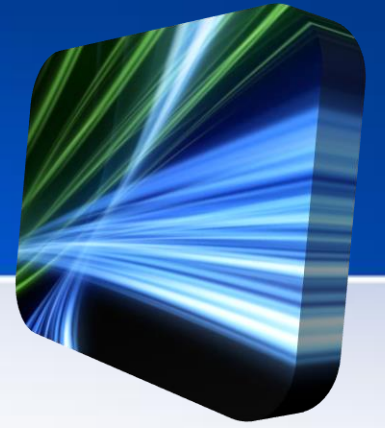


Governança de TI

(Revisão da 1ª Etapa)

José Osvano da Silva, PMP, PSM I

Instruções



- Acesse o link a seguir:
https://kahoot.it/?pin=3447495&refer_method=link
- Informe seu Primeiro Nome e Sobrenome;
- Aguarde às perguntas;
- Valor: 2,0 pontos;
- Prêmios:
 - 3º Lugar: 0,5 ponto extra;
 - 2º Lugar: 1,0 ponto extra;
 - 1º Lugar: 1,5 ponto extra.



Questão 1



- Quando falamos em políticas, diretrizes e alternativas técnicas para padronização e integração de dados, aplicações e processos de negócio estamos definindo:
 - a) Estratégias de infra-estrutura;
 - b) Necessidades de negócio
 - c) Priorização de investimentos
 - d) Arquitetura de TI
 - e) Princípios de TI

Questão 1



- Quando falamos em políticas, diretrizes e alternativas técnicas para padronização e integração de dados, aplicações e processos de negócio estamos definindo:
 - a) Estratégias de infra-estrutura;
 - b) Necessidades de negócio
 - c) Priorização de investimentos
 - d) **Arquitetura de TI**
 - e) Princípios de TI

Questão 2



- Avalie as afirmações abaixo:

I - Objetivos de negócios requerem informações que devem atender aos critérios de qualidade, segurança e confiabilidade

II – As informações são produzidas por recursos de TI, Esses recursos são Dados, aplicações, infraestrutura e pessoas

III - Recursos de TI são gerenciados por processos e seguem a definição de responsabilidades e metas

Agora, marque a opção **CORRETA**:

- a) () Apenas a afirmativa I está correta.
- b) () Apenas a afirmativa III está correta;
- c) () Apenas as afirmativas I e II estão corretas;
- d) () Apenas as afirmativas II e III estão corretas;
- e) () Estão corretas as afirmativas I, II e III.

Questão 2



- Avalie as afirmações abaixo:

I - Objetivos de negócios requerem informações que devem atender aos critérios de qualidade, segurança e confiabilidade

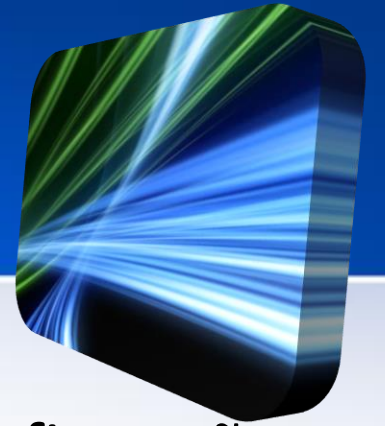
II – As informações são produzidas por recursos de TI, Esses recursos são Dados, aplicações, infraestrutura e pessoas

III - Recursos de TI são gerenciados por processos e seguem a definição de responsabilidades e metas

Agora, marque a opção **CORRETA**:

- a) () Apenas a afirmativa I está correta.
- b) () Apenas a afirmativa III está correta;
- c) () Apenas as afirmativas I e II estão corretas;
- d) () Apenas as afirmativas II e III estão corretas;
- e) () **Estão corretas as afirmativas I, II e III.**

Questão 3

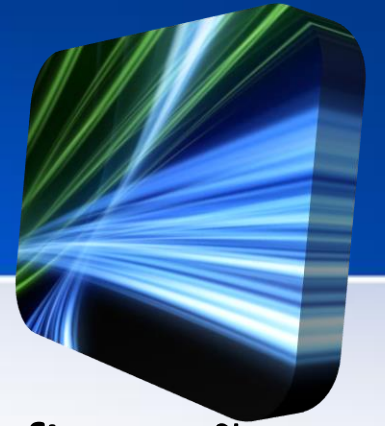


- Sobre os critérios de informação com o foco na qualidade avalie as afirmações:
 - I - A informação deve ser protegida contra acesso não autorizado
 - II - A informação deve ser precisa, completa, e válida de acordo com as expectativas e os valores do negócio

Esses critérios dizem respeito a:

- a) Integridade e Disponibilidade;
- b) Confidencialidade e Integridade;
- c) Conformidade e Conformidade;
- d) Efetividade e Eficiência;
- e) Eficiência e Confidencialidade.

