gerenciamento da informação tais como aperfeiçoamento, limpeza, mesclagem e remoção de dados duplicados dos *Data Warehouses*;
- **Descartar** – A fase em que os recursos da informação são descartados quando já não têm mais utilidade. As atividades desta fase podem se referir ao arquivamento e destruição da informação.

Letra e.

041. (ESAF/ANALISTA DE FINANÇAS E CONTROLE/INFRAESTRUTURA DE TI/2012/ADAPTADA) Qual é a principal atribuição do domínio Entregar, Serviços e Suporte do *Cobit 5*?

- a) Desenvolver as soluções e as tornar passíveis de uso pelos clientes.
- b) Monitorar o desempenho das soluções e as tornar passíveis de uso pelos usuários finais.
- c) Receber as soluções e as tornar passíveis de uso pelos usuários finais.
- d) Homologar as soluções e as tornar passíveis de teste pelos clientes.
- e) Adquirir as soluções e as tornar passíveis de homologação pelos clientes.



Veja a descrição dos **cinco domínios** do **Mapa de Processos do COBIT 5**:

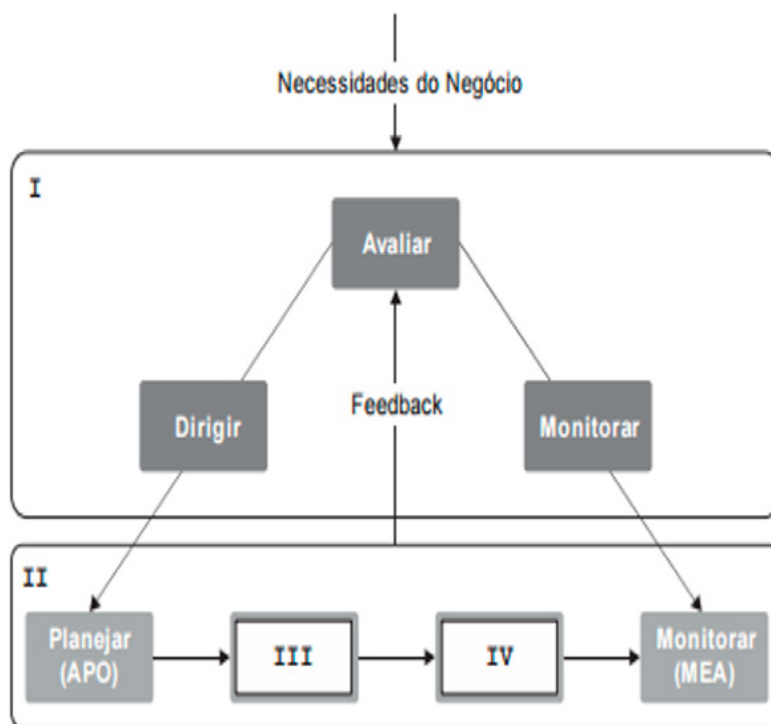
Avaliar, Dirigir e Monitorar	Processos de governança de interesse do conselho de diretores, da alta administração da empresa.
Alinhar, Planejar e Organizar	Processos que ajudam a fazer o alinhamento com o negócio e planejamento.
Construir, Adquirir e Implementar	Processos para execução de projetos, desenvolvimento de produtos e serviços.
Entregar, Serviços e Suporte	Processos relacionados a operações, atendimento a requisições, incidentes, problemas, etc. Foco: nível operacional.
Monitorar, Avaliar e Analisar	Localiza-se na vertical porque ele monitora tudo o que acontece no gerenciamento da TI. Ele vai avaliar o desempenho da TI, se ela está em conformidade com requisitos regulatórios, políticas da empresa, etc.

Figura. Domínios do COBIT 5. Fonte: COBIT 5, ISACA (2012)

Letra c.

O conteúdo deste livro eletrônico é licenciado para MARIO LUIS DE SOUZA - 41250799864, vedada, por quaisquer meios e a qualquer título, a sua reprodução, cópia, divulgação ou distribuição, sujeitando-se aos infratores à responsabilização civil e criminal.

042. (FCC/COPERGÁS-PE/ANALISTA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2016) O modelo de referência de processo do COBIT 5 divide os processos de TI da organização em dois domínios de processo principais (I e II), conforme mostra a figura abaixo. Uma organização como a Copergás pode organizar seus processos conforme julgar conveniente, desde que todos os objetivos necessários sejam cobertos.



Na figura, as lacunas I, II, III e IV são, correta e respectivamente, preenchidas com

- a) Gestão – Governança – Construir (BAI) – Entregar (BSS)
- b) Governança – Gestão – Construir (BAI) – Entregar (BSS)
- c) Ciclo de vida – Boas Práticas – Avaliar (EDM) – Executar (RBM)
- d) Boas Práticas – Ciclo de vida – Executar (RBM) – Avaliar (EDM)
- e) Gestão – Governança – Executar (RBM) – Entregar (BSS)



A distinção entre governança e gestão pode ser percebida no **Modelo de Referência de Processos**, que **subdivide os 37 processos de TI** nessas duas principais áreas de atividade.

