

# FUNDAMENTOS DO COBIT® 4.1

## Exercícios de Fixação

### Questão 2

Você recebeu a tarefa de implementar o domínio de DS (*Deliver and support*) – Gerenciar serviços de terceiros, do COBIT®, ou seja, a entrega e o suporte dos serviços prestados por sua empresa. Para tanto, deve buscar identificar:

- O que se espera do fornecedor.
- Até onde a qualidade insatisfatória na prestação de serviços terceirizados pode comprometer o negócio.
- De que maneira é possível reduzir o risco relacionado aos nossos parceiros de negócio.

Nessa perspectiva, você analisa o ponto em que esse processo pode chegar ao nível máximo de maturidade.

Dessa forma, você conclui que uma das ações que permite alcançar esse nível de maturidade é:

- ☒ verificar, periodicamente, os contratos definidos com terceiros.
- ☐ manter atualizado o cadastro de informações de empresas parceiras.
- ☐ realizar pesquisas de satisfação dos serviços prestados pela empresa.
- ☐ elaborar um *check list* de controle do tempo de entrega dos produtos.

VOLTAR

AVANÇAR

EXIBIR COMENTÁRIO