Questão 3



- Sobre os critérios de informação com o foco na qualidade avalie as afirmações:

I - A informação deve ser protegida contra acesso não autorizado

II - A informação deve ser precisa, completa, e válida de acordo com as expectativas e os valores do negócio

Esses critérios dizem respeito a:

a) Integridade e Disponibilidade;

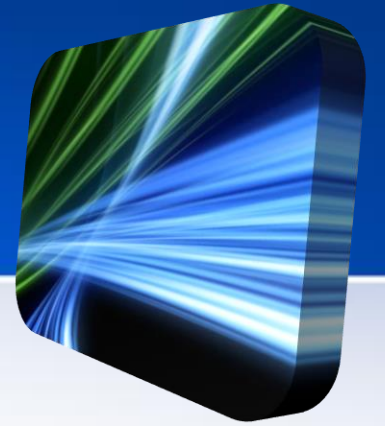
b) Confidencialidade e Integridade;

c) Conformidade e Conformidade;

d) Efetividade e Eficiência;

e) Eficiência e Confidencialidade.

Questão 4



- Em Governança Corporativa avalie as afirmações a seguir:

I - Prestação ampla de informações.

II - Tratamento consistente das informações com processos, indicadores e auditorias.

III - Adequação dos canais de informações.

Elas dizem respeito a:

a) Equidade;

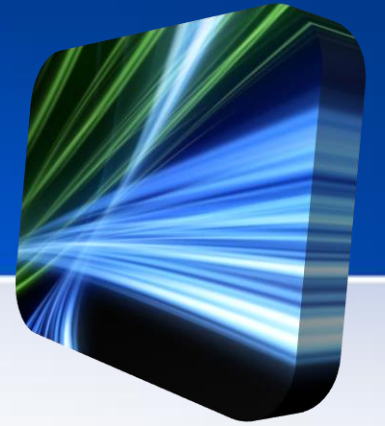
b) Prestação de Contas;

c) Responsabilidade;

d) Eficiência;

e) Transparência.

Questão 4



- Em Governança Corporativa avalie as afirmações a seguir:

I - Prestação ampla de informações.

II - Tratamento consistente das informações com processos, indicadores e auditorias.

III - Adequação dos canais de informações.

Elas dizem respeito a:

a) Equidade;

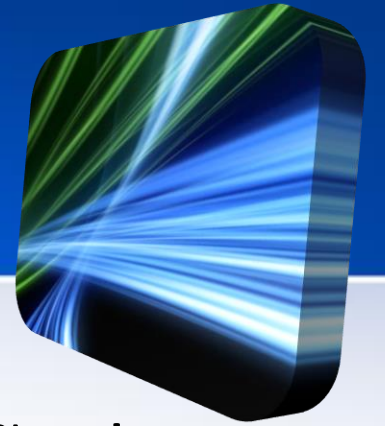
b) Prestação de Contas;

c) Responsabilidade;

d) Eficiência;

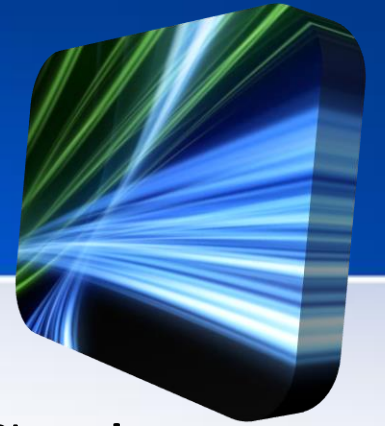
e) **Transparência.**

Questão 5



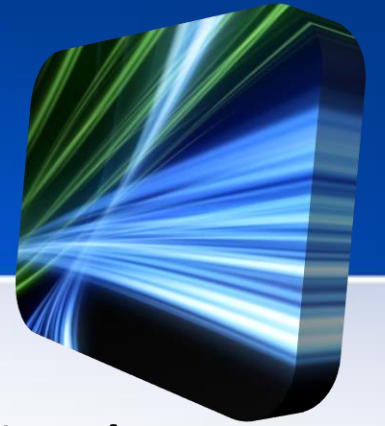
- Durante a fase de Diagnóstico quando acontece a identificação de: O quanto se trabalha formalmente, se existe um fluxo de todos os processos, se existe documentação dos trabalhos, etc está sendo feito:
 - a) Relacionamento de TI com a Alta Administração;
 - b) Definição dos Papéis e Responsabilidades em TI;
 - c) Mapeamento de todos os processos existentes;
 - d) Análise crítica destes processos;
 - e) Identificação dos riscos inerentes em cada processo.