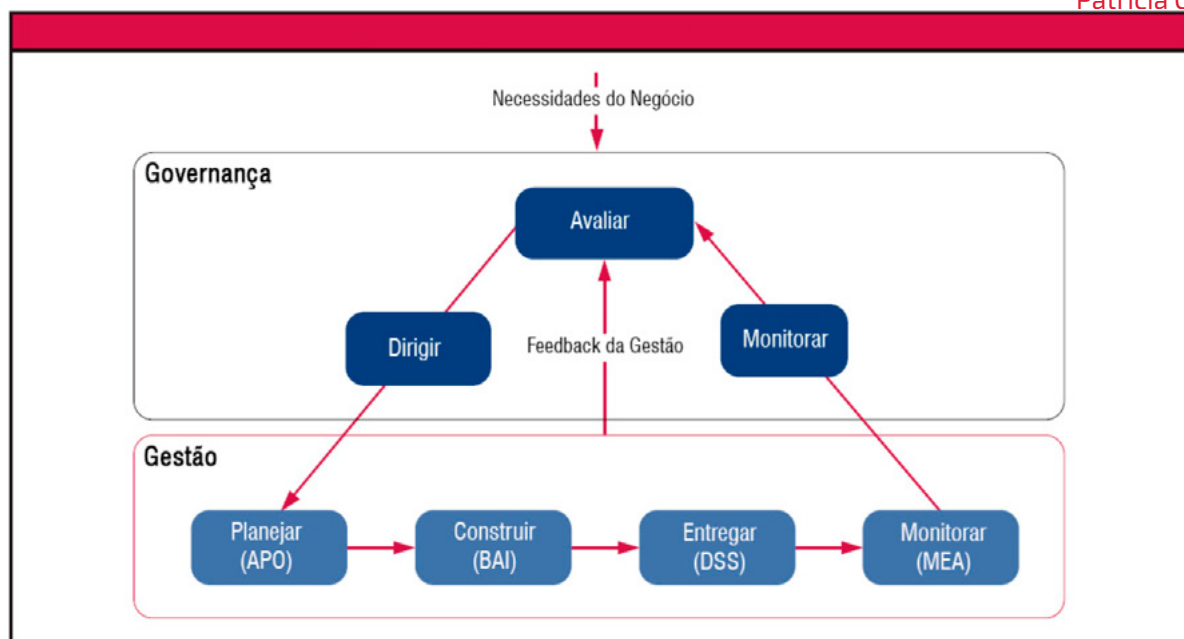


Figura. Principais áreas de atividade do COBIT 5 – Governança e Gestão. Fonte: COBIT 5, p.34, ISACA (2012)

Essas áreas de atividade são divididas em **domínios de processos**, conforme pode ser visto na tabela seguinte.

Área	Quant. de Processos	Domínios
Processos de Governança Corporativa de TI	05	Avaliar, Dirigir e Monitorar (<i>Evaluate, Direct and Monitor – EDM</i>)
Processos para Gestão Corporativa de TI	32	Alinhar, Planejar e Organizar (<i>Align, Plan and Organise – APO</i>); Construir, Adquirir e Implementar (<i>Build, Acquire and Implement – BAI</i>); Entregar, Serviços e Suporte (<i>Deliver, Service and Support – DSS</i>); Monitorar, Avaliar e Analisar (<i>Monitor, Evaluate and Assess – ME</i>).

Veja a descrição dos **cinco domínios** do Mapa de Processos do COBIT 5:

Avaliar (Evaluate), Dirigir e Monitorar (EDM)	Processos de governança de interesse do conselho de diretores, da alta administração da empresa.
Alinhar, Planejar e Organizar (APO)	Processos que ajudam a fazer o alinhamento com o negócio e planejamento.
Construir (Build), Adquirir e Implementar (BAI)	Processos para execução de projetos, desenvolvimento de produtos e serviços.
Entregar (Delivery), Serviços e Suporte (DSS)	Processos relacionados a operações, atendimento a requisições, incidentes, problemas, etc. Foco: nível operacional.
Monitorar, Avaliar (Evaluate) e Analisar (MEA)	Localiza-se na vertical porque ele monitora tudo o que acontece no gerenciamento da TI. Ele vai avaliar o desempenho da TI, se ela está em conformidade com requisitos regulatórios, políticas da empresa, etc.

Figura. Domínios do COBIT 5. Fonte: COBIT 5, ISACA (2012)

Conforme visto, os números apresentados correspondem a:

- I – Governança;
- II – Gestão;
- III – Construir (BAI);
- IV – Entregar (DSS).

Letra b.

043. (FCC/ELETRONBRAS/ELETROSUL/INFORMÁTICA/2016) O modelo de referência de processo do COBIT 5

- a) subdivide os habilitadores de governança e gestão de TI da organização em duas áreas de atividades principais divididas em 7 domínios de processos.
- b) contém cinco processos no domínio de gestão. Práticas de EDM – Evaluate, Direct, and Monitor são definidas dentro de cada processo.
- c) divide o domínio de governança em quatro processos que proporcionam uma cobertura de TI de ponta a ponta.
- d) considera os 37 processos de governança e gestão no contexto da organização e a diferença entre os tipos de processos reside nos seus objetivos.
- e) é único, completo, abrangente e cada organização deve implementar todos os processos em conjunto para que a governança tenha sucesso.



Analisando cada uma das assertivas:

a) Errada. O modelo de referência de processo do COBIT 5 **subdivide os processos de governança e gestão de TI** da organização em **duas áreas de atividades principais – governança e gestão** – divididas em **dois domínios de processos**, conforme pode ser visto na tabela seguinte.

Área	Quant. de Processos	Domínios
Processos de Governança Corporativa de TI	05	Avaliar, Dirigir e Monitorar (<i>Evaluate, Direct and Monitor – EDM</i>)
Processos para Gestão Corporativa de TI	32	Alinhar, Planejar e Organizar (<i>Align, Plan and Organise – APO</i>); Construir, Adquirir e Implementar (<i>Build, Acquire and Implement – BAI</i>); Entregar, Serviços e Suporte (<i>Deliver, Service and Support – DSS</i>); Monitorar, Avaliar e Analisar (<i>Monitor, Evaluate and Assess – ME</i>).

b) Errada. O modelo de referência de processo do COBIT 5, conforme destacado na pág. 77, subdivide os processos de governança e gestão de TI da organização em duas áreas de atividades principais – **governança e gestão** – divididas em **dois domínios de processos**:

- **Governança** – este domínio contém cinco processos de governança e práticas de EDM são definidas dentro de cada processo.
- **Gestão** – apresenta quatro domínios, sendo que cada domínio possui vários processos, totalizando 32 processos.

c) Errada. O modelo de referência de processo do COBIT 5 divide os processos de governança e gestão de TI da organização em dois domínios de processo principais:

- **Governança** – Contém **cinco** processos de governança; e dentro de cada processo são definidas práticas para Avaliar, Dirigir e Monitorar (*Evaluate, Direct and Monitor – EDM*).
- **Gestão** – Contém quatro domínios, em consonância com as áreas responsáveis por planejar, construir, executar e monitorar (*Plan, Build, Run and Monitor – PBRM*), e **oferece cobertura de TI de ponta a ponta**.

d) Certa. O COBIT 5 considera os 37 processos de governança e gestão no contexto da organização e a diferença entre os tipos de processos reside em seus objetivos.

e) Errada. O COBIT 5 é um modelo completo e abrangente, no entanto não é único. Cada organização deve definir seu próprio conjunto de processos, considerando sua situação específica.

Letra d.

044. (FCC/TRT-14ª REGIÃO/TÉCNICO JUDICIÁRIO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2016) Prestar serviços operacionais de TI a todos os usuários exige capacidades de serviço (infraestrutura, aplicativos) bem como pessoas qualificadas. Diversos processos de prestação de serviços também devem ser implementados, apoiados pelas estruturas organizacionais adequadas, que demonstram como todos os habilitadores são necessários para uma prestação de serviços bem-sucedida.

