



COMPARATIVO

PMBOK x ITIL x COBIT

Prof. Victor Dalton

2019

Sumário

SUMÁRIO	2
SEMELHANÇAS ENTRE PMBOK, ITIL E COBIT	3
QUESTÕES COMENTADAS PELO PROFESSOR	6
CONSIDERAÇÕES FINAIS	10



Olá pessoal!

Preparei GRATUITAMENTE este comparativo entre ITIL x PMBOK x COBIT. Não aceite a comercialização dele sob hipótese alguma. Pode distribuir à vontade.

Espero que ele ajude você a fazer uma boa prova de concurso público que envolva estes conceitos.

No mais, fique à vontade para conhecer o nosso trabalho em www.direcaoconcursos.com.br.

 @ProfVictorDalton

 /ProfessorVictorDalton

 /ProfessorVictorDalton

Semelhanças entre PMBOK, ITIL e COBIT

A ausência de algum processo na tabela não significa dizer que o processo não existe no outro framework; é apenas sintoma de que a abordagem do processo não tem um correspondente explícito no outro framework. Nosso objetivo, com o comparativo, é apenas apontar processos que nitidamente possuem correlação com outro processo.

PMBOK	ITIL	COBIT
Área de conhecimento das partes Interessadas		EDM05 - Garantir a Transparência para as partes interessadas
	ES - Gerenciamento da Estratégia de Serviços de TI	APO02 - Gerenciar a Estratégia
	ES - Gerenciamento do Portfólio de Serviços	APO05 - Gerenciar Portfólio
Área de conhecimento de custos	ES - Gerenciamento Financeiro	APO06 - Gerenciar Orçamento e Custos
Área de conhecimento de recursos		APO07 - Gerenciar Recursos Humanos
	ES - Gerenciamento do Relacionamento com o Negócio	APO08 - Gerenciar Relacionamentos
	DS - Gerenciamento do Nível de Serviço	APO09 – Gerenciar Contratos de Prestação de Serviços
Área de conhecimento de aquisições	DS - Gerenciamento de Fornecedores	APO10 – Gerenciar Fornecedores
Área de conhecimento da qualidade		APO11 - Gerenciar Qualidade

Área de conhecimento de riscos		APO12 - Gerenciar Riscos
	DS - Gerenciamento da Segurança da Informação	APO13 – Gerenciar Segurança
PMBOK completo		BAI01 – Gerenciar Programas e Projetos
Área de conhecimento do escopo		BAI02 – Gerenciar Definição de Requisitos
	DS - Gerenciamento da Disponibilidade DS - Gerenciamento da Capacidade	BAI 04 - Gerenciar Disponibilidade e Capacidade
Realizar o Controle Integrado de Mudanças	TS - Gerenciamento de Mudanças	BAI 06 – Gerenciar Mudanças
	TS - Gerenciamento da Liberação e da Distribuição TS - Validação e Teste do Serviço TS - Avaliação de Mudanças	BAI 07 - Gerenciar Aceitação e Transição da Mudança
Gerenciar o Conhecimento do Projeto	TS - Gerenciamento do Conhecimento	BAI 08 – Gerenciar Conhecimento
	TS - Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração	BAI09 – Gerenciar Ativos BAI10 – Gerenciar Configuração
	FS – Gerenciamento de Operações de TI	DSS01 – Gerenciar Operações
	OS - Gerenciamento de Incidentes	DSS02 – Gerenciar Solicitações e Incidentes de Serviço

	OS - Execução ou Cumprimento de Requisições FS – Central de Serviço	
	OS - Gerenciamento de Problemas	DSSo3 – Gerenciar Problemas
	DS - Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI	DSSo4 – Gerenciar Continuidade
	Gerenciamento de Acesso	DSSo5 – Gerenciar Serviços de Segurança
Monitoramento e Controle		MEAo1 – Monitorar, Analisar e Avaliar Desempenho e Conformidade

Feita esta rápida comparação, vejamos alguns exercícios que cobram o conhecimento combinado dos frameworks.

Questões comentadas pelo professor

1. (CESPE – SEFAZ/RS – Auditor – 2019)

É dispensável que o gerenciamento de finanças como custos e orçamentos consiste em guias e(ou) modelos de governança de TI, apesar de esse tipo de gerenciamento caracterizar ação associada à governança. Aliado ao gerenciamento de finanças, o orçamento

- a) é abordado na ITIL, no estágio estratégia, e no PMBOK, no gerenciamento de custos do projeto.
- b) é abordado no PMBOK, no gerenciamento financeiro do projeto, mas não na ITIL.
- c) é abordado na ITIL, no estágio desenho, e no PMBOK, na área de conhecimento gerenciamento do escopo do projeto.
- d) não é abordado na ITIL nem no PMBOK.
- e) é abordado na ITIL, no gerenciamento financeiro, mas não no PMBOK.

Comentários:

Na Estratégia de Serviço existe o processo Gerenciamento Financeiro, enquanto o PMBOK tem uma área de conhecimento de Gerenciamento de Custos.