Questão 5



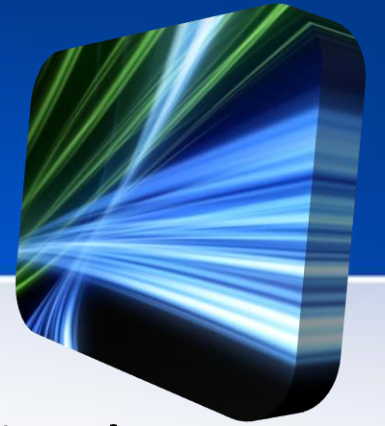
- Durante a fase de Diagnóstico quando acontece a identificação de: O quanto se trabalha formalmente, se existe um fluxo de todos os processos, se existe documentação dos trabalhos, etc está sendo feito:
 - a) Relacionamento de TI com a Alta Administração;
 - b) Definição dos Papéis e Responsabilidades em TI;
 - c) Mapeamento de todos os processos existentes;
 - d) Análise crítica destes processos;
 - e) Identificação dos riscos inerentes em cada processo.

Questão 6



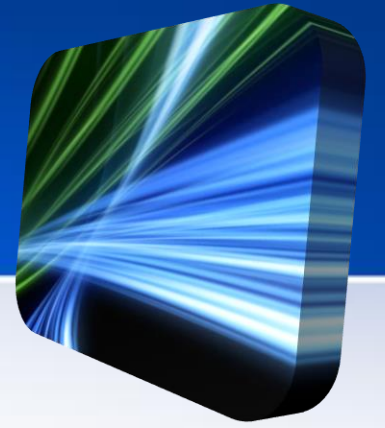
- Quando temos uma situação onde não existe formalização dos processos de Governança em TI, qual a metodologia é melhor indicada?
 - a) CMMI;
 - b) COBIT;
 - c) ITIL;
 - d) ISO;
 - e) PMBOK.

Questão 6



- Quando temos uma situação onde não existe formalização dos processos de Governança em TI, qual a metodologia é melhor indicada?
 - a) CMMI;
 - b) COBIT;**
 - c) ITIL;
 - d) ISO;
 - e) PMBOK.

Questão 7



- Sobre o COBIT avalie as afirmações abaixo:

I – Avaliação dos processos de TI é uma aplicabilidade;

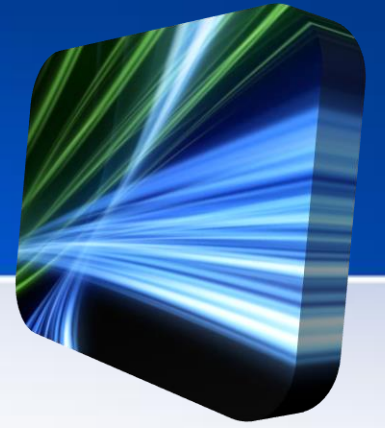
II - Maior solidez no planejamento é um benefício;

III - Qualificação de fornecedores de TI é um benefício.

Agora, marque a opção **CORRETA**:

- a) () Apenas a afirmativa I está correta.
- b) () Apenas a afirmativa III está correta;
- c) () Apenas as afirmativas I e II estão corretas;
- d) () Apenas as afirmativas II e III estão corretas;
- e) () Estão corretas as afirmativas I, II e III.

Questão 7



- Sobre o COBIT avalie as afirmações abaixo:

I – Avaliação dos processos de TI é uma aplicabilidade;

II - Maior solidez no planejamento é um benefício;

III - Qualificação de fornecedores de TI é um benefício.

Agora, marque a opção **CORRETA**:

a) () Apenas a afirmativa I está correta.

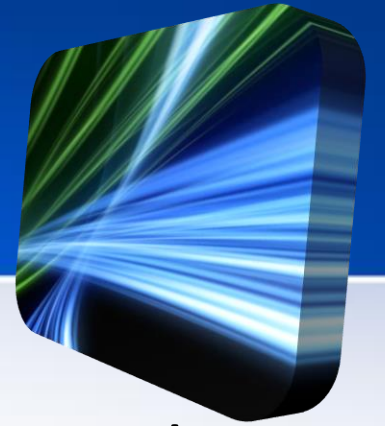
b) () Apenas a afirmativa III está correta;

c) () **Apenas as afirmativas I e II estão corretas;**

d) () Apenas as afirmativas II e III estão corretas;

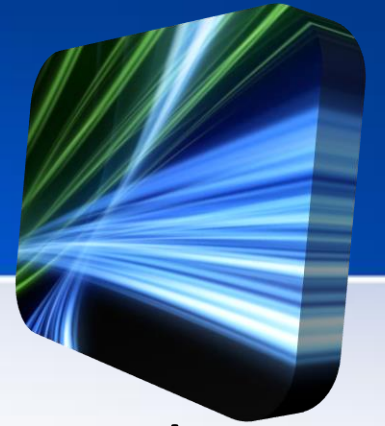
e) () Estão corretas as afirmativas I, II e III.