O texto evidencia a aplicação do princípio do COBIT 5:

- a) Cobrir as necessidades dos *stakeholders*.
- b) Permitir uma abordagem holística.
- c) Distinguir a organização de ponta a ponta.
- d) Criar um modelo único integrado.
- e) Atender às necessidades da Governança e da Gestão.



COBIT (p. 30) cita o texto apresentado na questão em sua íntegra, conforme visto a seguir:

Prestar serviços operacionais de TI a todos os usuários exige capacidades de serviço (**infraestrutura, aplicativos**) bem como **pessoas** qualificadas e com o **comportamento** necessário. Diversos processos de prestação de serviços também devem ser implementados, apoiados pelas estruturas organizacionais adequadas, que demonstram como todos os habilitadores são necessários para uma prestação de serviços bem-sucedida.

Esse texto evidencia a aplicação do princípio **Permitir uma abordagem HOLÍSTICA** do COBIT 5. Segundo esse princípio, governança e gestão eficiente e eficaz de TI da organização requer uma **abordagem holística, levando em conta seus diversos componentes interligados**, ou habilitadores.

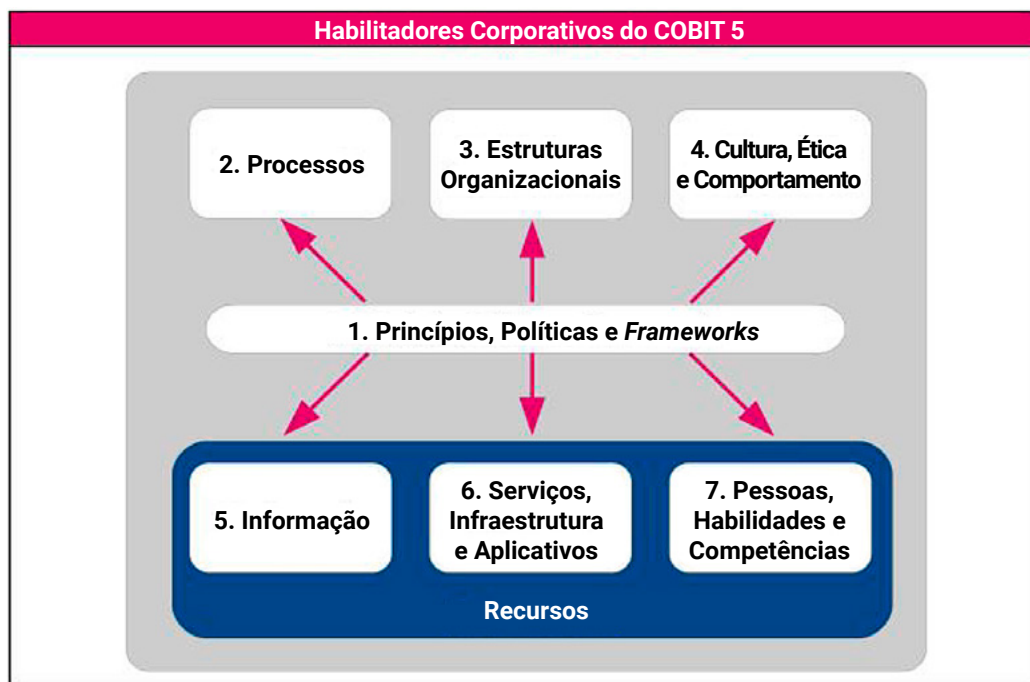


Figura. Habilitadores do COBIT 5.
Fonte: COBIT 5, p. 29, ISACA (2012)

Cada um dos princípios do COBIT possui uma série de conceitos relacionados. Quando algum desses conceitos for destacado pela banca, você já deverá referenciar o princípio que lhe deu origem, essa é a dica!

Letra b.

- 045.** (FCC/TRT-14ª REGIÃO/TÉCNICO JUDICIÁRIO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2016)
- Uma organização atingiu o nível 1 de capacidade de processo do COBIT 5. Isso significa dizer que
- a) o atributo de desempenho do processo foi amplamente atingido; o processo está sendo realizado com sucesso e os resultados esperados estão sendo obtidos pela organização.
 - b) não há uma diferença significativa entre a capacidade de processo nível 1 e os níveis de capacidade mais altos.
 - c) houve um engano, pois o COBIT 5 trabalha com níveis de maturidade e não com níveis de capacidade.
 - d) todos os cinco atributos de desempenho dos dois processos foram amplamente atingidos; a organização progride com sucesso e os resultados esperados estão sendo obtidos.
 - e) a organização atingiu o nível de capacidade Processo Gerenciado e seus produtos de trabalho estão adequadamente estabelecidos, controlados e mantidos.



O **modelo de avaliação de capacidade de processos** do COBIT 5 apresenta **6 níveis** assim denominados:

Processo Inexistente (Nível 0)	O processo não foi implementado ou não atingiu seu objetivo. Neste nível, há pouca ou nenhuma evidência de qualquer atingimento sistemático do objetivo do processo.
Processo Executado (Nível 1)	O processo implementado atinge seu objetivo.
Processo Gerenciado (Nível 2)	O processo realizado descrito acima agora é implementado de forma administrativa (planejado, monitorado e ajustado) e seus produtos do trabalho são adequadamente estabelecidos, controlados e mantidos.
Processo Estabelecido (Nível 3)	O processo gerenciado agora é definido (padronizado).
Processo Previsível (Nível 4)	O processo estabelecido agora opera dentro de limites bem definidos para atingir seus resultados.
Processo Otimizado (Nível 5)	O processo previsível agora é continuamente melhorado para atingir as metas de negócio relevantes atuais e futuras.

O COBIT 5 (p. 44) destaca que

o atingimento da capacidade de processo nível 1 exige que o atributo de desempenho do processo seja amplamente atingido, o que, de fato, significa que o processo está sendo realizado com sucesso e os resultados esperados estão sendo obtidos pela organização. Níveis de capacidade mais altos adicionam então diferentes atributos a ele.

Letra a.

- 046.** (FCC/TRT-23ª REGIÃO/MT/TÉCNICO JUDICIÁRIO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2016) Um Técnico do Tribunal verifica que, no contexto das sete fases do ciclo de vida da implementação do COBIT 5, a formação da equipe de implementação é classificada como
- a) operação contínua.
 - b) ciclo de vida de melhoria contínua.
 - c) monitoramento e controle.
 - d) gestão do programa.
 - e) capacitação da mudança.



