

Sonia Garcia e Adriano Martins Antonio

ITIL® 4 Foundation



DEGUSTAÇÃO DE 1 SIMULADO

SIMULADOS COMENTADOS

Para você praticar e aprender.

ITIL® é uma marca comercial registrada da AXELOS Limited, usada sob a permissão da AXELOS Limited. Todos os direitos reservados.



E-book - ITIL® 4 Foundation - SIMULADOS COMENTADOS – Para você praticar e aprender (DEGUSTAÇÃO)

ITIL® é uma marca comercial registrada da AXELOS Limited, usada sob a permissão da AXELOS Limited. Todos os direitos reservados.

@PMG Academy

Esse e-book é uma degustação do livro ITIL® 4 Foundation - SIMULADOS COMENTADOS – Para você praticar e aprender, com 1 simulado ITIL grátis para você testar os seus conhecimentos.

Sumário

Introdução

 Sobre os simulados

Simulado 1 - Questões

 Simulado 1 – Respostas comentadas

 Simulado 1 – Gabarito

Introdução

ITIL® (*Information Technology Infrastructure Library*) oferece suporte às organizações na obtenção de valor para os serviços digitais e de TI. Porém, não se enganem com a tradução literal da sigla! Hoje, os conceitos ITIL vão além de TI e seus componentes, sendo um símbolo das melhores práticas de gerenciamento de serviços.

Os serviços representam a principal forma de criação de valor para as empresas e clientes, e a grande maioria dos serviços no mundo depende da Tecnologia da Informação. Em outras palavras, existe um enorme benefício na criação e aperfeiçoamento das capacidades do Gerenciamento de Serviço.

Desde 1989, a ITIL® estabelece o alinhamento obrigatório da provisão de serviços com os objetivos da organização. A sua última versão, ITIL 4, ajuda as organizações a conectar e alinhar os diferentes desafios dos dias de hoje, sendo relevante para desenvolvedores, profissionais e áreas de negócio.

Resumindo: a ITIL® se apresenta como a melhor prática para auxiliar as organizações na transformação digital.

Esse e-book busca ser uma introdução aos conhecimentos essenciais do mundo ITIL, além de ser uma degustação do livro - ITIL® - SIMULADOS COMENTADOS – Para você praticar e aprender, que contém 7 simulados.

Seja bem-vindo!

Sobre os simulados

Ao todo, você vai se deparar com 40 questões. Cada uma dessas questões possui apenas uma resposta correta, dentre quatro alternativas.

O simulado contém três seções no livro: uma apenas com as questões, caso você queira praticar sem nenhum tipo de ajuda complementar; outra seção com as questões juntamente com as respostas comentadas, que explicam cada alternativa; e por fim, uma última seção, com um gabarito descrito de forma compactada, caso você apenas queira descobrir a resposta correta para cada uma das perguntas.

Outro ponto importante é que todas as questões são de nível Fundamentos, ou seja, são introdutórias ao conceito de gerenciamento de serviços de TI.

Por fim, outro detalhe é que, na seção de respostas comentadas, você encontrará uma numeração entre parênteses, ao lado das respostas (ex. 1.1.a). Essa numeração faz referência ao *syllabus* da certificação nível Fundamentos da ITIL 4.

Então, aproveite esse simulado!

Simulado 1 - Questões

- 1) Como a categorização dos incidentes ajuda o Gerenciamento de Incidente?
- A. Ajuda a direcionar o incidente para a área de suporte correta.
 - B. Determina a prioridade a ser atribuída ao incidente.
 - C. Garante que os incidentes sejam resolvidos nos prazos acordados com o cliente.
 - D. Determina como o provedor de serviço é percebido.
- 2) Qual atividade da cadeia de valor cria componentes de serviço?
- A. Melhorar.
 - B. Engajar .
 - C. Obtenção/construção.
 - D. Entrega e suporte.
- 3) Qual é a definição de garantia?
- A. Produto tangível ou intangível gerado pela realização de uma atividade.
 - B. Garantia de que um produto ou serviço atenderá aos requisitos acordados.
 - C. Um possível evento que pode causar danos ou perdas, ou tornar mais difícil atingir os objetivos.
 - D. Funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade específica.
- 4) Identifique a palavra que falta na frase seguinte: “O propósito da prática de Gerenciamento de Segurança da Informação é _____ a informação da organização.”
- A. Armazenar.
 - B. Fornecer.
 - C. Auditar.
 - D. Proteger.
- 5) Quais as duas necessidades abaixo que devem ser equilibradas na “Habilitação de mudança”?
- I. Necessidade de avaliar riscos e benefícios esperados.
 - II. Necessidade de gerenciar um cronograma de mudanças.
 - III. Necessidade de fazer mudanças benéficas.
 - IV. Necessidade de proteger clientes e usuários.
- A. I e II.
 - B. II e III.
 - C. III e IV.

D. I e IV.

6) Identifique as palavras que faltam na seguinte frase: “Um serviço é um meio de permitir a criação conjunta de valor, facilitando _____ que os clientes desejam alcançar.”

- A. A garantia.
- B. Os resultados.
- C. A utilidade.
- D. As saídas.

7) Todas as interações com quaisquer partes externas ao provedor de serviço são executadas através de qual atividade da cadeia de valor?

- A. Planejar.
- B. Engajar.
- C. Melhorar.
- D. Entrega e suporte.

8) Qual é o propósito da prática “Central de Serviço”?

- A. Reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes pela identificação das causas reais e potenciais dos incidentes.
- B. Maximizar o número de mudanças de TI bem-sucedidas, pela garantia de que os riscos sejam adequadamente avaliados.
- C. Capturar a demanda por resolução de incidentes e requisições de serviço.
- D. Definir metas claras, baseadas em negócio, para o desempenho do serviço.

9) Qual conceito ITIL descreve o elemento Governança?