Questão 8



- Com relação ao ITIL “Gerenciamento da Demanda” faz parte de qual capítulo dele:
 - a) Estratégia de Serviços.
 - b) Desenho de Serviço;
 - c) Transição de Serviço;
 - d) Operação de Serviço;
 - e) Melhoria contínua do serviço.

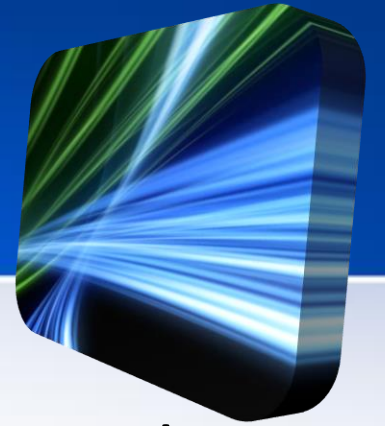
Questão 8



- Com relação ao ITIL “Gerenciamento da Demanda” faz parte de qual capítulo dele:

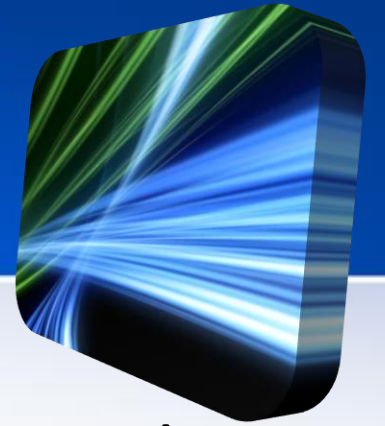
- a) **Estratégia de Serviços.**
- b) Desenho de Serviço;
- c) Transição de Serviço;
- d) Operação de Serviço;
- e) Melhoria contínua do serviço.

Questão 9



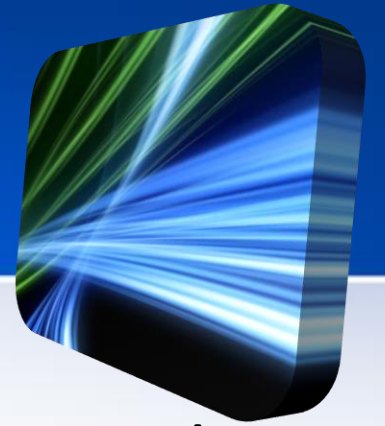
- Com relação ao ITIL “Gerenciamento de Mudança” faz parte de qual capítulo dele:
 - a) Estratégia de Serviços.
 - b) Desenho de Serviço;
 - c) Transição de Serviço;
 - d) Operação de Serviço;
 - e) Melhoria contínua do serviço.

Questão 9



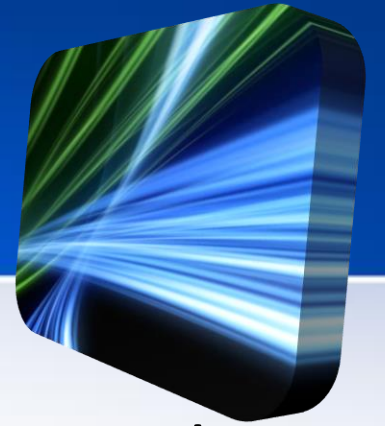
- Com relação ao ITIL “Gerenciamento de Mudança” faz parte de qual capítulo dele:
 - a) Estratégia de Serviços.
 - b) Desenho de Serviço;
 - c) Transição de Serviço;
 - d) Operação de Serviço;
 - e) Melhoria contínua do serviço.

Questão 10



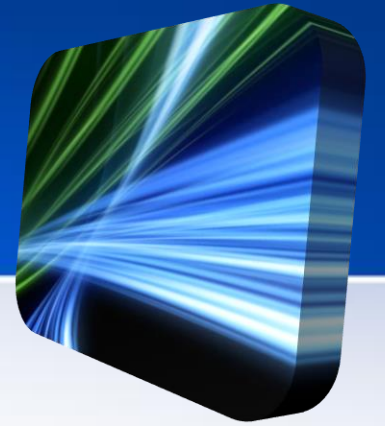
- Com relação ao ITIL “Gerenciamento de Incidentes” faz parte do processo de qual capítulo dele:
 - a) Estratégia de Serviços.
 - b) Desenho de Serviço;
 - c) Transição de Serviço;
 - d) Operação de Serviço;
 - e) Melhoria contínua do serviço.

Questão 10



- Com relação ao ITIL “Gerenciamento de Incidentes” faz parte do processo de qual capítulo dele:
 - a) Estratégia de Serviços.
 - b) Desenho de Serviço;
 - c) Transição de Serviço;
 - d) Operação de Serviço;
 - e) Melhoria contínua do serviço.