Resposta certa, **alternativa a)**.

2. (CESPE – SEFAZ/RS – Auditor - 2019)

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...

- 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.

Comentários:

BAIo6 – Gerenciar mudanças, DSSo3 – Gerenciar Problemas e DSSo4 – Gerenciar Continuidade são processos do COBIT5.

Resposta certa, **alternativa e)**.

3. (CESPE – SEFAZ/RS – Auditor – 2019)

No tocante à implantação de processos de governança, assinale a opção correta, acerca da gestão de recursos humanos e de pessoas, conforme as boas práticas descritas no COBIT 5, na ITIL v3 e no PMBOK.

a) Somente o guia PMBOK inclui gestão de pessoas; a ITIL, por gerenciar serviços, não aborda os recursos humanos necessários.

b) No COBIT, não há referência a gestão de pessoas; no PMBOK consta o processo gerenciamento de recursos humanos na área de conhecimento escopo do projeto.

c) Na ITIL, as pessoas são consideradas habilidades e constituem um dos 4 Ps do desenho de serviço; no PMBOK, a área de conhecimento gerenciamento das partes interessadas do projeto lida com a gestão de pessoas.

d) A ITIL lida com pessoas estritamente no estágio estratégia; o PMBOK lida com pessoas estritamente nos processos afetos à área de conhecimento integração.

e) Nem a ITIL, nem o COBIT, nem o PMBOK mencionam a gestão de pessoas: todos eles constituem guias de boas práticas para governança de TI, exclusivamente.

Comentários:

A EAP (Estrutura Analítica do Projeto) é processo de subdivisão das entregas e do trabalho do projeto em componentes menores e de gerenciamento mais fácil. A declaração do escopo do projeto, saída do processo definir o escopo, é a descrição do escopo do projeto, principais entregas, premissas e restrições. A declaração do escopo do projeto descreve as entregas do projeto em detalhes, mas não decompõe o escopo de trabalho em partes menores.

Resposta certa, **alternativa c).**

4. (CESPE – TCE/PR – Tecnologia da Informação – 2016)

A direção de determinado órgão delegou ao analista de TI as seguintes atividades, para serem executadas em prol da implantação da gestão e governança de TI:

I avaliar os serviços e os níveis de serviços de TI atuais para identificar as lacunas existentes entre os serviços e as atividades empresariais;

II identificar áreas de melhoria dos serviços existentes e as opções de nível de serviço;

III analisar, estudar e estimar a demanda futura, de acordo com a capacidade dos serviços de TI habilitados e as atividades de processos de negócios.

Acerca dessa situação hipotética, assinale a opção correta de acordo com o COBIT 5 e o ITIL V3 2011.

a) As atividades elencadas em III, que não são abrangidas pelo COBIT, são executadas pelo gerenciamento de conhecimento do estágio operação do ITIL que abrange históricos de níveis de serviços e cumprimentos de SLA (acordo de nível serviço).

b) A atividade I é uma das atividades descritas para o processo gerenciar contratos de prestação de serviços do COBIT que guarda relação contextual com o processo gerenciamento de nível de serviço do estágio desenho do ITIL.

c) As atividades elencadas em II e III estão mais relacionadas contextualmente ao estágio operação que ao desenho de serviços do ITIL, assim como mais subordinadas ao domínio alinhar, planejar e organizar que ao construir, adquirir e implementar.

d) A atividade descrita em II, ainda que relacionada ao plano de melhorias de serviços do ITIL, está restrita aos serviços in corpore, ou seja, aos fornecedores internos, tal como é descrito pelo COBIT.

e) A atividade descrita em I está diretamente relacionada ao processo avaliação do estágio transição do ITIL e ao processo monitorar, avaliar e analisar desempenho e conformidade do COBIT, pois ambos lidam, mesmo que com objetivos diferentes, com a mensuração dos serviços prestados.

Comentários: O processo do COBIT APO09 tem por finalidade “Alinhar 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.”. E O Gerenciamento de Nível de Serviço do ITIL tem por objetivo “assegurar que todos os serviços prestados e suas performances sejam mensurados de forma consistente e profissional, e que os serviços e relatórios produzidos atendem à necessidade do negócio e seus clientes.” Desta forma, entendo ser essa a assertiva correta.

Resposta certa, alternativa b).

5. (CESPE – TCE/PR – Tecnologia da Informação – 2016)

Para a implantação da gestão e governança de TI em determinado órgão, o analista de TI deverá executar as seguintes atividades:

I definir e manter controles de processos de negócios adequados para garantir que as informações relacionadas satisfaçam a todos os requisitos de controle de informações relevantes;

II proteger as informações corporativas com vistas a manter o nível de risco de segurança da informação aceitável para a empresa, de acordo com a sua política de segurança;

III otimizar as capacidades de recursos humanos para atender aos objetivos da empresa.