- A. Os sete princípios orientadores.
- B. As quatro dimensões do gerenciamento de serviço.
- C. A cadeia de valor do serviço.
- D. O sistema de valor de serviço.

10) Qual prática é de responsabilidade de todos na organização?

- A. Gerenciamento do Nível de Serviço.
- B. Habilitação de Mudança.
- C. Gerenciamento de Problema.
- D. Melhoria Contínua.

11) Identifique as palavras que faltam na frase: “Os relatórios de métricas do provedor do serviço estão “verdes”, dando a impressão de um bom trabalho. Mas, na verdade, os clientes estão insatisfeitos com o serviço recebido. Esta situação é conhecida como _____”.

- A. Efeito goiaba.
- B. Efeito melancia.

- C. Efeito abacate.
- D. Efeito abacaxi.

12) Um provedor de serviço descreve um pacote que inclui um laptop com software, licenças e suporte. Esse pacote é um exemplo de:

- A. Valor.
- B. Resultado.
- C. Garantia de um serviço.
- D. Oferta de serviço.

13) O que deve ser incluído em todos os contratos de nível de serviço?

- A. Detalhes das métricas baseadas em sistema usadas.
- B. Descrição técnica dos componentes de serviço.
- C. Resultados de serviço claramente definidos.
- D. Linguagem jurídica.

14) Quais são os dois tipos de custo que um consumidor de serviços deve avaliar?

- A. O custo de criação do serviço e o custo cobrado pelo serviço.
- B. Os custos removidos pelo serviço e os custos impostos pelo serviço.
- C. O custo de provisão do serviço e o custo de melhoria do serviço.
- D. O custo de aquisição de software e o custo de aquisição de hardware.

15) Qual é um benefício do uso de uma ferramenta de Gerenciamento de Serviço de TI para apoiar o Gerenciamento de Incidente?

- A. Pode garantir que os incidentes sejam resolvidos dentro dos prazos acordados.
- B. Pode fornecer correspondência automática de incidentes para problemas ou erros conhecidos.
- C. Pode garantir que os contratos com fornecedores estejam alinhados com as necessidades do provedor de serviços.
- D. Pode fornecer resolução automatizada e encerramento de incidentes complexos.

16) Qual é o primeiro passo do princípio orientador “foco no valor”?

- A. Identificar os resultados facilitados pelo serviço.
- B. Identificar todos os fornecedores e parceiros envolvidos no serviço.
- C. Determinar quem é o consumidor do serviço em cada situação.
- D. Determinar o custo da prestação do serviço.

17) Qual prática fornece um único ponto de contato para os usuários?

- A. Gerenciamento de Incidente.

- B. Habilitação de Mudança.
- C. Central de Serviço.
- D. Gerenciamento de Requisição de Serviço.

18) O que é uma mudança padrão?

- A. Uma mudança que não precisa de avaliação de risco porque o procedimento foi pré-autorizado.
- B. Uma mudança que precisa ser avaliada, autorizada e agendada por uma autoridade de mudança.
- C. Uma mudança que não precisa de avaliação de risco porque é necessária para resolver um incidente.
- D. Uma mudança que é avaliada, autorizada e agendada como parte da “melhoria contínua”.

19) Qual princípio orientador recomenda organizar o trabalho em partes menores e gerenciáveis que podem ser executadas e completadas em tempo hábil?

- A. Foco no valor.
- B. Começar de onde você está.
- C. Progredir de forma iterativa com feedback.
- D. Colaborar e promover visibilidade.

20) Qual é o propósito da prática de Gerenciamento de Fornecedor?

- A. Garantir que os fornecedores da organização e seus desempenhos sejam gerenciados de forma apropriada para suportar a provisão continuada de produtos e serviços de qualidade.
- B. Alinhar as práticas e serviços da organização com as necessidades do negócio, em constante mutação, através da identificação e aperfeiçoamento contínuos dos serviços.
- C. Estabelecer metas claras para o desempenho do serviço, baseadas no negócio, de forma que a entrega do serviço possa ser adequadamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas.
- D. Garantir que informação, precisa e confiável sobre a configuração dos serviços de fornecedores, esteja disponível quando e onde for necessária.

21) O que descreve a natureza dos princípios orientadores?

- A. Um princípio orientador pode orientar uma organização em todas as circunstâncias.
- B. Cada princípio orientador comanda ações e decisões específicas.
- C. Uma organização vai selecionar um dos princípios para adotar.

D. Um princípio orientador descreve os processos que todas as organizações devem adotar.

22) O que NÃO é um foco essencial da dimensão “informação e tecnologia”?

- A. Segurança e conformidade.
- B. Sistemas de comunicação e bases de conhecimento.
- C. Gerenciamento de fluxo de trabalho e sistemas de inventário.
- D. Papéis e responsabilidades.

23) Qual declaração sobre uma autoridade de mudança está CORRETA?

- A. Uma única autoridade de mudança deve ser atribuída para autorizar todos os tipos de mudança e modelos de mudança.
- B. Uma autoridade de mudança deve ser atribuída para cada tipo de mudança e modelo de mudança.
- C. Mudanças normais são pré-autorizadas e não precisam de uma autoridade de mudança.
- D. Mudanças emergenciais podem ser implementadas sem autorização de uma autoridade de mudança.

24) O que descreve “resultado”?

- A. Entregáveis tangíveis ou intangíveis.
- B. Funcionalidade oferecida por um produto ou serviço.
- C. Efeito ou consequência para uma parte interessada.
- D. Configuração dos recursos de uma organização.

25) Qual é uma recomendação da prática “Melhoria Contínua”?

- A. Deve existir uma equipe pequena dedicada a liderar os esforços de Melhoria Contínua.
- B. Todas as melhorias devem ser gerenciadas como projetos de várias fases.
- C. Melhoria Contínua deve estar isolada de outras práticas.
- D. Fornecedores externos devem ser excluídos das iniciativas de melhoria.