Questão 11



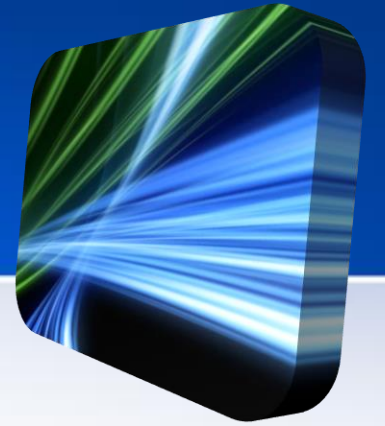
Sobre Gerenciamento de Serviços avalie as afirmações a seguir:

- I – Gerenciamento de serviços é um conjunto especializado de habilidades organizacionais para oferecer valor para o cliente em forma de serviços;
- II – O ato de transformar serviços em recursos de valor está no cerne do gerenciamento de serviços;
- III – O gerenciamento de serviços é o que possibilita o provedor de serviços a entender os serviços que estão sendo fornecidos;

Agora, marque a opção **CORRETA**:

- a) ☐ Apenas a afirmativa I está correta.
- b) ☐ Apenas a afirmativa III está correta;
- c) ☐ Apenas as afirmativas I e II estão corretas;
- d) ☐ Apenas as afirmativas I e III estão corretas;
- e) ☐ Estão corretas as afirmativas I, II e III.

Questão 11



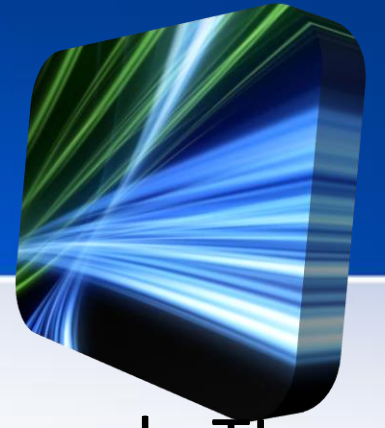
Sobre Gerenciamento de Serviços avalie as afirmações a seguir:

- I – Gerenciamento de serviços é um conjunto especializado de habilidades organizacionais para oferecer valor para o cliente em forma de serviços;
- II – O ato de transformar serviços em recursos de valor está no cerne do gerenciamento de serviços;
- III – O gerenciamento de serviços é o que possibilita o provedor de serviços a entender os serviços que estão sendo fornecidos;

Agora, marque a opção **CORRETA**:

- a) ☐ Apenas a afirmativa I está correta.
- b) ☐ Apenas a afirmativa III está correta;
- c) ☐ Apenas as afirmativas I e II estão corretas;
- d) ☐ Apenas as afirmativas I e III estão corretas;
- e) ☐ Estão corretas as afirmativas I, II e III.

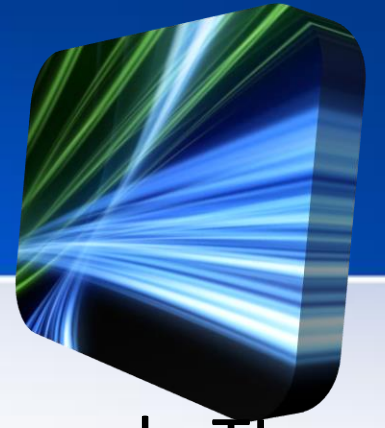
Questão 12



Dentro do contexto de maturidade do Gerenciamento de Serviços de TI quando temos gerenciamento da capacidade, configuração e disponibilidade e gerenciamento das mudanças dos problemas estamos no nível de Maturidade:

- a) ☐ Caótico;
- b) ☐ Reativo;
- c) ☐ Pró-ativo;
- d) ☐ Serviço;
- e) ☐ Valor.

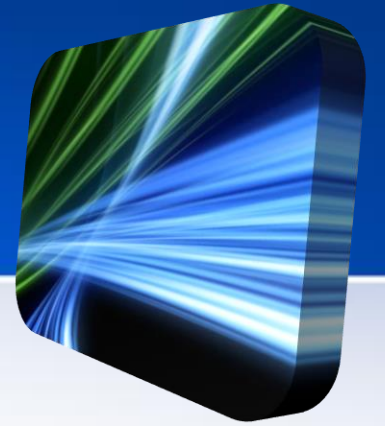
Questão 12



Dentro do contexto de maturidade do Gerenciamento de Serviços de TI quando temos gerenciamento da capacidade, configuração e disponibilidade e gerenciamento das mudanças dos problemas estamos no nível de Maturidade:

- a) ☐ Caótico;
- b) ☐ Reativo;
- c) ☐ Pró-ativo;
- d) ☐ Serviço;
- e) ☐ Valor.

