

Q1 - [IADES EBSERH 2013 GAB A] A expressão ISO designa um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade, para organizações em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão. A adoção das normas ISO é vantajosa para as organizações, uma vez que lhes confere maior organização, produtividade e credibilidade - elementos facilmente identificáveis pelos clientes -, aumentando a sua competitividade nos mercados nacional e internacional. Os processos organizacionais necessitam ser verificados, mediante auditorias externas independentes. No processo de desenvolvimento de software, também constam ISOs reguladoras. Assinale a alternativa que apresenta uma das principais características da ISO 20000 de desenvolvimento de software.

- a) Promove a adoção de um processo integrado para assegurar a entrega de produtos, que satisfaçam os requisitos do negócio do cliente.
- b) Promove testes de forma espaçada no tempo.
- c) Calcula os pontos de função, baseados nos números de linhas de código do sistema.
- d) Calcula o tempo gasto no desenvolvimento por meio de baselines.
- e) Estipula testes elaborados, de forma aleatória.

Q2 - [AOCP TCE PA 2012 GAB E] A NBR 20000-2 é voltada para

- a) a gestão de riscos de segurança da Informação.
- b) o código de práticas para a gestão da Tecnologia de Informação.
- c) os requisitos de sistemas de gestão de segurança da informação.
- d) a especificação do gerenciamento de serviços.
- e) o código de prática do gerenciamento de serviços.

Q3 - [AOCP TCE PA 2012 GAB A] Um problema é uma causa subjacente desconhecida de um ou mais incidentes. Essa definição está na NBR

- a) 20000-1.
- b) 20000-2.
- c) 27000.
- d) 27001.
- e) 27002.

Q4 - [CESPE MEC 2015 GAB E] A ISO/IEC 20000-1 objetiva estabelecer um padrão para o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação no que se refere à especificação e ao código de práticas; no entanto, não incorpora ações para planejar, executar, verificar e melhorar continuamente a qualidade dos serviços.

Q5 - [AOCP TCE PA 2012 GAB D] As normas técnicas são uma forma de garantir a conformidade dos processos para obter a qualidade de serviços. Uma dessas normas técnicas é a NBR 20000-1, que trata

- a) da gestão de riscos de segurança da Informação.
- b) das normas do código de práticas para a gestão da Tecnologia de Informação.
- c) dos requisitos de sistemas de gestão de segurança da informação.
- d) da especificação do gerenciamento de serviços.
- e) do código de prática do gerenciamento de serviços.