26) Observe as práticas a seguir:

- I. Melhoria Contínua.
- II. Gerenciamento de Requisição de Serviço.
- III. Gerenciamento de Nível de Serviço.
- IV. Habilitação de Mudança.

Quais delas, tipicamente, estão envolvidas na implementação da resolução de um problema?

- A. I e II.
- B. II e III.
- C. III e IV.
- D. I e IV.

27) Qual dimensão do Gerenciamento de Serviço tem foco nas atividades e em como elas são coordenadas?

- A. Organizações e pessoas .
- B. Informação e tecnologia.
- C. Parceiros e fornecedores.
- D. Fluxos de valor e processos.

28) Qual é uma recomendação da prática “Central de Serviço”?

- A. Centrais de Serviço nunca devem utilizar tecnologias como SMS e funções de conversa (*chat*).
- B. Centrais de Serviço devem ser funções altamente técnicas.
- C. Centrais de Serviço devem ter uma compreensão prática mais ampla do negócio.
- D. Centrais de serviço devem sempre ser uma equipe física em um único local físico.

29) Como uma organização deve adotar os métodos de “Melhoria Contínua”?

- A. Usar um novo método para cada melhoria tratada pela organização.
- B. Selecionar alguns poucos métodos relevantes para se adequarem aos tipos de melhoria tratados pela organização.
- C. Criar capacidade de utilizar o maior número de métodos de aperfeiçoamento possível.
- D. Selecionar um único método para todas as melhorias tratadas pela organização.

30) Qual é a definição do termo Item de Configuração (IC)?

- A. Qualquer mudança de estado que tem significado para o gerenciamento de um serviço ou para um componente de serviço.
- B. Adição, modificação ou remoção de qualquer coisa que pode ter um efeito direto ou indireto nos serviços.
- C. Qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI.
- D. Qualquer componente com valor financeiro que pode contribuir para a entrega de um produto ou serviço de TI.

31) Qual prática tem o propósito de tornar serviços e funcionalidades, novos ou modificados, disponíveis para uso?

- A. Habilitação de Mudança.
- B. Gerenciamento de Requisição de Serviço.
- C. Gerenciamento de Liberação.
- D. Gerenciamento de Implantação.

32) “Simplificar e otimizar antes de automatizar” é um dos aspectos de aplicação de qual princípio orientador?

- A. Pensar e trabalhar holisticamente.
- B. Otimizar e automatizar.
- C. Manter de forma simples e prática.
- D. Começar de onde você está.

33) Qual atividade da cadeia de valor garante que as pessoas compreendam a visão da organização?

- A. Melhorar.
- B. Planejar.
- C. Entrega de suporte.
- D. Obtenção/construção.

34) Qual é a definição de evento?

- A. Qualquer mudança de estado que tem significado para o gerenciamento de um item de configuração ou serviço de TI.
- B. Qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI.
- C. Qualquer problema que foi analisado, mas ainda não resolvido.
- D. Qualquer componente de valor contábil/financeiro que pode contribuir para a entrega de um produto ou serviço de TI.

35) Tempos de processamento de mudanças e requisições representam qual tipo de métrica?

- A. Métricas tecnológicas.
- B. Pesquisa.
- C. Métricas de negócio.
- D. Métricas operacionais.

36) Qual declaração sobre atividades da cadeia de valor está CORRETA?

- A. Toda prática pertence a uma atividade específica da cadeia de valor.
- B. Cada atividade da cadeia de valor contribui para a cadeia de valor pela transformação de entradas específicas em saídas.
- C. Uma combinação específica de atividades e práticas da cadeia de valor compõe uma relação de serviço.
- D. Atividades da cadeia de valor de serviço formam um único fluxo que permite a criação de valor.

37) O que está relacionado ao princípio “Pensar e trabalhar holisticamente”?

- A. Conduzir uma revisão das práticas de Gerenciamento de Serviço existentes e decidir o que manter e o que descartar.
- B. Rever como uma iniciativa de melhoria pode ser organizada em seções menores e gerenciáveis que podem ser completadas em tempo hábil.
- C. Rever práticas de Gerenciamento de Serviço e remover qualquer complexidade desnecessária.
- D. Utilizar as quatro dimensões do Gerenciamento de Serviço para garantir coordenação de todos os aspectos de uma oportunidade de melhoria.

38) Qual prática é responsável pela movimentação de componentes para ambientes de produção?

- A. Habilitação de Mudança.
- B. Gerenciamento de Liberação.
- C. Gerenciamento de Ativo de TI.
- D. Gerenciamento de Implantação.

39) Qual é uma consideração importante para o princípio orientador “Manter de forma simples e prática”?

- A. Tentar criar uma solução para cada exceção.
- B. Compreender como cada elemento contribui para a criação de valor.
- C. Ignorar objetivos conflitantes das diversas partes interessadas.
- D. Começar com uma solução complexa, e depois simplificar.

40) O que usualmente NÃO está incluído como parte do Gerenciamento de Incidente?

- A. Roteiros (scripts) para coleta de informação inicial sobre os incidentes.
- B. Processos formalizados para registro de incidentes.
- C. Procedimentos detalhados para o diagnóstico de incidentes.
- D. Uso de conhecimento especializado para incidentes complicados.

Simulado 1 – Respostas comentadas

1) Como a categorização dos incidentes ajuda o Gerenciamento de Incidente?

- A. *Ajuda a direcionar o incidente para a área de suporte correta.
- B. Determina a prioridade a ser atribuída ao incidente.
- C. Garante que os incidentes sejam resolvidos nos prazos acordados com o cliente.
- D. Determina como o provedor de serviço é percebido.