Considerando a situação hipotética apresentada, assinale a opção correta tendo como referência o COBIT 5 e o ITIL V3 2011.

a) As atividades I e III são atendidas pelo processo gerenciar relacionamentos do domínio alinhar, planejar e organizar do COBIT; a primeira com foco em relacionar os processos necessários para implantar a governança e a segunda com vistas a relacionar os recursos humanos às ações a serem desempenhadas em uma matriz RACI.

b) O item III é uma das atividades do subprocesso gestão de recursos humanos do processo gerenciamento de envolvidos do serviço no ITIL do estágio estratégia do serviço. Essa atividade objetiva prover as habilidades necessárias para que os especialistas em TI desempenhem com êxito seus papéis.

c) A atividade I não faz parte do escopo do COBIT, apesar de este fazer parte do ITIL e ter como objetivo gerir de forma integral a governança de TI, abrangendo todas as áreas da organização responsáveis pelas funções de TI.

d) A atividade II faz parte do rol tanto do COBIT quanto do ITIL; no primeiro caso, no domínio alinhar, planejar e organizar; no segundo caso, por meio do processo gerenciamento da segurança da informação do estágio desenho do serviço.

e) A atividade I é uma das atividades do processo gerenciamento de processos do estágio operação de serviços do ITIL que objetiva compor relatórios de serviços monitorados durante sua execução.

Comentários: No domínio APO temos o processo APO13, Gerenciar Segurança, cuja finalidade é “definir, operar e monitorar um sistema para a gestão de segurança da informação.” Na ITIL, Gerenciar a Segurança da Informação “envolve processos no que diz respeito à confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados,

incluindo hardware, software, procedimentos e documentação, alinhados com a segurança da informação do negócio.”

Resposta certa, **alternativa d**).

6. (CESPE – TCE/PR – Tecnologia da Informação – 2016)

Determinado órgão solicitou ao analista de TI a execução das seguintes atividades:

I criar um documento central que prepare e coordene todos os planos auxiliares do projeto;

II elaborar um plano que defina as etapas necessárias para recuperar os processos de negócio logo após uma interrupção;

III implantar processo para garantir que a capacidade dos serviços de TI e a infraestrutura de TI sejam capazes de atender aos requisitos relacionados ao desempenho acordado;

IV controlar e reduzir os riscos de serviços e de projetos a um nível aceitável.

Considerando as atividades descritas e tendo como referência o PMBOK 5 e o ITIL V3 2011, assinale a opção correta:

a) A necessidade II é atendida diretamente pelo processo planejar respostas aos riscos do PMBOK do grupo processo de execução.

b) O documento que contribui para a execução da atividade II é o plano de recuperação de processos, elaborado no estágio operação de serviço do ITIL.

c) o documento indicado para a execução da atividade I é o plano de gerenciamento do projeto do PMBOK, que, além do solicitado, define a base de todo o trabalho do projeto

d) O processo no ITIL que atende a necessidade III é o gerenciamento estratégico para serviços de TI do estágio estratégia de serviço.

e) A necessidade IV é atendida diretamente pelo processo gerenciamento de riscos do ITIL do estágio operação de serviços.

Comentários: O Plano de Gerenciamento do Projeto e os seus anexos definem todo o trabalho a ser realizado em um projeto. É a consolidação do Planejamento do Projeto.

Resposta certa, **alternativa c**).

7. (CESPE – TCE/PR – Tecnologia da Informação – 2016)

Determinado órgão solicitou ao analista de TI a execução das seguintes atividades:

I implantar processo que vise gerenciar o escopo do projeto;

II implantar processo que vise, em relação a projetos e serviços, estimar os custos e gerenciar cobrança;

III identificar as partes interessadas do projeto e dos serviços;

IV identificar os relacionamentos entre as atividades do projeto.

Considerando as atividades descritas e tendo como referência o PMBOK 5 e o ITIL V3 2011, assinale a opção correta:

a) A atividade III é atendida pelo processo identificar as partes interessadas do PMBOK, processo esse que também identifica organizações que podem impactar ou ser impactadas por uma decisão, mesmo objetivo do processo gerenciamento dos envolvidos no serviço do ITIL.

b) A área de conhecimento escopo do projeto, que tem por objetivo atender a atividade I, abrange, além do processo criar a EAP, o processo definir as atividades

c) O processo Sequenciar as Atividades do PMBOK da área de conhecimento gerenciamento do tempo do projeto atende a atividade IV além de documentar os relacionamentos entre as atividades do projeto.

d) A atividade I, se atendida plenamente pelo processo planejar o escopo do projeto do PMBOK, possuirá ligação com riscos e compras para o projeto, haja vista que este possui relação direta com os processos planejar gerenciamento dos riscos e planejar as aquisições.

e) No PMBOK, o processo gerenciar custos atende as duas atividades descritas em II, mas não há processo no ITIL que atenda quaisquer dessas atividades.

Comentários: A única alternativa que descreve corretamente um processo, sua finalidade e sua área de conhecimento respectiva.

Resposta certa, **alternativa c).**

Considerações finais

Espero que esta (curta) aula tenha aberto sua mente para este olhar comparativo entre os vários frameworks de governança.

Grande abraço, e força nos estudos!

Victor Dalton

www.direcaoconcursos.com.br