O **ciclo de vida da implementação** apresenta uma forma das organizações usarem o COBIT para tratar da complexidade e os desafios geralmente encontrados durante as implementações.

Os três componentes inter-relacionados do ciclo de vida são:

1. Ciclo de vida principal de melhoria contínua – Este não é um projeto isolado.
2. Capacitação da mudança – Abordagem dos aspectos comportamentais e culturais.
3. Gestão do programa.

O ciclo de vida e suas sete fases são ilustrados na figura seguinte.

Conforme visto no anel intermediário da figura, a formação da equipe de implementação é classificada como **capacitação de mudança**.

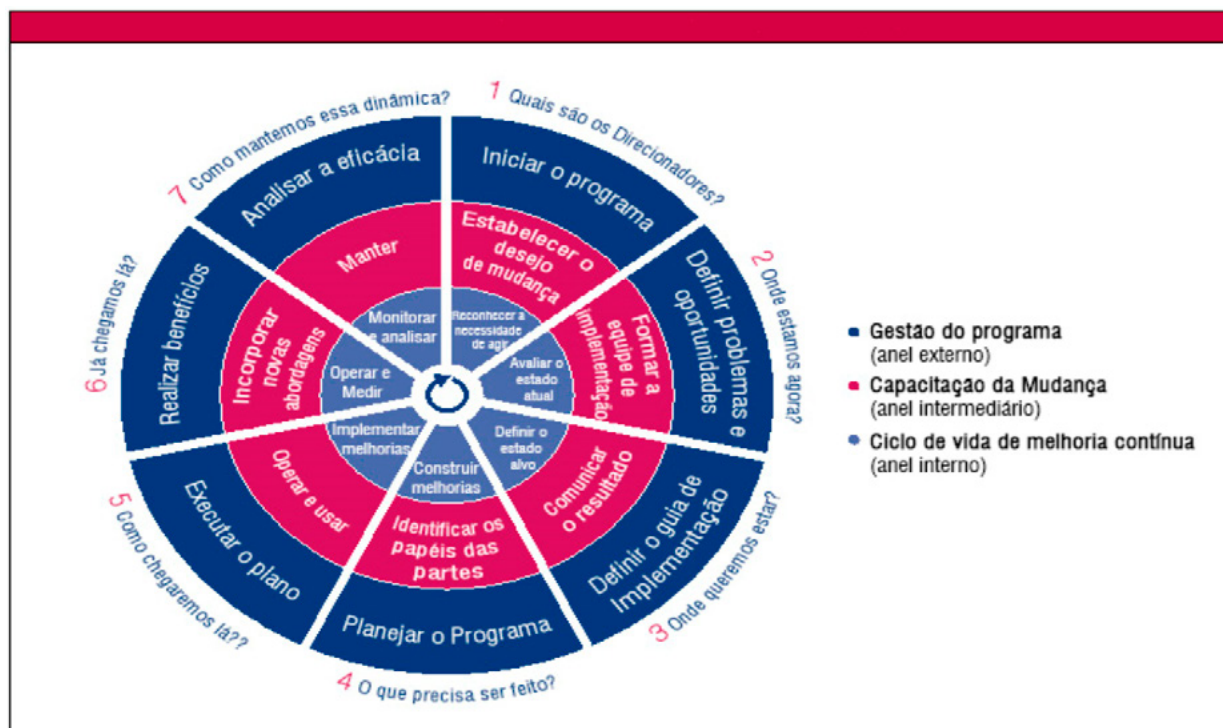


Figura. As **sete fases** do ciclo de vida da implementação

Letra e.

047. (FCC/TRT-23ª REGIÃO/MT/TÉCNICO JUDICIÁRIO/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2016) Conforme sugerido pelo COBIT 5, os dois objetivos de TI, relacionados de forma primária ou secundária ao seu Processo Gerenciar Fornecedores, são:

- a) Conhecimento, expertise e iniciativas para inovação dos negócios; Equipes de TI e de negócios motivadas e qualificadas.
- b) Prestação de serviços de TI em consonância com os requisitos de negócio; Conhecimento, expertise e iniciativas para inovação dos negócios.
- c) Alinhamento da estratégia de TI e de negócios; Capacitação e apoio aos processos de negócio através da integração de aplicativos e tecnologia nos processos de negócio.
- d) Equipes de TI e de negócios motivadas e qualificadas; Capacitação e apoio aos processos de negócio através da integração de aplicativos e tecnologia nos processos de negócio.
- e) Capacitação e apoio aos processos de negócio através da integração de aplicativos e tecnologia nos processos de negócio; Prestação de serviços de TI em consonância com os requisitos de negócio.



A banca utilizou como referência a Figura – Mapeamento dos Objetivos de TI do COBIT em Processos, listada na página 54, do Cobit 5. Essa figura ilustra a tabela de mapeamento entre os objetivos de TI e como estes são apoiados pelos processos de TI como parte da cascata de objetivos.

A figura contém:

- nas colunas, todos os 17 objetivos de TI genéricos definidos no COBIT 5, agrupados nas dimensões do BSC de TI;
- nas linhas, temos processos do COBIT 5, agrupados por domínio;
- um mapeamento de como cada objetivo de TI é apoiado por um processo de TI do COBIT 5. Este mapeamento é expresso usando a seguinte escala:
 - ‘P’ significa primário, quando houver uma relação direta importante, ou seja, quando o processo do COBIT 5 for um apoio fundamental para a consecução de um objetivo de TI;
 - ‘S’ significa secundário, quando houver uma relação ainda forte, mas menos importante, ou seja, quando o processo do COBIT 5 for um apoio secundário para o objetivo de TI.

Assim, conforme sugerido pelo COBIT 5, os dois objetivos de TI, relacionados de forma primária ou secundária ao seu Processo Gerenciar Fornecedores, são: Prestação de serviços de TI em consonância com os requisitos de negócio (Nota: esse foi o único “P” listado nas assertivas!); Conhecimento, expertise e iniciativas para inovação dos negócios.