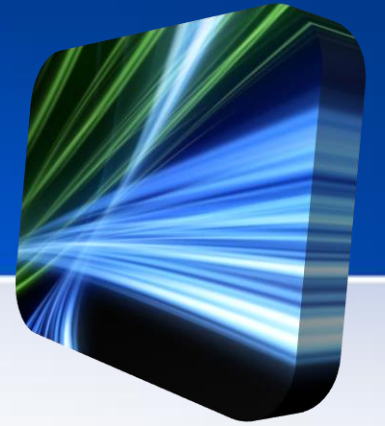
Questão 13



Qual dos seguintes modelos seria MAIS útil em auxiliar na definição de uma estrutura organizacional?

- a) Modelo da Matriz de Atribuição de Responsabilidades (RACI)
- b) Modelo de Melhoria de Serviço Continuada (MSC)
- c) Modelo de Serviço
- d) O Ciclo de Deming

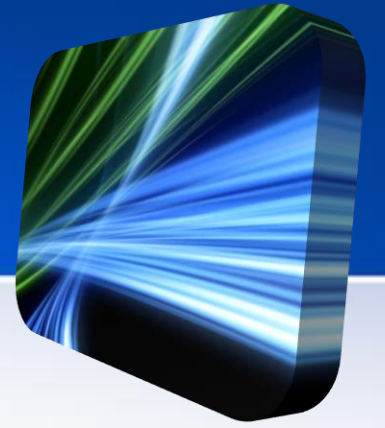
Questão 13



Qual dos seguintes modelos seria MAIS útil em auxiliar na definição de uma estrutura organizacional?

- a) Modelo da Matriz de Atribuição de Responsabilidades (RACI)
- b) Modelo de Melhoria de Serviço Continuada (MSC)
- c) Modelo de Serviço
- d) O Ciclo de Deming

Questão 14

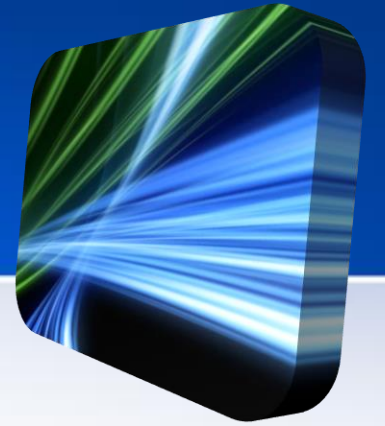


Quais destas atividades seriam normalmente executadas por uma central de serviço?

1. Registrar detalhes de incidentes e de requisições de serviços
2. Fornecer investigação e diagnostico em primeiro nível
3. Restaurar serviço
4. Diagnosticar a causa-raiz de problemas

- a) 2 e 4 apenas
- b) Todas as opções
- c) 1 , 2 e 3 apenas
- d) 3 e 4 apenas

Questão 14

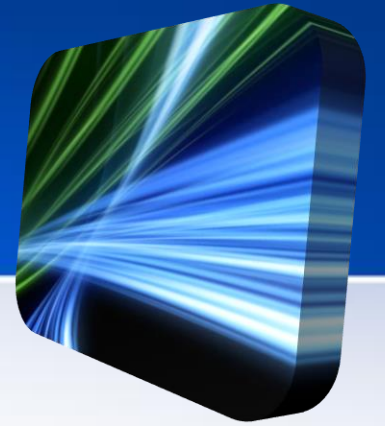


Quais destas atividades seriam normalmente executadas por uma central de serviço?

1. Registrar detalhes de incidentes e de requisições de serviços
2. Fornecer investigação e diagnostico em primeiro nível
3. Restaurar serviço
4. Diagnosticar a causa-raiz de problemas

- a) 2 e 4 apenas
- b) Todas as opções
- c) 1, 2 e 3 apenas
- d) 3 e 4 apenas

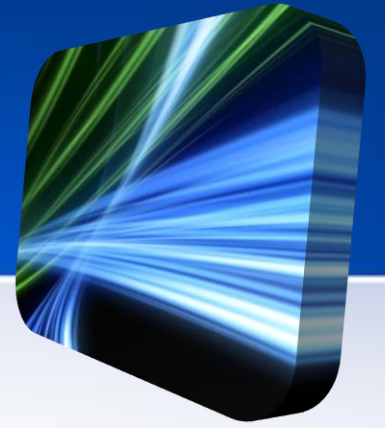
Questão 15



Qual é a MELHOR descrição do Propósito da operação de serviço?

