* **Pergunta 1**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Qual das alternativas a seguir apresenta um traço característico de uma organização imatura? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretac.  Os cronogramas e orçamentos de projetos são rotineiramente não cumpridos. | | Respostas: | a.  Identificam-se facilmente as habilidades dos gestores de TI para gerenciar suas áreas, pessoas e projetos. | |  | b.  São aplicados métodos claros e naturais para executar as tarefas, sem grandes complicações. | |  | Corretac.  Os cronogramas e orçamentos de projetos são rotineiramente não cumpridos. | |  | d.  Existe a cultura do planejamento e as atividades são realizadas de acordo com o planejamento acordado e aprovado. | |  | e.  Os processos preveem melhorias contínuas, que são feitas levando em consideração a análise de custo-benefício. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: C.  Comentário: Quando existe um planejamento de projetos em uma organização imatura, normalmente os cronogramas e os orçamentos são rotineiramente não cumpridos porque não são baseados em estimativas realistas ou em indicadores de produtividade. O planejamento acaba sendo superficial. | |  |  |  |

* **Pergunta 2**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Qual das alternativas a seguir apresenta um traço característico de uma organização madura? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  Existe um monitoramento da qualidade que pode ser ou não ser automatizado. | | Respostas: | a.  Os seus processos geralmente são improvisados e conduzidos por pessoas experientes. | |  | b.  Os seus processos gerenciais estão explícitos, formalizados, especificados e comunicados, todavia não são seguidos com rigor ou não são obrigatórios. | |  | c.  A área de TI é vista pelos membros da organização como uma necessidade e não como um fator de agregação de valor ao negócio. | |  | Corretad.  Existe um monitoramento da qualidade que pode ser ou não ser automatizado. | |  | e.  Aparecem conflitos frequentes e animosidade latente entre a TI e seus clientes ou usuários. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: D.  Comentário: Existe monitoração, automatizada ou não, da qualidade dos produtos e dos serviços, e a satisfação do cliente é avaliada constantemente (interno ou externo). | |  |  |  |

* **Pergunta 3**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Sobre os conceitos de indicador, medida e métrica, é correto afirmar que: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  Um indicador pode ser utilizado para avaliar a maturidade de uma organização. | | Respostas: | a.  Medida é um conjunto de métricas. | |  | b.  Indicador, métrica e medida são a mesma coisa. | |  | c.  A métrica a ser usada é a questão principal em um modelo de medição. | |  | d.  O indicador nem sempre expressa um número. | |  | Corretae.  Um indicador pode ser utilizado para avaliar a maturidade de uma organização. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: E.  Comentário: A maturidade de uma organização, em qualquer modelo de medição adotado ou desenvolvido, é medida através de indicadores de diversas formas e fontes, tais como indicadores de projetos, serviços, agregação de valor, nível de atendimento, qualidade em produtos e serviços etc. | |  |  |  |

* **Pergunta 4**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Sobre os tipos de indicadores, pode-se afirmar que: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretab.  Indicadores de resultado indicam o que foi alcançado. | | Respostas: | a.  Eles podem ser apenas de resultado e progresso. | |  | Corretab.  Indicadores de resultado indicam o que foi alcançado. | |  | c.  Indicadores de análise medem o progresso de uma atividade. | |  | d.  Indicadores de progresso determinam se os objetivos foram alcançados. | |  | e.  Indicadores de progresso apoiam a análise na saída da tarefa. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: B.  Comentário: Os indicadores de resultado (sucesso) são usados para determinar se os objetivos foram alcançados e indicam o que foi alcançado. | |  |  |  |

* **Pergunta 5**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Qual das metodologias a seguir apoia a criação de um painel de indicadores balanceados? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretac.  BSC. | | Respostas: | a.  ITIL. | |  | b.  CMMI. | |  | Corretac.  BSC. | |  | d.  COBIT. | |  | e.  MPS.BR. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: C.  Comentário: O *Balanced Scorecard* (BSC) é uma metodologia utilizada para a criação de um conjunto de indicadores balanceados e equilibrados em quatro perspectivas. | |  |  |  |