1- RESPOSTA

- A. CORRETA. A categoria do incidente auxilia no encaminhamento para a equipe correta. Isso porque a categoria do incidente, usualmente, indica o componente do serviço ou tecnologia onde o sintoma foi reportado, permitindo a identificação da área de suporte mais adequada para o tratamento do incidente. (7.1.c)
- B. INCORRETA. Os incidentes são priorizados com base em uma classificação acordada, e não pela categorização. (7.1.c)
- C. INCORRETA. Normalmente, os prazos de resolução acordados com o cliente estão relacionados à classificação do incidente e não à categorização. (7.1.c)
- D. INCORRETA. Essa alternativa, entre outros aspectos, está relacionada ao papel da central de serviço, que desempenha um papel vital em como o prestador de serviço é percebido pelos usuários. A percepção do desempenho do provedor não é determinada pela categorização do incidente. (7.1.f)

2) Qual atividade da cadeia de valor cria componentes de serviço?

- A. Melhorar.
- B. Engajar
- C. * Obtenção/construção.
- D. Entrega e suporte.

2 - RESPOSTA

- A. INCORRETA. A atividade “Melhorar” garante a melhoria contínua de produtos, serviços e práticas ao longo de todas as atividades da cadeia de valor. (5.2.b)
- B. INCORRETA. A atividade “Engajar”, de uma forma geral, deve promover o engajamento contínuo e bom relacionamento com todas as partes interessadas. (5.2.c)
- C. CORRETA. “Obtenção/construção” é a atividade que deve garantir que os componentes de serviço estejam disponíveis, seja por aquisição, desenvolvimento, criação, construção etc. (5.2.e)

- D. INCORRETA. A “Entrega e suporte” está relacionada à provisão continuada dos produtos e serviços dentro das expectativas e necessidades dos clientes e usuários. (5.2.f)

3) Qual é a definição de garantia?

- A. Produto tangível ou intangível gerado pela realização de uma atividade.
- B. *Garantia de que um produto ou serviço atenderá aos requisitos acordados.
- C. Um possível evento que pode causar danos ou perdas, ou tornar mais difícil atingir os objetivos.
- D. Funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade específica.

3- RESPOSTA

- A. INCORRETA. Essa definição está ligada à “saída”. (1.2.e)
- B. CORRETA. Essa alternativa está correta, e a garantia pode ser resumida como “o desempenho do serviço”, sendo usada para determinar se um serviço está “adequado ao uso”. (1.1c)
- C. INCORRETA. Um possível evento que pode causar danos ou perdas, ou tornar mais difícil atingir os objetivos está relacionado à definição de “risco”. (1.2.f)
- D. INCORRETA. A alternativa está ligada à definição de “utilidade”. (1.2.g)

4) Identifique a palavra que falta na frase seguinte: “O propósito da prática de Gerenciamento de Segurança da Informação é _____ a informação da organização.”

- A. Armazenar.
- B. Fornecer.
- C. Auditar .
- D. *Proteger.

4 - RESPOSTA

- A. INCORRETA. A frase relacionada a essa alternativa não se relaciona com a definição do propósito da prática de Gerenciamento de Segurança da Informação. Não é propósito dessa prática armazenar a informação da organização.
- B. INCORRETA. A frase relacionada a essa alternativa não se relaciona com a definição do propósito da prática de Gerenciamento de Segurança da Informação. Não é propósito dessa prática fornecer a informação da organização.

- C. INCORRETA. A frase relacionada a essa alternativa não se relaciona com a definição do propósito da prática de Gerenciamento de Segurança da Informação. Não é propósito dessa prática auditar a informação da organização.
- D. CORRETA. O propósito da prática de Gerenciamento de Segurança da Informação é proteger a informação necessária para a organização.

5) Quais as duas necessidades abaixo que devem ser equilibradas na “Habilitação de mudança”?

- I. Necessidade de avaliar riscos e benefícios esperados.
 - II. Necessidade de gerenciar um cronograma de mudanças.
 - III. Necessidade de fazer mudanças benéficas.
 - IV. Necessidade de proteger clientes e usuários.
- A. I e II.
 - B. II e III.
 - C. *III e IV.
 - D. I e IV.

5 – RESPOSTA

- A. INCORRETA. Essa alternativa está relacionada ao propósito da prática de habilitação de mudança, que é “maximizar o número de mudanças em TI bem-sucedidas, pela garantia de que os riscos sejam adequadamente avaliados, ocorra a autorização apropriada para prosseguimento da mudança, e que o calendário de mudança seja gerenciado”. (7.1.b)
- B. INCORRETA. Essa alternativa mencionou apenas um dos dois aspectos a serem balanceados pela prática (III) e parte da definição do propósito da habilitação de mudança (II). (7.1.b)
- C. CORRETA. Trata-se de buscar o equilíbrio entre os efeitos benéficos da mudança, ou seja, mudanças que tragam benefícios, e o esforço de proteção do serviço e seus clientes contra os possíveis efeitos adversos da mudança. (6.1.j)
- D. INCORRETA. Essa alternativa mencionou apenas um dos dois aspectos a serem balanceados pela prática (IV) e parte da definição do propósito da habilitação de mudança (I). (7.1.b)

6) Identifique as palavras que faltam na seguinte frase: “Um serviço é um meio de permitir a criação conjunta de valor, facilitando _____ que os clientes desejam alcançar.”

- A. A garantia.
- B. *Os resultados.
- C. A utilidade.
- D. As saídas.

