



Universidade Católica de Moçambique

Curso de Tecnologias de Informação

UC:	G.S. em TI	Ano e Curso:	3º - IT	Valores
Tipo de Avaliação:	Teste Escrito 1	Semestre:	2º	
Duração:	120 minutos	Período:	Laboral	
Data:	30/08/2023	Nº de Questões:	5	
Nome Do Estudante:				Docente
				Código

INSTRUÇÕES

Não é permitido o uso de celulares e ou dispositivos electrónicos do género, conversa com os colegas nem o uso de cábulas. Ao violar estas instruções o estudante será sancionado de acordo com o regulamento em vigor na instituição.

1. A XYZ Solutions é uma empresa de tecnologia que oferece soluções de software para clientes em diversos sectores. Ela está enfrentando alguns desafios em relação à qualidade dos serviços de TI prestados aos seus clientes, incluindo atrasos na entrega de projetos, baixa satisfação dos clientes e dificuldades para acompanhar o aumento da demanda. Responda:
 - a) Quais são boas práticas a empresa deve implementar para melhorar a qualidade de seus serviços de TI? (3.0v)
 - b) Diga os possíveis resultados que possam advir da implementação das boas práticas identificadas na alínea a. (3.0v)
2. Imagine que você trabalha como parte da equipe de Service Desk de uma empresa de médio porte. Um usuário entrou em contato com o Service Desk relatando que está enfrentando problemas para acessar seu email corporativo. Ele menciona que não consegue fazer login em sua conta de email e que precisa acessar mensagens importantes com urgência. Como membro da equipe de Service Desk, qual é a abordagem recomendada para lidar com essa situação? Descreva os passos que você tomaria para ajudar o usuário a resolver seu problema. (5.5v)
3. Mencione três objectivos da implementação da central de serviços. (3.0v)
4. Em que consiste a orientação ao cliente no contexto de Service Desk? (3.5v)
5. Qual a diferença entre um incidente e um problema? (2.0v)

Boa Sorte!