

1

Marcar para revisão

Quais dos princípios abaixo de boa Governança de TI estão entre os princípios estabelecidos na norma NBR ISO/IEC 38500:2009?

- A

Responsabilidade, Ética e Qualidade.
- B

Estratégia, Responsabilidade e Ética.
- C

Desempenho, Qualidade e Responsabilidade.
- D

Aquisição, Comportamento Humano e Conformidade.
- E

Responsabilidade, Ética e Estratégia.

2

Marcar para revisão

Uma organização
Feedback mental está adotando a

00 : 32 : 24

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



governança de TI para melhorar a eficiência dos seus serviços. Eles querem garantir que suas práticas estejam em conformidade com padrões internacionais reconhecidos. Qual padrão internacional é apropriado para a governança de TI nesta organização?

☒ A ISO/IEC 38500.

☐ B ISO/IEC 27001.

☐ C ISO 9001.

☐ D ISO/IEC 20000.

☐ E ISO 31000.



3

Marcar para revisão

A utilidade de um serviço de TI é fundamental para garantir que ele atenda às necessidades e expectativas dos clientes e do negócio. Qual é a definição de utilidade de um serviço de TI, de acordo com a ITIL?

A

Utilidade refere-se à capacidade de um serviço de TI de ser acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, garantindo que os usuários possam sempre acessar os recursos de que precisam.

B

Utilidade é definida como a capacidade do serviço de TI em prevenir problemas e incidentes antes que eles ocorram, mantendo a estabilidade operacional.

C

Utilidade é a funcionalidade que um serviço de TI oferece para atender necessidades específicas, conforme percebido pelo cliente.



D

É a capacidade de um serviço de TI de operar em múltiplas plataformas e dispositivos, oferecendo flexibilidade e adaptabilidade ao ambiente do usuário.

E

Utilidade de um serviço de TI é a medida em que o serviço consegue manter seus custos operacionais abaixo do orçamento, contribuindo para a rentabilidade da organização.



4

Marcar para revisão

Os serviços de Tecnologia da Informação (TI) desempenham um papel fundamental nas empresas e são essenciais para o sucesso e eficiência de uma ampla gama de organizações em diversos setores.

Por que a disponibilidade dos serviços de TI é crítica para o sucesso de uma organização?

A Porque o custo é muito alto para manter os servidores ligados.

B Para economizar dinheiro em servidores.

C Para evitar que os clientes comprem de outros fornecedores.

D A disponibilidade não interfere no sucesso da organização e sim a sua administração.

E Porque a TI não pode impactar diretamente os negócios.



5

Marcar para revisão

O Gerenciamento Financeiro na ITIL desempenha um papel fundamental na gestão de recursos financeiros de TI. Ele permite que as organizações compreendam e controlem os custos, otimizem os investimentos em TI e demonstrem o valor dos serviços de TI para o negócio.

Qual é o principal objetivo
do Gerenciamento
Financeiro na ITIL?

A

O principal objetivo é
reduzir os custos
operacionais de TI ao
mínimo absoluto,
eliminando gastos
desnecessários e
cortando recursos.

B

O objetivo principal é
garantir que todos os
investimentos em TI
sejam direcionados
exclusivamente para a
segurança cibernética
e a proteção de
dados.

C

O principal objetivo é
assegurar que os
recursos financeiros
de TI sejam utilizados
de maneira eficaz
para suportar todos
os aspectos das
operações de TI.



D

O principal objetivo é garantir a precisão na faturação dos serviços de TI, focando na cobrança dos clientes internos e externos.

E

O principal objetivo do Gerenciamento Financeiro na ITIL é gerenciar os custos, otimizar o investimento em TI e demonstrar o valor dos serviços de TI para o negócio.

6

Marcar para revisão



Uma empresa de varejo está revisando seus processos internos de TI para melhorar a eficiência e reduzir custos operacionais. O desafio é manter a qualidade do serviço enquanto otimiza recursos. A liderança considera adotar um framework de Governança de TI para alcançar esses objetivos.

Qual framework de Governança de TI é mais indicado para a empresa de varejo que busca melhorar a eficiência e reduzir custos operacionais?

☐ A PMBOK.

☐ B Cascata.

☒ C ITIL.

☐ D ISO/IEC 27001.

☐ E Agile.

7

Marcar para revisão

A empresa XYZ está revisando seu Catálogo de Serviço de TI para melhor atender às demandas de seus clientes. Eles reconhecem a importância de manter um catálogo atualizado e alinhado com as expectativas do mercado. Qual ação é fundamental para otimizar o Catálogo de Serviço de TI da empresa XYZ?

☐ A Aumento da frequência de reuniões de equipe.

☒ B Atualização constante do catálogo de serviços.



C

Contratação de mais funcionários de TI.

D

Investimento em publicidade.

E

Expansão da infraestrutura física.

8

Marcar para revisão

A organização MNO está enfrentando desafios com a continuidade dos seus serviços de TI durante desastres. Eles perceberam a necessidade de um plano robusto de Continuidade de Serviço para garantir a resiliência operacional. Qual elemento é mais importante para reforçar a Continuidade de Serviço na organização MNO?

A

Aumento do orçamento de TI.

B

Desenvolvimento de um plano de continuidade robusto.

C

Contratação de consultores externos.



D

Foco em vendas online.

E

Expansão da equipe de suporte de TI.

9

Marcar para revisão

A companhia PQR está analisando o desempenho de seus fornecedores de TI para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos. Eles entendem que um bom Gerenciamento de Fornecedores impacta diretamente na qualidade final dos serviços. Qual é a chave para melhorar a qualidade dos serviços de TI na companhia PQR?

A

Redução de custos com fornecedores.

B

Expansão das operações de TI.

C

Avaliação criteriosa do desempenho dos fornecedores.



D

Aumento do número
de fornecedores.

E

Foco em
desenvolvimento de
software interno.

10

Marcar para revisão

A proporção de um desastre,
em se tratando do
Gerenciamento da
Continuidade dos Serviços em
TI, depende de:

A

Da data e horário que
o desastre ocorreu;

B

Do impacto que o
desastre terá nos
serviços de TI,
consequentemente,
nas áreas de negócio.

C

Do número de
funcionários aptos a
decifrar o tipo de
desastre;



D

Do tipo de desastre
(inundação, incêndio,
terremoto...);

E

Da equipe
responsável pela
recuperação do
serviço.