6 – RESPOSTA

- A. INCORRETA. Essa alternativa não define um serviço, pois menciona a garantia que, na verdade, representa um dos componentes do valor de um serviço. (1.1.a)
- B. CORRETA. Essa alternativa completa a frase que apresenta a definição de serviço: “Um serviço é um meio de permitir a criação conjunta de valor, facilitando os resultados que os clientes desejam alcançar.” (1.1.a)
- C. INCORRETA. Essa alternativa não define um serviço, pois menciona a utilidade que, na verdade, representa um dos componentes do valor de um serviço. (1.1.a)
- D. INCORRETA. Essa alternativa menciona as saídas como algo que os clientes desejam de um serviço. Na verdade, os clientes desejam resultados, e espera-se que as saídas sejam os meios para isso. (1.1.a)

7) Todas as interações com quaisquer partes externas ao provedor de serviço são executadas através de qual atividade da cadeia de valor?

- A. Planejar.
- B. *Engajar.
- C. Melhorar.
- D. Entrega e suporte.

7 – RESPOSTA

- A. INCORRETA. A atividade “Planejar”, de uma forma geral, preocupa-se com garantir um entendimento compartilhado da visão de todos os produtos e serviços e por toda a organização. (5.2.a)
- B. CORRETA. O propósito da atividade “Engajar” envolve engajamento contínuo e bom relacionamento com todas as partes interessadas, incluindo as partes externas ao provedor de serviço. (5.2.c)
- C. INCORRETA. A atividade “Melhorar”, de uma forma geral, preocupa-se com garantir a melhoria contínua de produtos, serviços e práticas ao longo de todas as atividades e das quatro dimensões. (5.2.b)
- D. INCORRETA. A atividade “Entrega e Suporte”, de uma forma geral, preocupa-se com garantir que os serviços sejam entregues e suportados de acordo com as especificações acordadas e expectativas das partes interessadas. (5.2.f)

8) Qual é o propósito da prática “Central de Serviço”?

- A. Reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes pela identificação das causas reais e potenciais dos incidentes.

- B. Maximizar o número de mudanças de TI bem-sucedidas, pela garantia de que os riscos sejam adequadamente avaliados.
- C. *Capturar a demanda por resolução de incidentes e requisições de serviço.
- D. Definir metas claras, baseadas em negócio, para o desempenho do serviço.

8- RESPOSTA

- A. INCORRETA. Reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes pela identificação das causas reais e potenciais dos incidentes apresenta o propósito da prática de Gerenciamento de Problema. (6.1.l)
- B. INCORRETA. Maximizar o número de mudanças de TI bem-sucedidas, pela garantia de que os riscos sejam adequadamente avaliados apresenta o propósito da prática de Habilitação de Mudança. (6.1.j).
- C. CORRETA. Esse é o propósito da prática de Central de Serviço. (6.1.n)
- D. INCORRETA. Definir metas claras, baseadas em negócio, para o desempenho do serviço apresenta o propósito da prática de Gerenciamento de Nível de Serviço. (6.1.o)

9) Qual conceito ITIL descreve o elemento Governança?

- A. Os sete princípios orientadores.
- B. As quatro dimensões do gerenciamento de serviço.
- C. A cadeia de valor do serviço.
- D. *O sistema de valor de serviço.

9 – RESPOSTA

- A. INCORRETA. O elemento governança não aparece descrito entre os princípios orientadores. Porém, isso não quer dizer que nas atividades de Governança os princípios não sejam aplicáveis. (2)
- B. INCORRETA. O elemento Governança não aparece descrito entre as dimensões do Gerenciamento de Serviço. Porém, isso não quer dizer que Governança não esteja relacionada às abordagens das quatro dimensões do Gerenciamento de Serviço. (3)
- C. INCORRETA. O elemento Governança não aparece descrito na cadeia de valor de serviço. Porém, isso não quer dizer que Governança não esteja relacionada de alguma forma às atividades da cadeia de valor de serviço. (5)
- D. CORRETA. O elemento Governança é descrito como parte do sistema de valor de serviço. (4.1)

10) Qual prática é de responsabilidade de todos na organização?

- A. Gerenciamento do Nível de Serviço.

- B. Habilitação de Mudança.
- C. Gerenciamento de Problema.
- D. *Melhoria Contínua.

10-RESPOSTA

- A. INCORRETA. As atividades da prática de Gerenciamento de Nível de Serviço pertencem a alguns papéis e áreas com responsabilidades específicas. (7.1.g)
- B. INCORRETA. As atividades da prática de Habilitação de Mudança pertencem a alguns papéis e áreas com responsabilidades específicas. (7.1.b)
- C. INCORRETA. As atividades da prática de Gerenciamento de Problema pertencem a alguns papéis e áreas com responsabilidades específicas. (7.1.d)
- D. CORRETA. Mais do que uma prática, a Melhoria Contínua deve fazer parte dos valores e do comportamento de toda a organização, devendo ser encarada como uma responsabilidade de todos. (7.1.a)

11) Identifique as palavras que faltam na frase: “Os relatórios de métricas do provedor do serviço estão “verdes”, dando a impressão de um bom trabalho. Mas, na verdade, os clientes estão insatisfeitos com o serviço recebido. Esta situação é conhecida como _____”.

- A. Efeito goiaba.
- B. *Efeito melancia.
- C. Efeito abacate.
- D. Efeito abacaxi.

11-RESPOSTA

- A. INCORRETA. Apesar de certas goiabas serem verdes por fora e vermelhas por dentro, o termo adotado para descrever essa situação, que aparece descrito na prática de Gerenciamento de Nível de Serviço, é efeito melancia. (7.1.g)
- B. CORRETA. Essa situação é conhecida como o “efeito melancia”, ou seja, verde por fora e vermelho por dentro. (7.1.g)
- C. INCORRETA. A fruta abacate não corresponde muito bem a essa analogia, pois geralmente é verde por fora e verde por dentro, o que seria a situação ideal. (7.1.g)
- D. INCORRETA. A fruta abacaxi não faz sentido nessa analogia. (7.1.g)

12) Um provedor de serviço descreve um pacote que inclui um laptop com software, licenças e suporte. Esse pacote é um exemplo de:

- A. Valor.
- B. Resultado.

