



1

Marcar para revisão

Uma empresa de varejo está implementando um novo sistema de ponto de venda (POS). O principal objetivo é melhorar a eficiência nas transações e garantir a segurança dos dados dos clientes.

Qual processo, de acordo com o texto, é essencial para assegurar a eficácia e segurança desse novo sistema?

A

Gestão de Liberação e Implantação.

B

Gestão de Capacidade.

C

Gestão de Continuidade de Serviços de TI.

D

Gestão de Eventos.

E

Gestão de Mudanças.

00 : 26 : 10

hora min seg



Ocultar

Questão 1 de 10

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

☐ Respondidas (10) ☐ Em branco (0)

Finalizar prova



CORRETA

2

Marcar para revisão

Uma empresa de TI implementou recentemente uma estratégia de Gestão de Incidentes para melhorar a eficiência do suporte ao usuário. A abordagem visa identificar, categorizar e resolver interrupções no serviço de forma rápida, garantindo a continuidade dos serviços críticos.

Qual é o principal objetivo da Gestão de Incidentes?

A

Desenvolver a infraestrutura de TI.

B

Aumentar a receita da empresa.

C

Minimizar o impacto negativo de incidentes,

D

Ampliar a base de clientes da empresa.

E

Reduzir o número de funcionários no suporte.



3

Marcar para revisão

Em um esforço para otimizar suas operações de TI, uma organização adotou a Gestão de Problemas, uma prática proativa para identificar a causa raiz dos incidentes recorrentes e implementar soluções definitivas, evitando a repetição dos mesmos problemas.

Qual é a finalidade da Gestão de Problemas?

A Acelerar a entrega de projetos de TI.

B Identificar a causa raiz de incidentes recorrentes.

C Aumentar a satisfação do cliente com o suporte.

D Reduzir custos operacionais gerais.

E Implementar novas tecnologias mais rapidamente.



4

Marcar para revisão

Quais são os processos da etapa de transição de serviços?

A

Gerenciamento de mudanças,  
gerenciamento de eventos,  
gerenciamento de liberação e distribuição,  
cumprimento de requisições, avaliação de mudanças e gerenciamento de conhecimento.

B

Gerenciamento de mudanças,  
gerenciamento de ativos de serviço e da configuração,  
gerenciamento de liberação e da distribuição, validade e teste do serviço,  
avaliação de mudanças e gerenciamento de conhecimento.

C

Gerenciamento de mudanças,  
gerenciamento de acesso,  
gerenciamento de conhecimento,  
avaliação de mudanças,  
gerenciamento de eventos, e validade e testes do serviço.



D

Gerenciamento de mudanças, gerenciamento de ativos de serviço e da configuração, gerenciamento de liberação e da distribuição, gerenciamento de eventos, avaliação de mudanças e gerenciamento de conhecimento.

E

Gerenciamento de mudanças, gerenciamento de ativos de serviço e da configuração, gerenciamento de liberação e da distribuição, validade e teste do serviço, avaliação de mudanças e gerenciamento de acesso.



5

Marcar para revisão

Quais são os três tipos de métricas que uma organização deveria coletar para suportar a melhoria contínua do serviço?

A Retorno Sobre o Investimento (ROI), Valor Sobre o Investimento (VOI) e qualidade.

B Estratégia, tática e operacional.

C Fatores críticos de sucesso, indicadores de *performance* e atividades.

D Tecnologia, processo e serviços.

E Transparência, inspeção e adaptação.



6

Marcar para revisão

Dentro do ciclo de vida do *scrum*, quem é o principal responsável pela entrega com qualidade do serviço, de acordo com as expectativas do cliente e das demais partes interessadas?

A

O *Product Owner* (PO)  
- único responsável  
pela definição da  
estratégia de serviços.

B

O *Scrum Master* -  
responsável pela  
liderança do time  
*scrum*.

C

A equipe de  
desenvolvimento -  
responsável pelo  
desenvolvimento e  
pela entrega do  
serviço.

D

A equipe de qualidade  
- cuja principal  
responsabilidade é  
garantir a qualidade  
das entregas.

E

O *Product Owner*  
(PO), o *Scrum Master*  
e as equipes de  
desenvolvimento e de  
qualidade.



7

Marcar para revisão

A transição de serviços tem  
vários processos. Qual deles se  
preocupa principalmente com a  
gestão de uma abordagem  
holística para a transição de

serviços para o ambiente  
operacional?

A Gestão da transição e  
suporte.

B Planejamento e  
suporte à transição.

C Liberação e  
implantação de  
serviços.

D Gestão de mudanças.

E Gestão de incidentes.



8

Marcar para revisão

O processo de gestão do  
conhecimento mantém e  
atualiza uma ferramenta usada  
para gestão do conhecimento.  
Como se chama essa  
ferramenta?

A Ferramenta de gestão  
de serviços.

B Base de  
conhecimento para  
gestão de serviços.



C

Sistema de gestão de conhecimento do serviço.

D

Banco de dados de gestão de serviços.

E

Service Desk.

Correta

9

Marcar para revisão

Uma empresa de software está desenvolvendo um novo produto e deseja garantir que o conhecimento técnico seja compartilhado eficientemente entre as equipes.

Qual processo, conforme o texto, é mais adequado para atender a essa necessidade?

A

Gestão do Conhecimento.

B

Gestão de Incidentes.

C

Gestão de Problemas.



D Gestão de Mudanças.

E Gestão de  
Capacidade.

10

Marcar para revisão

Uma organização realizou mudanças em sua Gestão de Problemas para identificar a causa raiz dos incidentes recorrentes, visando aprimorar a estabilidade e a eficiência de seus serviços de TI.

Qual é o objetivo central da Gestão de Problemas nesta situação?

Alternativas

A Aumentar a satisfação  
do cliente

B Melhorar a  
comunicação com  
usuários

C Identificar a causa  
raiz dos incidentes



D

Reduzir os custos de  
operação

E

Expandir a  
infraestrutura de TI.