- a) Evitar proativamente todas as interrupções de serviços de TI
- b) Desenhar e construir processos que atendam as necessidades do negócio
- c) Decidir como a TI se relacionará com os fornecedores com os fornecedores durante o ciclo de vida de gerenciamento do serviço
- d) Entregar e gerenciar serviços de TI em níveis acordados para usuários e clientes do negócio

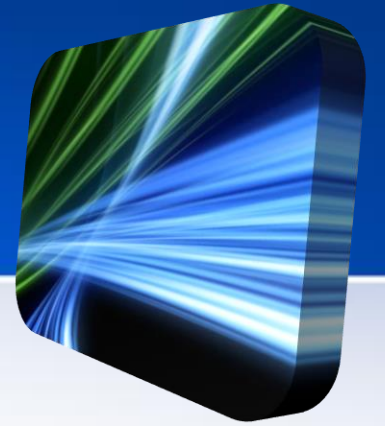
Questão 15



Qual é a MELHOR descrição do Propósito da operação de serviço?

- a) Evitar proativamente todas as interrupções de serviços de TI
- b) Desenhar e construir processos que atendam as necessidades do negócio
- c) Decidir como a TI se relacionará com os fornecedores com os fornecedores durante o ciclo de vida de gerenciamento do serviço
- d) Entregar e gerenciar serviços de TI em níveis acordados para usuários e clientes do negócio

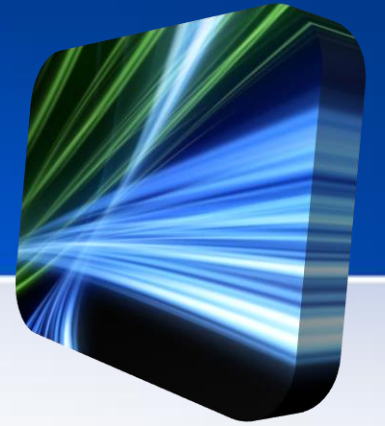
Questão 16



Qual dos Seguintes NÃO seria definido como Parte de todos os Processos?

- a) Funções
- b) Métricas
- c) Entradas e Saídas
- d) Papeis

Questão 16



Qual dos Seguintes NÃO seria definido como Parte de todos os Processos?

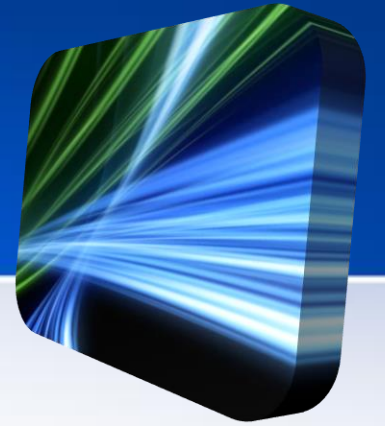
a) Funções

b) Métricas

c) Entradas e Saídas

d) Papeis

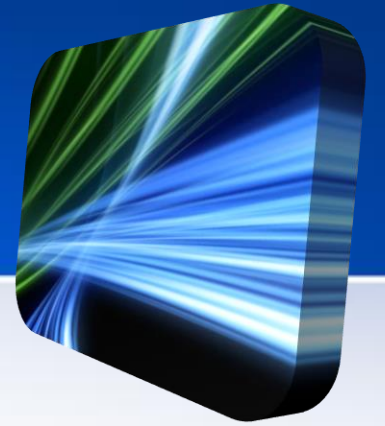
Questão 17



Percepções de Cliente e Resultados de Negócios Ajudam a Definir o que?

- a) Governança
- b) O valor de um Serviço
- c) Principais Indicadores de Desempenho (PIDs)
- d) Custo Total de Propriedade (TCP)

Questão 17



Percepções de Cliente e Resultados de Negócios Ajudam a Definir o que?

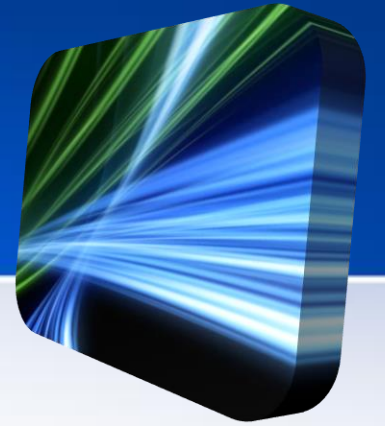
a) Governança

b) O valor de um Serviço

c) Principais Indicadores de Desempenho (PIDs)

d) Custo Total de Propriedade (TCP)

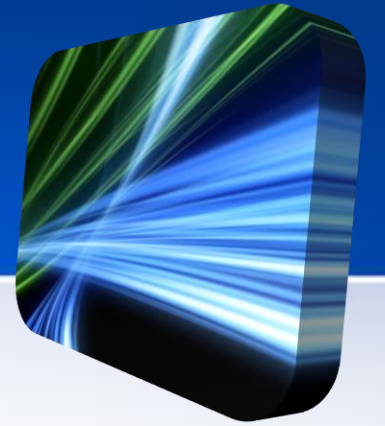
Questão 18



Qual é a MELHOR descrição de um incidente Grave?