- C. Garantia de um serviço.
- D. *Oferta de serviço.

12-RESPOSTA

- A. INCORRETA. A questão não descreve valor e sim um exemplo de oferta de serviço que, espera-se, com a adequada utilização, traga resultados e valor para os consumidores. (1.3.a)
- B. INCORRETA. A questão não descreve resultado e sim um exemplo de oferta de serviço que, espera-se, com a adequada utilização, traga resultados e valor para os consumidores. (1.3.a)
- C. INCORRETA. A questão não descreve garantia de um serviço e sim um exemplo de oferta de serviço que, espera-se, ofereça a garantia adequada. (1.3.a)
- D. CORRETA. Oferta de Serviço é a descrição de um ou mais serviços, projetados para atender às necessidades de um grupo alvo de consumidores, podendo incluir bens, acesso a recursos e ações de serviço como suporte. (1.3.a)

13) O que deve ser incluído em todos os contratos de nível de serviço?

- A. Detalhes das métricas baseadas em sistema usadas.
- B. Descrição técnica dos componentes de serviço.
- C. *Resultados de serviço claramente definidos.
- D. Linguagem jurídica.

13-RESPOSTA

- A. INCORRETA. Detalhes das métricas baseadas em sistema usadas podem até aparecer em certos tipos de acordos, mas não necessariamente com destaque ou como elementos obrigatórios em todos os contratos. (7.1.g)
- B. INCORRETA. Descrição técnica dos componentes de serviço podem até aparecer em certos tipos de acordo, mas não necessariamente com destaque ou como elementos obrigatórios em todos os contratos. (7.1.g)
- C. CORRETA. Existem alguns requisitos para acordos de nível de serviço bem-sucedidos, entre eles, resultados específicos, e não simplesmente métricas operacionais; ou seja, um conjunto balanceado de métricas, como satisfação do cliente e resultados relevantes ao negócio. (7.1.g)
- D. INCORRETA. Linguagem jurídica é utilizada em certos tipos de contrato para efeito legal em caso de disputa. Mas não deve ser utilizada nas seções do contrato relacionadas aos níveis de serviço acordados entre cliente e provedor de serviço (7.1.g).

14) Quais são os dois tipos de custo que um consumidor de serviços deve avaliar?

- A. O custo de criação do serviço e o custo cobrado pelo serviço.
- B. *Os custos removidos pelo serviço e os custos impostos pelo serviço.
- C. O custo de provisão do serviço e o custo de melhoria do serviço.
- D. O custo de aquisição de software e o custo de aquisição de hardware.

14-RESPOSTA

- A. INCORRETA. O custo de criação do serviço e o custo cobrado pelo serviço são custos sob a perspectiva do provedor do serviço e não do ponto de vista do consumidor. (1.2.a)
- B. CORRETA. Do ponto de vista do consumidor, existem dois tipos de custos envolvidos nos serviços e suas relações de oferta, provisão e consumo: custos removidos, como parte da proposta de valor do serviço, e custos impostos pelo consumo do serviço. (1.2.a)
- C. INCORRETA. O custo de provisão do serviço e o custo de melhoria do serviço são custos sob a perspectiva do provedor do serviço e não do ponto de vista do consumidor. (1.2.a)
- D. INCORRETA. O custo de aquisição de software e o custo de aquisição de hardware são custos sob a perspectiva do provedor do serviço e não do ponto de vista do consumidor. (1.2.a)

15) Qual é um benefício do uso de uma ferramenta de Gerenciamento de Serviço de TI para apoiar o Gerenciamento de Incidente?

- A. Pode garantir que os incidentes sejam resolvidos dentro dos prazos acordados.
- B. *Pode fornecer correspondência automática de incidentes para problemas ou erros conhecidos.
- C. Pode garantir que os contratos com fornecedores estejam alinhados com as necessidades do provedor de serviços.
- D. Pode fornecer resolução automatizada e encerramento de incidentes complexos.

15-RESPOSTA

- A. INCORRETA. Uma ferramenta pode auxiliar com alertas sobre os prazos durante o tratamento de incidentes e outras funcionalidades para facilitar a solução, mas não garantir que os incidentes sejam resolvidos dentro dos prazos acordados. (7.1.c)
- B. CORRETA. Ferramentas modernas oferecem a capacidade de correspondência automática (*matching*) entre incidentes, problemas e erros conhecidos, e até mesmo uma análise inteligente de dados para gerar recomendações de suporte para futuros incidentes. (7.1.C).

- C. INCORRETA. Uma ferramenta não pode garantir que os contratos com fornecedores estejam alinhados com as necessidades do provedor de serviços pois, entre outras coisas, existem fases de negociação entre as partes. (7.1.c)
- D. INCORRETA. Não é uma boa prática e nem de fácil execução a resolução automatizada e encerramento de incidentes complexos ou graves, pelo fato de geralmente necessitarem de análise específica. (7.1.c)

16) Qual é o primeiro passo do princípio orientador “Foco no valor”?

- A. Identificar os resultados facilitados pelo serviço.
- B. Identificar todos os fornecedores e parceiros envolvidos no serviço.
- C. *Determinar quem é o consumidor do serviço em cada situação.
- D. Determinar o custo da prestação do serviço.

16-RESPOSTA

- A. INCORRETA. Identificar os resultados facilitados pelo serviço é o passo seguinte depois de saber quem está sendo atendido, ou qual é a perspectiva do consumidor do serviço. (2.2.a)
- B. INCORRETA. Identificar todos os fornecedores e parceiros envolvidos no serviço não representa o primeiro passo quando tratamos de foco no valor do serviço. É uma ação que vai ter seu lugar mais adiante na determinação das soluções. (2.2.a)
- C. CORRETA. Ao focar no valor, o primeiro passo é saber quem está sendo atendido, ou qual é a perspectiva do consumidor do serviço. (2.2.a)
- D. INCORRETA. Determinar o custo da prestação do serviço não representa o primeiro passo na aplicação do princípio foco no valor, pois muito antes disso, deve ser determinado quem é o consumidor e quais são os resultados esperados. (2.2.a)

17) Qual prática fornece um único ponto de contato para os usuários?

