* **Pergunta 1**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Qual dos modelos a seguir é utilizado na gestão de serviços de TI? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretac.  ITIL. | | Respostas: | a.  COBIT. | |  | b.  *Six* Sigma. | |  | Corretac.  ITIL. | |  | d.  CMMI-DEV. | |  | e.  MPS.BR. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: C.  Comentário: O modelo ITIL define as melhores práticas para processos e procedimentos para o gerenciamento de serviços de TI. | |  |  |  |

* **Pergunta 2**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | O principal foco do modelo ITIL é prover um *framework*: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  Para processos de gestão de infraestrutura e serviços de TI. | | Respostas: | a.  De governança de TI, baseado em controles. | |  | b.  Para testes de *software*. | |  | c.  Para qualidade de *software*. | |  | Corretad.  Para processos de gestão de infraestrutura e serviços de TI. | |  | e.  Para gestão de projetos. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: D.  Comentário: O foco do modelo ITIL é descrever os processos necessários para gerenciar a infraestrutura de TI eficiente e eficazmente, de modo a garantir os níveis de serviço acordados com os clientes internos e externos. | |  |  |  |

* **Pergunta 3**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | No contexto do modelo ITIL, o que vem a ser o *service desk*? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretaa.  Uma função. | | Respostas: | Corretaa.  Uma função. | |  | b.  Um processo. | |  | c.  Um indivíduo. | |  | d.  Um controlador de chamados. | |  | e.  Uma função e um processo. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: A.  Comentário: O *service desk* é uma função, não pode ser caracterizado como um processo ou como um controlador de chamadas. Trata-se de uma área dentro da TI que conta com atendentes de primeiro nível, que recebem as ligações com os serviços a serem executados. | |  |  |  |

* **Pergunta 4**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Para o modelo ITIL, quem deve executar o papel de ponto central de contato com o cliente? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  *Service desk*. | | Respostas: | a.  Gerente de TI. | |  | b.  CIO. | |  | c.  Área de desenvolvimento de *software*. | |  | d.  Suporte de microinformática. | |  | Corretae.  *Service desk*. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: E.  Comentário: Para o modelo ITIL, a organização precisa ter um ponto central de contato entre o cliente/usuário e o provedor de TI. Este ponto central é chamado de *Service Desk* (SD), que em português pode-se chamar de Central de Serviços ou Central de Atendimento. | |  |  |  |

* **Pergunta 5**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | O que é um incidente? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  Uma falha ou evento que pode causar interrupção no serviço. | | Respostas: | a.  É o mesmo que um acidente. | |  | b.  É apenas uma falha que causa indisponibilidade de um serviço. | |  | c.  É o mesmo que uma solicitação de serviço. | |  | d.  Uma falha que não causa interrupção no serviço. | |  | Corretae.  Uma falha ou evento que pode causar interrupção no serviço. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: E.  Comentário: Um incidente é um evento ou uma falha que não é parte padrão de um serviço e que pode interromper a tarefa de um usuário. | |  |  |  |

* **Pergunta 6**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | O que é uma solução de contorno? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretac.  É a solução temporária de um incidente. | | Respostas: | a.  É a solução de um problema. | |  | b.  É a solução permanente de um incidente. | |  | Corretac.  É a solução temporária de um incidente. | |  | d.  É a medida paliativa para uma requisição de serviço que não pode ser atendida. | |  | e.  É a solução para problemas da alta direção. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: C.  Comentário: A solução de contorno (*work-around*) é um método de contornar um incidente a partir de uma reparação temporária. | |  |  |  |

* **Pergunta 7**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Qual é a missão do processo de gerenciamento de mudanças? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretaa.  Gerenciar todas as mudanças que possam causar impacto nos serviços de TI. | | Respostas: | Corretaa.  Gerenciar todas as mudanças que possam causar impacto nos serviços de TI. | |  | b.  Executar mudanças necessárias. | |  | c.  Gerenciar mudanças de negócios. | |  | d.  Efetuar implantações de novos serviços. | |  | e.  Efetuar mudanças em projetos. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: A.  Comentário: O processo de gerenciamento de mudanças tem como missão administrar todas as mudanças que possam causar impacto nos serviços através de um processo único e centralizado de aprovação e da programação e controle da mudança, para assegurar que a infraestrutura de TI permaneça alinhada aos requisitos do negócio, com o menor risco possível. | |  |  |  |

* **Pergunta 8**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Qual é o processo da ITIL que vincula a área de TI aos clientes? |  |  |  | |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  Gerenciamento de nível de serviço. | | Respostas: | a.  *Service desk*. | |  | b.  Gerenciamento de incidentes. | |  | c.  Gerenciamento de problemas. | |  | d.  Gerenciamento de mudanças. | |  | Corretae.  Gerenciamento de nível de serviço. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: E.  Comentário: O gerenciamento de nível de serviço é o processo que vincula o departamento de TI e os clientes. O foco principal desse processo é assegurar a qualidade dos serviços de TI que são fornecidos, com um custo aceitável para o negócio. | |  |  |  | |

* **Pergunta 9**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Qual é a norma da ISO que tem uma relação direta com a ITIL, apresentando muitos de seus conceitos? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretab.  ISO 20000 | | Respostas: | a.  ISO 27000 | |  | Corretab.  ISO 20000 | |  | c.  ISO 21000 | |  | d.  ISO 38500 | |  | e.  ISO 9000 |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: B.  Comentário: A ISO (*International Organization for Standarlization*) adotou a norma BS 15.000 e publicou, em dezembro de 2005, a ISO/IEC 20.000, para normatizar sua proposta de padrão para o gerenciamento de serviços de TI. | |  |  |  |

* **Pergunta 10**

0,125 em 0,125 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Qual dos modelos a seguir é destinado à qualidade de *software*? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretac.  MPS.BR. | | Respostas: | a.  COBIT. | |  | b.  ITIL. | |  | Corretac.  MPS.BR. | |  | d.  PRINCE2. | |  | e.  PMBOK. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta correta: C.  Comentário: O MPS.BR atende à necessidade de implantar os princípios de engenharia de *software* de forma adequada ao contexto das empresas brasileiras, estando em consonância com as principais abordagens internacionais para definição, avaliação e melhoria de processos de *software*. | |  |  |  |