

Q1 - [INSTITUTO AOCP EBSEH 2015 GAB d] Segundo a ISO/IEC 2000-1, o gerenciamento de recursos é responsável pela disponibilização de recursos e pelos recursos humanos. Quanto aos recursos humanos, considere as seguintes assertivas:

I - quando aplicável, prover treinamento ou tomar outras ações para alcançar a competência necessária.

II - assegurar que o seu pessoal está consciente de como eles contribuem para a realização dos objetivos da gestão dos serviços e o cumprimento dos requisitos do serviço.

III - estrutura de autoridades e responsabilidades e papéis dentro dos processos.

Quais assertivas correspondem ao papel do provedor de serviço quanto aos recursos

humanos?

(A) Apenas I.

(B) Apenas II.

(C) Apenas III.

(D) Apenas I e II.

(E) Apenas I e III.

Q2 - [INSTITUTO AOCP EBSEH 2015 GAB E] Segundo a ISO/IEC 2000-1, entre os requisitos gerais para o sistema de gestão de serviços, está a responsabilidade da direção. Quanto ao compromisso da direção, considere as seguintes assertivas:

I - assegurar que o plano de gestão de serviços

seja criado, implementado e mantido, a fim de aderir à política, atingir os objetivos da gestão de serviços e cumprir os requisitos do serviço.

II - estabelecer, implementar e manter o SGS e os serviços e, continuamente, melhorar sua eficácia.

III - assegurar o fornecimento de recursos.

Qual(is) assertiva(s) corresponde(m) a compromissos da direção?

(A) Apenas I.

(B) Apenas II.

(C) Apenas III.

(D) Apenas I e II.

(E) Apenas I e III