- A. Gerenciamento de Incidente.
- B. Habilitação de Mudança.
- C. *Central de Serviço.
- D. Gerenciamento de Requisição de Serviço.

17-RESPOSTA

- A. INCORRETA. A prática de Gerenciamento de Incidente visa minimizar o impacto negativo dos incidentes pela restauração do serviço à operação normal o mais breve possível. (7.1.c)
- B. INCORRETA. A prática de Habilitação de Mudança preocupa-se em maximizar o número de mudanças em TI bem-sucedidas. (7.1.b)

- C. CORRETA. A prática de Central de Serviço funciona como canal de entrada, e ponto único de contato para o provedor de serviço com todos os seus usuários. (7.1.f)
- D. INCORRETA. A prática de Gerenciamento de Requisição de Serviço preocupa-se em tratar todas as requisições predefinidas e iniciadas pelo usuário, de forma eficaz, facilitada e amigável. (7.1.e)

18) O que é uma mudança padrão?

- A. *Uma mudança que não precisa de avaliação de risco porque o procedimento foi pré-autorizado.
- B. Uma mudança que precisa ser avaliada, autorizada e agendada por uma autoridade de mudança.
- C. Uma mudança que não precisa de avaliação de risco porque é necessária para resolver um incidente.
- D. Uma mudança que é avaliada, autorizada e agendada como parte da “melhoria contínua”.

18-RESPOSTA

- A. CORRETA. Mudanças padrão são mudanças de baixo risco, pré-autorizadas, muito conhecidas e totalmente documentadas, que podem ser implementadas sem necessidade de autorização adicional. (7.1.b)
- B. INCORRETA. A afirmação está relacionada à definição de mudança normal. (7.1.b)
- C. INCORRETA. Uma mudança que não precisa de avaliação de risco porque é necessária para resolver um incidente não está relacionada a nenhuma boa prática preconizada pela ITIL, pois toda e qualquer mudança precisa ter seu risco avaliado, incluindo quando necessária para resolver um incidente, para não aumentar o impacto adverso. (7.1.b)
- D. INCORRETA. Uma mudança que é avaliada, autorizada e agendada como parte da “melhoria contínua” não está relacionada a nenhuma boa prática preconizada pela ITIL, pois uma mudança relacionada a uma melhoria é uma mudança como outra qualquer e necessita passar pelos mesmos critérios e procedimentos para garantir que os seus benefícios serão concretizados. (7.1.b)

19) Qual princípio orientador recomenda organizar o trabalho em partes menores e gerenciáveis que podem ser executadas e completadas em tempo hábil?

- A. Foco no valor.
- B. Começar de onde você está.
- C. *Progredir de forma iterativa com feedback.

D. Colaborar e promover visibilidade.

19-RESPOSTA

- A. INCORRETA. O princípio “foco no valor” tem como principal mensagem o fato que tudo que o provedor de serviço faz precisa endereçar, direta ou indiretamente, o valor para o cliente e para a organização, e suas partes interessadas. (2.2.a)
- B. INCORRETA. O princípio “começar de onde você está” pondera que, mesmo existindo algum apelo para começar tudo de zero, raramente uma situação exige desconsiderar serviços, processos, ferramentas e tecnologias existentes. (2.2.b)
- C. CORRETA. “Progredir de forma iterativa com feedback” é o princípio relacionado a organizar o trabalho em porções menores e gerenciáveis, com feedback antes, durante e depois de cada iteração. (2.2.c)
- D. INCORRETA. “Colaborar e promover visibilidade” tem como uma das suas mensagens o fato que a inclusão é, geralmente, uma política melhor que a exclusão; a cooperação e a colaboração são melhores do que o trabalho isolado. (2.2.d)

20) Qual é o propósito da prática de Gerenciamento de Fornecedor?

- A. *Garantir que os fornecedores da organização e seus desempenhos sejam gerenciados de forma apropriada para suportar a provisão continuada de produtos e serviços de qualidade.
- B. Alinhar as práticas e serviços da organização com as necessidades do negócio, em constante mutação, através da identificação e aperfeiçoamento contínuos dos serviços.
- C. Estabelecer metas claras para o desempenho do serviço, baseadas no negócio, de forma que a entrega do serviço possa ser adequadamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas.
- D. Garantir que informação, precisa e confiável sobre a configuração dos serviços de fornecedores, esteja disponível quando e onde for necessária.

20-RESPOSTA

- A. CORRETA. Essa alternativa descreve corretamente o propósito da prática de Gerenciamento de Fornecedor. (6.1.c)
- B. INCORRETA. Essa alternativa descreve o propósito da prática de Melhoria Contínua e não da prática de Gerenciamento de Fornecedor. (6.1.i)
- C. INCORRETA. Essa alternativa descreve o propósito da prática de Gerenciamento de Nível de Serviço e não da prática de Gerenciamento de Fornecedor. (6.1.o)

D. INCORRETA. Essa alternativa descreve o propósito da prática de Gerenciamento de Configuração de Serviço e não da prática de Gerenciamento de Fornecedor. (6.1.g)

21) O que descreve a natureza dos princípios orientadores?

- A. *Um princípio orientador pode orientar uma organização em todas as circunstâncias.
- B. Cada princípio orientador comanda ações e decisões específicas.
- C. Uma organização vai selecionar um dos princípios para adotar.
- D. Um princípio orientador descreve os processos que todas as organizações devem adotar.

