

Q1 - [FCC TRT15 GAB B] O denominado Ciclo PDCA, também conhecido como Ciclo da Melhoria Contínua,

A) é um programa de excelência em gestão pública introduzido no âmbito da reforma voltada à implantação do modelo gerencial.

B) analisa os processos com vistas a realizá-los de maneira otimizada, envolvendo as etapas de planejamento, execução, controle e avaliação.

C) é um instrumento de gerenciamento de projetos, que contempla planejamento, desenvolvimento, controle e atualização.

D) consiste em uma metodologia de avaliação de desempenho individual, vinculada a um projeto de constante desenvolvimento e aprimoramento.

E) corresponde a método de gestão corporativa com dinâmicas de capacitação e aprendizagem.

Q2 - [CESGRANRIO LIQUIGAS 2013 GAB E]

O ciclo PDCA, uma das bases da melhoria da qualidade, é uma ferramenta utilizada no gerenciamento da qualidade que se divide nos seguintes passos:

A) programar, executar, eliminar riscos e agir.

B) programar, definir riscos, controlar escopo e agir.

C) planejar, definir, controlar e anteceder.

D) planejar, fazer, executar e agir.

E) planejar, fazer, verificar e agir.

Q3 - [FCC TRT18 2013 GAB A]

NÃO se refere ao chamado Ciclo PDCA a seguinte característica:

A) enfatiza a identificação de forças e fraquezas de uma organização, em uma análise ambiental, auxiliando no planejamento estratégico.

B) está dentro do escopo do controle de qualidade nas organizações.

C) associa-se à noção de melhoria contínua.

D) a fase de planejamento do ciclo está ligada ao estabelecimento de metas e definição de métodos para alcançá-las.

E) a fase de execução do ciclo consiste em capacitação da organização para a implementação do planejado e na própria implementação do plano.

Q4 - [INSTITUTO AOCP - EBSEH 2014 GAB B] Um gerente de TI utiliza a norma ISO/IEC 20000. Essa norma é específica para

- (A) garantir a qualidade do software desenvolvido.
- (B) gerenciar a prestação de serviços em TI.
- (C) monitorar a segurança da informação.
- (D) medir a produtividade da equipe.
- (E) realizar a governança de TI.

Q5 - [INSTITUO AOCPEBSERH 2014 GAB D] Um gerente de TI necessita pesquisar algumas normas ISO/IEC para certificar o seu setor em serviços prestados especificamente em TI.

Assinale a alternativa que apresenta a norma específica em gerenciamento de prestação de

serviços em TI.

- (A)ISO/IEC 9001.
- (B)ISO/IEC 27000.
- (C)ISO/IEC 16000.
- (D)ISO/IEC 20000.
- (E)ISO/IEC 15504.

Q6 - [INSTITUO AOCPEBSERH 2014 GAB D] Assinale a alternativa referente à norma primária, reconhecida internacionalmente, para controle das atividades de prestação de serviços TI publicada

inicialmente pela British Standards Institution (BSI) como BS15000 e, atualmente, administrada

pela International Organization for Standardization (ISO).

- (A)ISO 15000.
- (B)ISO/IEC 27001.
- (C)ISO/IEC 15504.
- (D)ISO/IEC 20000.
- (E)ISO 9001.

Q7 - [CESPE MEC 2011 GAB C] A ISO/IEC 20000 integra a abordagem de processos embasados no sistema de gestão da qualidade ISO 9001 por meio da inclusão do ciclo PDCA

(planejar, fazer, verificar e atuar) e da exigência da melhoria contínua.

Q8 - [FUNCAB MDA 2014 GAB B] As normas ISO/IEC 20000-1 e 20000-2 têm como escopo definir requisitos para o correto gerenciamento de uma empresa prestadora de serviços

de TI, garantindo a entrega aos clientes de serviços de qualidade. São requisitos da norma a definição de políticas, objetivos, procedimentos e processos de

gerenciamento para assegurar a qualidade efetiva na prestação de serviços de TI. A ISO/IEC 20000-2 fornece um guia para a aplicação do sistema de gestão de serviços

com base nas especificações da ISO/IEC 20000-1. Nesse sentido, as atividades de um sistema de gestão de serviços são relacionadas à metodologia conhecida como PDCA, de

acordo com a figura abaixo.

IMG

Nessas condições, as atividades "Corrigir e Melhorar" , " Implementar e Operar" , "Planejar e Desenvolver" e "Monitorar, Medir e Avaliar " correspondem,

respectivamente, aos números:

- a) IV, I, III e II.
- b) IV, II, I e III.
- c) II, III, IV e I.
- d) III, I, II e IV.
- e) II, IV, III e I.