- a) Um incidente que é tão complexo que requer uma análise de causa raiz antes que uma solução de contorno possa ser encontrada
- b) Um Incidente registrado por um gerente sênior
- c) Um Incidente que requer um grande número de pessoas para resolver
- d) Um Incidente que tem uma alta prioridade ou alto impacto no negócio

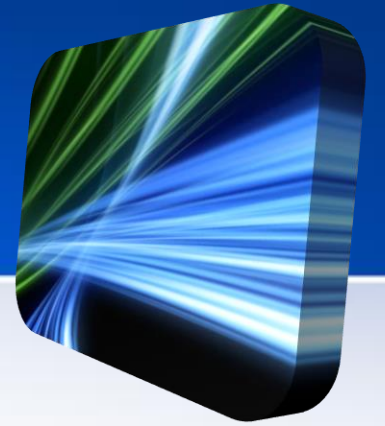
Questão 18



Qual é a MELHOR descrição de um incidente Grave?

- a) Um incidente que é tão complexo que requer uma análise de causa raiz antes que uma solução de contorno possa ser encontrada
- b) Um Incidente registrado por um gerente sênior
- c) Um Incidente que requer um grande número de pessoas para resolver
- d) Um Incidente que tem uma alta prioridade ou alto impacto no negócio

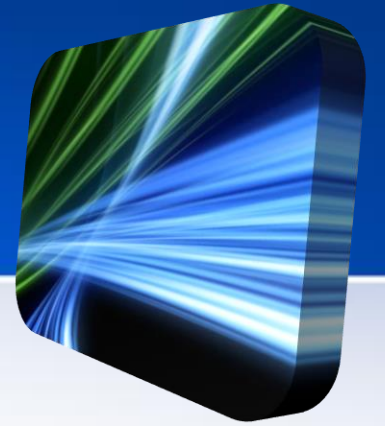
Questão 19



Uma medida para identificar se os objetivos de um Processo, Serviço ou Atividade foram atingidos quer dizer que o processo é:

- a) Eficaz
- b) Eficiente
- c) Completa
- d) Satisfatória.

Questão 19



Uma medida para identificar se os objetivos de um Processo, Serviço ou Atividade foram atingidos quer dizer que o processo é:

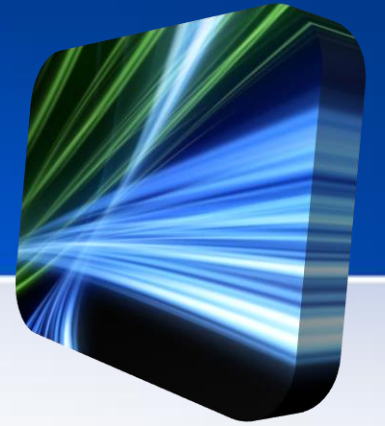
a) Eficaz

b) Eficiente

c) Completa

d) Satisfatória.

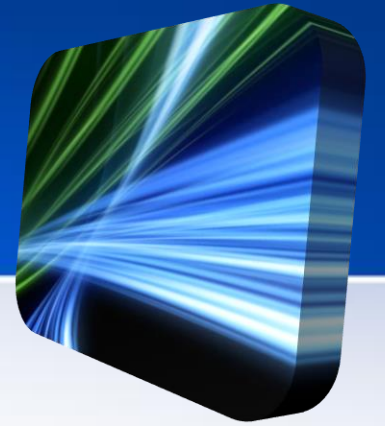
Questão 20



Para estar adequado ao uso, o serviço deve ser fornecido dentro de um padrão de disponibilidade, ter capacidade projetada para atender à demanda, ter continuidade e também atender aos requisitos de segurança. Essa é a definição de:

- a) Garantia
- b) Utilidade
- c) Serviço
- d) Valor

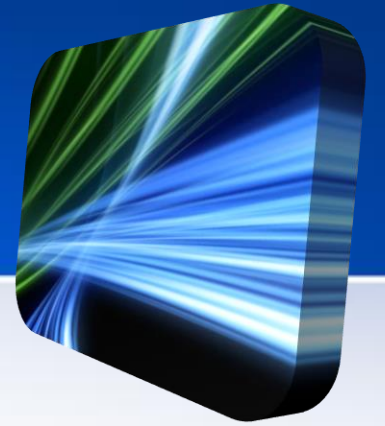
Questão 20



Para estar adequado ao uso, o serviço deve ser fornecido dentro de um padrão de disponibilidade, ter capacidade projetada para atender à demanda, ter continuidade e também atender aos requisitos de segurança. Essa é a definição de:

- a) Garantia
- b) Utilidade**
- c) Serviço
- d) Valor

Dúvidas



José Osvano da Silva
joseosvano@unipac.br