Figura - 23: Mapeamento dos Objetivos de TI do COBIT em Processos																	
			Objetivos de TI														
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
Processo do COBIT 5			Financeira					Cliente			Interna					A&C	
Avaliar, Dirigir e Monitorar	EDM01	Garantir a Definição e Manutenção do Modelo de Governança	P	S	P	S	S	S	P		S	S	S	S	S	S	S
	EDM02	Garantir a Realização de Benefícios	P		S		P	P	P	S			S	S	S		S
	EDM03	Garantir a Otimização do Risco	S	S	S	P		P	S	S		P			S	S	P
	EDM04	Garantir a Otimização de Recursos	S		S	S	S	S	S	P		P			S		P
	EDM05	Garantir a Transparência às Partes Interessadas	S	S	P			P	P						S	S	S
Alinhar, Planejar e Organizar	APO01	Gerenciar a Estrutura de Gestão de TI	P	P	S	S			S		P	S	P	S	S	S	P
	APO02	Gerenciar a Estratégia	P		S	S	S		P	S	S		S	S	S	S	P
	APO03	Gerenciar Arquitetura da Organização	P		S	S	S	S	S	P	S	P	S		S		S
	APO04	Gerenciar Inovação	S			S	P			P	P		P	S		S	P
	APO05	Gerenciar Portfólio	P		S	S	P	S	S	S		S			P		S
	APO06	Gerenciar Orçamento e Custos	S		S	S	P	P	S	S			S		S		
	APO07	Gerenciar Recursos Humanos	P	S	S	S			S		S	S	P		P		P
	APO08	Gerenciar Relacionamentos	P		S	S	S	S	P	S			S	P	S		P
	APO09	Gerenciar Contratos de Prestação de Serviços	S			S	S	S	P	S	S	S			S	P	
	APO10	Gerenciar Fornecedores		S		P	S	S	P	S	P	S	S		S	S	S
	APO11	Gerenciar Qualidade	S	S		S	P		P	S	S		S		P	S	S
	APO12	Gerenciar Riscos		P		P		P	S	S	S	P			P	S	S
	APO13	Gerenciar Segurança		P		P		P	S	S		P				P	

Figura. Mapeamento dos Objetivos de TI do COBIT em Processos, p. 54, COBIT 5.

A única opção que apresenta 2 objetivos de TI relacionados ao processo Gerenciar Fornecedores é a letra B.

a) Errada. **Conhecimento, expertise e iniciativas para inovação dos negócios; Equipes de TI e de negócios motivadas e qualificadas.**

- b) Certa. **Prestação de serviços de TI em consonância com os requisitos de negócio; Conhecimento, expertise e iniciativas para inovação dos negócios.**
- c) Errada. ~~Alinhamento da estratégia de TI e de negócios; Capacitação e apoio aos processos de negócio através da integração de aplicativos e tecnologia nos processos de negócio.~~
- d) Errada. ~~Equipes de TI e de negócios motivadas e qualificadas; Capacitação e apoio aos processos de negócio através da integração de aplicativos e tecnologia nos processos de negócio.~~
- e) Errada. ~~Capacitação e apoio aos processos de negócio através da integração de aplicativos e tecnologia nos processos de negócio;~~ **Prestação de serviços de TI em consonância com os requisitos de negócio.**

Letra b.

048. (FGV/DPE-MT/ANALISTA/ANALISTA DE SISTEMAS/2015/ADAPTADA) O framework COBIT4.1/5.0, no âmbito da TI, auxilia as empresas a implementar boas práticas que têm foco

- a) na construção de artefatos de software.
- b) na governança estratégica.
- c) na infraestrutura computacional.
- d) na qualidade dos serviços.
- e) no treinamento de pessoal técnico.

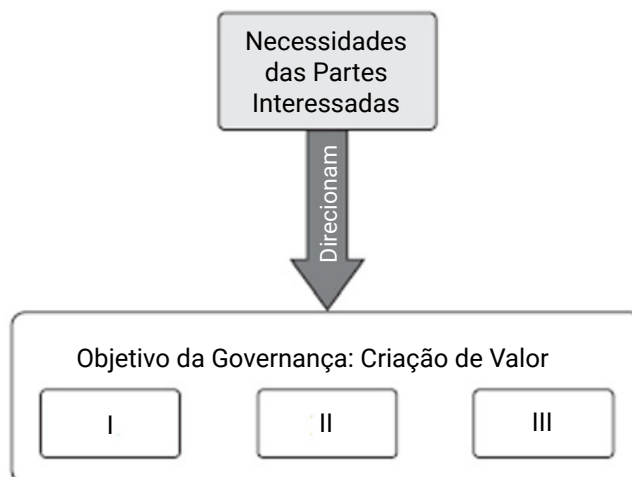


O framework COBIT4.1/5.0, no âmbito da TI, auxilia as empresas a implementar boas práticas que têm foco, dentre as opções listadas, na governança estratégica. Segundo o COBIT 5, a **governança** visa conhecer as necessidades dos envolvidos (*stakeholders*) e direcionar esforços para que os objetivos organizacionais sejam alcançados; a **gestão** deve planejar, executar e monitorar as atividades alinhadas à governança.

Letra b.

049. (FCC/CNMP/ANALISTA DO CNMP/DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS/2015) O COBIT 5 estabelece que as organizações têm muitas partes interessadas e “criar valor” pode significar coisas diferentes e, por vezes, conflitantes para cada uma delas. Governança está relacionada com negociar e decidir entre os interesses de valor das diferentes partes interessadas. Por consequência, o sistema de governança deve considerar todas as partes interessadas ao tomar decisões sobre a avaliação.

Com respeito ao enunciado acima, considere a seguinte figura do COBIT 5:



Na figura acima, I, II e III representam o que o COBIT 5 estabelece com respeito à criação de valor para as partes interessadas. Trata-se de

- a) Otimização dos Riscos – Otimização dos Recursos – Melhoria na Comercialização
- b) Melhoria da Capabilidade dos Processos – Mitigação dos Riscos – Terceirização dos Recursos
- c) Otimização dos Processos – Contenção de Custo – Metodologia de Viabilidade dos Processos
- d) Realização de Benefícios – Terceirização dos Recursos – Melhoria na Comercialização
- e) Realização de Benefícios – Otimização do Risco – Otimização dos Recursos



O **COBIT 5** ajuda as empresas a **CRIAR VALOR PARA TI**, mantendo o equilíbrio entre a realização de benefícios e a otimização dos níveis de risco organizacionais e uso dos recursos.



Figura. Objetivo da Governança: Criação de Valor. Fonte: COBIT 5, p. 19, ISACA (2012).

As necessidades das partes interessadas (clientes, consumidores, acionistas, etc.) impulsionam a **geração de valor**. O valor é criado quando se tem:

- realização de benefícios;
- riscos em níveis aceitáveis;
- recursos otimizados.