* **Pergunta 6**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Qual das alternativas a seguir apresenta um benefício imediato da gestão de indicadores de desempenho? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  Eliminação do tempo de interpretação de dados e informações. | | Respostas: | a.  Redução do esforço de retrabalho. | |  | b.  Redução do TCO (*Total Cost Ownership*). | |  | c.  Redução dos fatores que impactam a produtividade. | |  | d.  Avaliação de decisões. | |  | Corretae.  Eliminação do tempo de interpretação de dados e informações. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: E.  Comentário: A gestão por indicadores de desempenho traz imediatamente a redução do volume de relatórios que são gerados para tomada de decisão, a melhoria na focalização das ações gerenciais mais importantes, além da eliminação do tempo de interpretação de dados e informações. | |  |  |  |

* **Pergunta 7**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Qual das alternativas a seguir apresenta um benefício de médio e longo prazo da gestão de indicadores de desempenho? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretaa.  Redução do esforço de retrabalho. | | Respostas: | Corretaa.  Redução do esforço de retrabalho. | |  | b.  Redução do número de reuniões gerenciais. | |  | c.  Redução do volume de relatórios de desempenho. | |  | d.  Melhoria da comunicação sobre missão, valores e metas. | |  | e.  Eliminação do tempo de interpretação de dados e informações. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: A.  Comentário: A gestão por indicadores de desempenho traz, a médio e longo prazo, a redução do esforço de retrabalho, do TCO (*Total Cost Ownership*) e dos fatores que impactam a produtividade. | |  |  |  |

* **Pergunta 8**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Qual situação representaria um nível otimizado de maturidade em TI? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretac.  Há o estabelecimento de metas de desempenho baseadas nos objetivos do negócio. | | Respostas: | a.  As atividades básicas são geralmente executadas, mas falta rigor no planejamento e na execução. | |  | b.  Os produtos seguem padrões e requisitos especificados. | |  | Corretac.  Há o estabelecimento de metas de desempenho baseadas nos objetivos do negócio. | |  | d.  A organização está focada no gerenciamento de processos. | |  | e.  As atividades básicas são desempenhadas segundo um processo bem definido, seguindo padrões adotados por toda a organização. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: C.  Comentário: Metas de desempenho baseadas nos objetivos do negócio são quantitativamente estabelecidas, além de haver medições sistemáticas para fornecer *feedback* sobre o desempenho do processo e orientar as ações de melhoria e inovação. | |  |  |  |

* **Pergunta 9**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Qual das alternativas a seguir melhor caracterizaria um líder nível 5 de maturidade numa organização? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  Líder que constrói excelência duradoura. | | Respostas: | a.  Líder que cuida da eficácia. | |  | b.  Líder que contribui com suas capacidades individuais. | |  | c.  Líder que organiza as pessoas e os recursos na direção da busca efetiva e eficiente de objetivos predeterminados. | |  | Corretad.  Líder que constrói excelência duradoura. | |  | e.  Líder que catalisa o comprometimento com uma visão clara e forte. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: D.  Comentário: Um líder nível 5 de maturidade constrói excelência duradoura, por meio de uma mistura paradoxal de humildade e força de vontade baseada no profissionalismo. | |  |  |  |

* **Pergunta 10**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Qual dos modelos de maturidade a seguir pode avaliar a maturidade em processos? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretaa.  BPMM. | | Respostas: | Corretaa.  BPMM. | |  | b.  BSIMM. | |  | c.  BITa. | |  | d.  CMMI. | |  | e.  ITIL. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: A.  Comentário: O BPMM (*Business Process Maturity Model*) é um modelo publicado pelo OMG (*Object Management Group*) que tem como foco o estudo do Gerenciamento de *Software* Orientado a Objetos, apresenta os níveis de maturidade de processos da área de TI que são denominados por áreas de processo (PA – *Process Areas*) e utiliza a definição de metas específicas (SG – *Specific Goals*) para mensuração dos resultados que devem ser cumpridos pela organização, visando à atribuição do nível de maturidade. | |  |  |  |