Letra e.

050. (FCC/CNMP/ANALISTA DO CNMP/SUPORTE E INFRAESTRUTURA/2015) Considere as seguintes definições estabelecidas no COBIT 5:

I – Garantia de que as necessidades, condições e opções das Partes Interessadas sejam avaliadas a fim de determinar objetivos corporativos acordados e equilibrados, definindo a direção através de priorizações e tomadas de decisão, e monitorando o desempenho e a conformidade com a direção e os objetivos estabelecidos.

II – Responsável pelo planejamento, desenvolvimento, execução e monitoramento das atividades em consonância com a direção definida pelo órgão de governança a fim de atingir os objetivos corporativos.

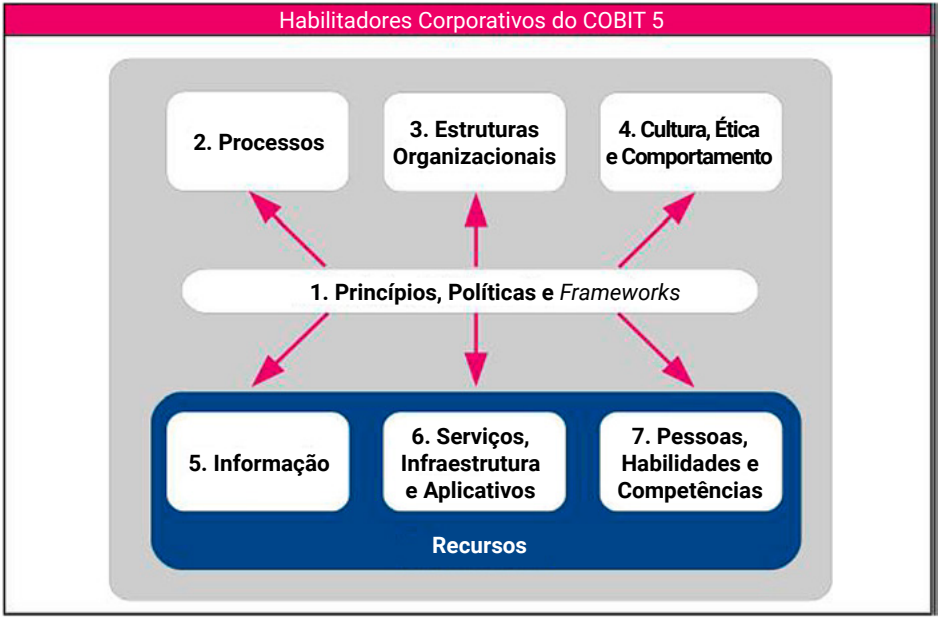
III – Recursos organizacionais da governança, tais como modelos, princípios, processos e práticas, por meio dos quais a ação é orientada e os objetivos podem ser alcançados. Também incluem os recursos da organização – por exemplo, capacidades do serviço (infraestrutura de TI, aplicativos, etc.), pessoas e informações. Sua falta poderá afetar a capacidade da organização na criação de valor. Devido à sua importância, o COBIT 5 inclui uma forma única de olhar e lidar com eles.

Estão, correta e respectivamente, definidos em I, II e III:

- a) planejamento estratégico – governança – facilitadores de governança
- b) governança – gestão – habilitadores de governança
- c) governança – planejamento estratégico – recursos organizacionais
- d) gestão – planejamento estratégico – habilitadores de gestão
- e) gestão – governança – facilitadores de gestão



A definição correta é a seguinte:

Governança	I – Garantia de que as necessidades, condições e opções das Partes Interessadas sejam avaliadas a fim de determinar objetivos corporativos acordados e equilibrados, definindo a direção através de prioridades e tomadas de decisão, e monitorando o desempenho e a conformidade com a direção e os objetivos estabelecidos.
Gestão	II – Responsável pelo planejamento, desenvolvimento, execução e monitoramento das atividades em consonância com a direção definida pelo órgão de governança a fim de atingir os objetivos corporativos.
Habilitadores de Governança	<p>III – Recursos organizacionais da governança, tais como modelos, princípios, processos e práticas, por meio dos quais a ação é orientada e os objetivos podem ser alcançados. Também incluem os recursos da organização – por exemplo, capacidades do serviço (infraestrutura de TI, aplicativos, etc.), pessoas e informações. Sua falta poderá afetar a capacidade da organização na criação de valor. Devido à sua importância, o COBIT 5 inclui uma forma única de olhar e lidar com eles.</p>  <p><i>Figura. 07 Habilitadores do COBIT 5.</i> <i>Fonte: COBIT 5, p. 29, ISACA (2012).</i></p>

Letra b.

- 051.** (FCC/CNMP/ANALISTA DO CNMP/SUORTE E INFRAESTRUTURA/2015) O COBIT 5 baseia-se em cinco princípios básicos para governança e gestão de TI da organização, que são:
- 1º Princípio: Atender às Necessidades das Partes Interessadas
 - 2º Princípio: Cobrir a Organização de Ponta a Ponta
 - 3º Princípio:.....
 - 4º Princípio:.....
 - 5º Princípio: Distinguir a Governança da Gestão

Preenche, correta e respectivamente, as lacunas referentes aos 3º e 4º Princípios:

- a) Aplicar um Modelo Único Integrado – Otimizar o custo da tecnologia e dos serviços de TI.
- b) Permitir uma Abordagem Holística – Otimizar o custo da tecnologia e dos serviços de TI.
- c) Otimizar o custo da tecnologia e dos serviços de TI – Agregar valor ao negócio a partir dos investimentos em TI.
- d) Manter informações de alta qualidade para apoiar decisões corporativas – Manter o risco de TI em um nível aceitável.
- e) Aplicar um Modelo Único Integrado – Permitir uma Abordagem Holística.



O modelo do COBIT 5 baseia-se em **cinco princípios básicos** para governança e gestão de TI da organização.



Figura. Princípios do COBIT 5. Fonte: COBIT 5, p. 15, ISACA (2012).

Letra e.

052. (CONSULPLAN/HOB/ANALISTA DE POLÍTICAS PÚBLICAS/SISTEMAS DE INFORMAÇÃO/2015/ADAPTADA) O Cobit (Control Objective for Information and Related Technology) é um framework de boas práticas para a Governança de TI. Em 2012, houve o lançamento do Cobit 5 com algumas mudanças em relação ao Cobit 4.1, lançado em 2007. Na versão anterior eram quatro domínios com 34 processos. Nesta nova versão são cinco domínios e 37 processos, separados em um domínio para Governança e quatro domínios para Gerenciamento/Gestão. Nesse sentido, são considerados processos de Gestão, EXCETO:

- a) Gerenciar inovação.
- b) Gerenciar conhecimento.
- c) Garantir a otimização do risco.
- d) Monitorar, avaliar e analisar o sistema de controle interno.

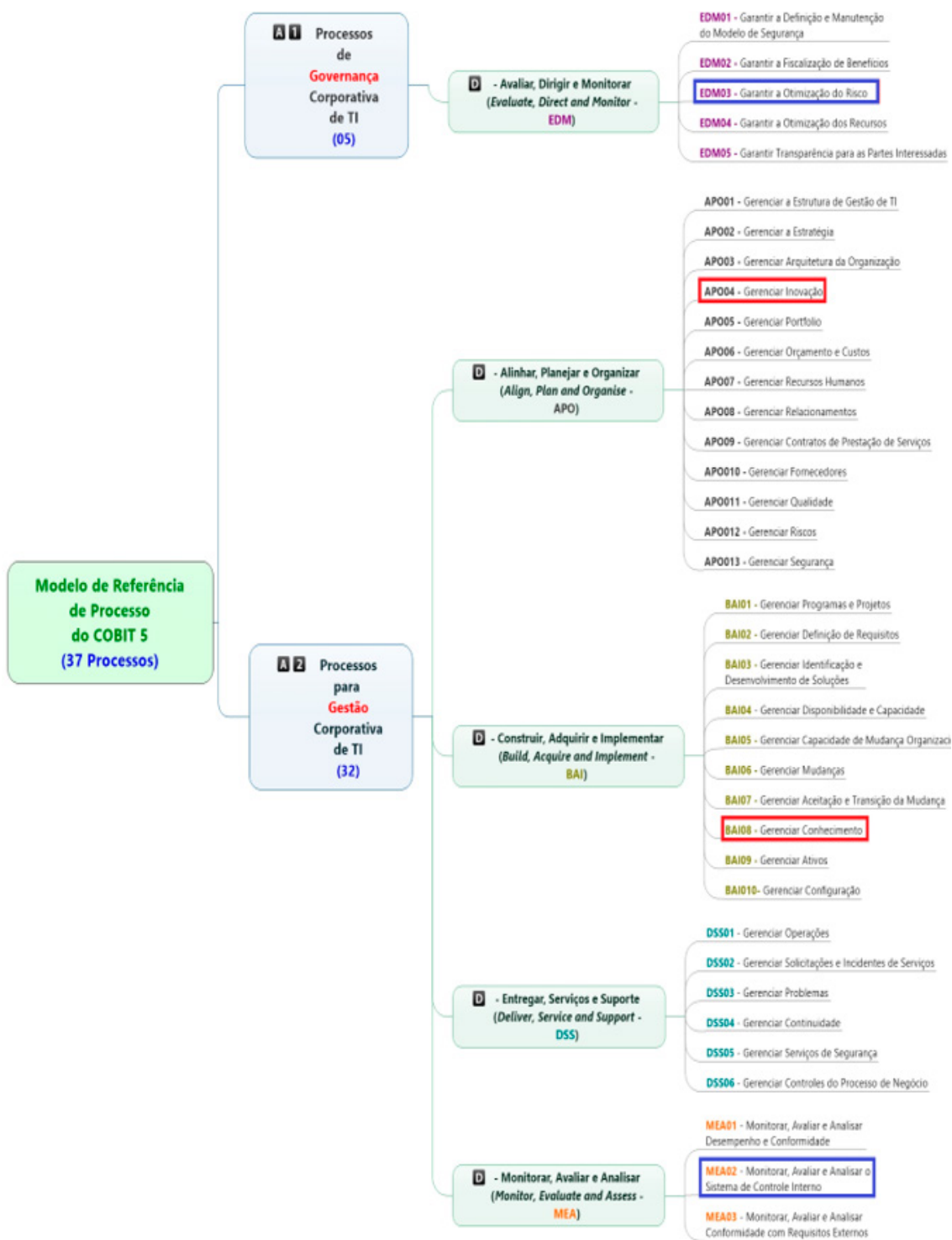


A distinção entre governança e gestão pode ser percebida no **Modelo de Referência de Processos**, que **subdivide os 37 processos de TI** em duas principais áreas de atividade – **governança e gestão**.

Essas áreas de atividade são divididas em domínios de processos e cada domínio contém diversos processos (vide figura seguinte).

Nesse sentido, são considerados processos de gestão os itens destacados em A (Gerenciar Inovação), B (Gerenciar Conhecimento), e D (Monitorar, Avaliar e Analisar o Sistema de Controle Interno).

No item C, o processo “Garantir a Otimização do Risco” é considerado um processo de Governança de TI, e não de Gestão de TI!



Fonte: Quintão (2020)

Letra c.

053. (COPS/CELEPAR/UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA/2014) Para o COBIT 5, um dos principais objetivos e competência da governança é criar valor para seus *Stakeholders*.



Eis o grande objetivo e competência da governança => a **criação de valor para seus stakeholders (partes interessadas)**. Consequentemente, qualquer organização – comercial ou não – terá a criação de valor como um objetivo da governança. **Criar valor** significa **realizar benefícios com uma ótima relação de custo e ainda otimizar o risco**, conforme demonstrado na figura a seguir:



Certo.

054. (COPS/CELEPAR/UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA/2014) Um dos principais objetivos e competência da governança, segundo o COBIT 5, é a definição clara da hierarquia entre os *Stakeholders*.



Não. Os *Stakeholders* são partes independentes. Não é necessário definir como os *stakeholders* estarão organizados.

Errado.

055. (COPS/CELEPAR/UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA/2014) A governança é responsável pela negociação e decisão entre os diferentes valores de interesses dos *Stakeholders*.



As **partes interessadas (Stakeholders)** podem ter interesses diferenciados (uns podem ser mais conservadores, outros arriscam mais, etc.). Essa negociação entre a empresa e os *Stakeholders* geralmente ocorre no nível de governança.

Certo.

056. (COPS/CELEPAR/UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA/2014) Independentemente do contexto empresarial, o COBIT 5 sugere uma solução única para o sistema de gerenciamento e governança.



O COBIT é só um guia, não deve ser aplicado de forma mecânica, e depende do contexto empresarial. Complementando, o COBIT 5 **não** é prescritivo, mas defende que as organizações implementem os processos de governança e gestão de tal forma que as principais áreas sejam cobertas. São elas:

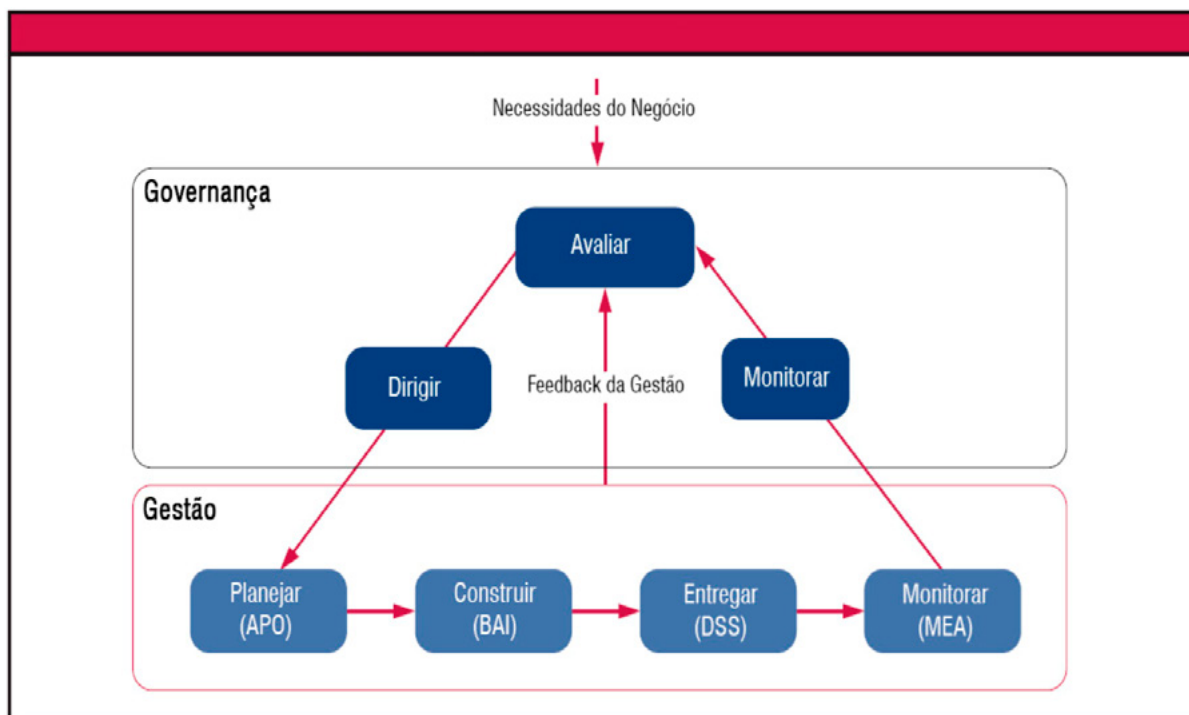


Figura. Principais Áreas de Governança do COBIT 5

Errado.

GABARITO

- | | | |
|-------|-------|-------|
| 1. d | 20. d | 39. d |
| 2. d | 21. d | 40. e |
| 3. c | 22. a | 41. c |
| 4. C | 23. d | 42. b |
| 5. e | 24. c | 43. d |
| 6. e | 25. b | 44. b |
| 7. a | 26. b | 45. a |
| 8. a | 27. b | 46. e |
| 9. e | 28. b | 47. b |
| 10. e | 29. E | 48. b |
| 11. C | 30. C | 49. e |
| 12. e | 31. E | 50. b |
| 13. a | 32. C | 51. e |
| 14. C | 33. E | 52. c |
| 15. E | 34. E | 53. C |
| 16. C | 35. C | 54. E |
| 17. E | 36. e | 55. C |
| 18. C | 37. e | 56. E |
| 19. c | 38. d | |

REFERÊNCIAS

FERNANDES, A. A.; DE ABREU, V. F. **Implantando a Governança de TI**: Da estratégia à Gestão de Processos e Serviços. Brasport, 2014.

ISACA. **COBIT 5: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT**. ISACA, 2012a.

_____. **COBIT 5: Enabling Process**. Amerika: ISACA, 2012b.

_____. **COBIT 5 – Modelo Corporativo para Governança e Gestão de TI da Organização**. 2012.

QUINTÃO, P. L. **Notas de aula da disciplina “Tecnologia da Informação”**. 2020.

Patrícia Quintão



Mestre em Engenharia de Sistemas e computação pela COPPE/UFRJ, Especialista em Gerência de Informática e Bacharel em Informática pela UFV. Atualmente é professora no Gran Cursos Online; Analista Legislativo (Área de Governança de TI), na Assembleia Legislativa de MG; Escritora e Personal & Professional Coach.

Atua como professora de Cursinhos e Faculdades, na área de Tecnologia da Informação, desde 2008. É membro: da Sociedade Brasileira de Coaching, do PMI, da ISACA, da Comissão de Estudo de Técnicas de Segurança (CE-21:027.00) da ABNT, responsável pela elaboração das normas brasileiras sobre gestão da Segurança da Informação.

Autora dos livros: Informática FCC - Questões comentadas e organizadas por assunto, 3ª. edição e 1001 questões comentadas de informática (Cespe/UnB), 2ª. edição, pela Editora Gen/Método.

Foi aprovada nos seguintes concursos: Analista Legislativo, na especialidade de Administração de Rede, na Assembleia Legislativa do Estado de MG; Professora titular do Departamento de Ciência da Computação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia; Professora substituta do DCC da UFJF; Analista de TI/Suporte, PRODABEL; Analista do Ministério Público MG; Analista de Sistemas, DATAPREV, Segurança da Informação; Analista de Sistemas, INFRAERO; Analista - TIC, PRODEMGE; Analista de Sistemas, Prefeitura de Juiz de Fora; Analista de Sistemas, SERPRO; Analista Judiciário (Informática), TRF 2ª Região RJ/ES, etc.

 @coachpatriciaquintao

 /profapatriaquintao

 @plquintao

 t.me/coachpatriciaquintao

**NÃO SE ESQUEÇA DE
AVALIAR ESTA AULA!**

**SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE
PARA MELHORARMOS AINDA MAIS
NOSSOS MATERIAIS.**

**ESPERAMOS QUE TENHA GOSTADO
DESTA AULA!**

**PARA AVALIAR, BASTA CLICAR EM LER
A AULA E, DEPOIS, EM AVALIAR AULA.**

AVALIAR 