21-RESPOSTA

- A. CORRETA. Um princípio orientador pode orientar uma organização em todas as circunstâncias indicando corretamente uma característica da natureza dos princípios orientadores. (2.1)
- B. INCORRETA. Os princípios orientadores são universalmente aplicáveis a praticamente qualquer iniciativa e relacionamento com os grupos de quase todas as partes interessadas. (2.1)
- C. INCORRETA. As organizações devem considerar a relevância de cada princípio, como eles interagem, sabendo que nem todos os princípios são críticos para todas as situações. Da mesma forma, é importante estar ciente e reconhecer que os princípios norteadores interagem entre si e dependem uns dos outros. (2.1)
- D. INCORRETA. Um princípio norteador é uma recomendação que orienta uma organização em todas as circunstâncias, independentemente de mudanças em seus objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento. (2.1)

22) O que NÃO é um foco essencial da dimensão “informação e tecnologia”?

- A. Segurança e conformidade.
- B. Sistemas de comunicação e bases de conhecimento.
- C. Gerenciamento de fluxo de trabalho e sistemas de inventário.
- D. *Papéis e responsabilidades.

22-RESPOSTA

- A. INCORRETA. Segurança e conformidade da informação são um foco da dimensão “informação e tecnologia”. (3.1.b)
- B. INCORRETA. Sistemas de comunicação e bases de conhecimento são um foco da dimensão “informação e tecnologia”. (3.1.b)
- C. INCORRETA. Sem querer impor limitações, as tecnologias que de uma forma geral suportam o Gerenciamento de Serviço incluem

sistemas de gerenciamento de fluxo de trabalho ou *workflow*, sistemas de inventário etc. (3.1.b)

- D. CORRETA. É a dimensão “organizações e pessoas” que abrange papéis e responsabilidades. (3.1.a)

23) Qual declaração sobre uma autoridade de mudança está CORRETA?

- A. Uma única autoridade de mudança deve ser atribuída para autorizar todos os tipos de mudança e modelos de mudança.
B. *Uma autoridade de mudança deve ser atribuída para cada tipo de mudança e modelo de mudança.
C. Mudanças normais são pré-autorizadas e não precisam de uma autoridade de mudança.
D. Mudanças emergenciais podem ser implementadas sem autorização de uma autoridade de mudança.

23-RESPOSTA

- A. INCORRETA. É essencial que a autoridade correta seja designada para cada tipo de mudança, para garantir que o controle de mudança seja eficiente e efetivo. (7.1.b)
B. CORRETA. É essencial que a autoridade correta seja designada para cada tipo de mudança, para garantir que o controle de mudança seja eficiente e efetivo. (7.1.b)
C. INCORRETA. Mudanças normais são mudanças que precisam ser agendadas, avaliadas e autorizadas pela autoridade adequada, seguindo um processo definido. (7.1.b)
D. INCORRETA. Pode existir uma autoridade de mudança distinta para as mudanças emergenciais, que podem incluir um pequeno número de gerentes seniores que conhecem os riscos de negócio envolvidos. Porém, mudanças emergenciais não dispensam a autorização de uma autoridade de mudança. (7.1.b)

24) O que descreve “resultado”?

- A. Entregáveis tangíveis ou intangíveis.
B. Funcionalidade oferecida por um produto ou serviço.
C. *Efeito ou consequência para uma parte interessada.
D. Configuração dos recursos de uma organização.

24-RESPOSTA

- A. INCORRETA. Entregáveis tangíveis ou intangíveis descrevem o que chamamos de “saídas” e não “resultados”. (1.2.e)
B. INCORRETA. Funcionalidade oferecida por um produto ou serviço descreve o conceito de “utilidade”. (1.2.g)

- C. CORRETA. Efeito ou consequência para uma parte interessada descreve adequadamente o que é considerado “resultado”. (1.2.d)
- D. INCORRETA. Uma configuração dos recursos de uma organização pode descrever um “produto”. (1.a, relação de serviço x produto)

25) Qual é uma recomendação da prática “Melhoria Contínua”?

- A. *Deve existir uma equipe pequena dedicada a liderar os esforços de Melhoria Contínua.
- B. Todas as melhorias devem ser gerenciadas como projetos de várias fases.
- C. Melhoria Contínua deve estar isoladas de outras práticas.
- D. Fornecedores externos devem ser excluídos das iniciativas de melhoria.

25-RESPOSTA

- A. CORRETA. Sabemos que Melhoria Contínua é responsabilidade de todos. Recomenda-se, então, que um grupo designado de pessoas lidere as iniciativas, auxilie os demais a desenvolver habilidades, coordene e oriente as ações, e advogue em favor da prática. (7.1.a)
- B. INCORRETA. São muitas as fontes de abordagens para Melhoria Contínua, como a filosofia Lean de eliminação de desperdícios, e os métodos ágeis (*Agile*) com foco na promoção de melhorias de forma gradual e frequente. Isso inclui, mas não restringe, as melhorias como projetos de várias fases. (7.1.a)
- C. INCORRETA. A prática de Melhoria Contínua faz parte do desenvolvimento e manutenção de todas as outras práticas ITIL, e do ciclo de vida completa de todos os serviços e do próprio Sistema de Valor de Serviço (SVS). (7.1.a)
- D. INCORRETA. Convém inserir, também, a contribuição para a Melhoria Contínua nos contratos com fornecedores e contratados externos. (7.1.a)

26) Observe as práticas a seguir:

- I. Melhoria Contínua.
- II. Gerenciamento de Requisição de Serviço.
- III. Gerenciamento de Nível de Serviço.
- IV. Habilitação de Mudança.

Quais delas, tipicamente, estão envolvidas na implementação da resolução de um problema?

- A. I e II.

- B. II e III.
- C. III e IV.
- D. *I e IV.

26-RESPOSTA

- A. INCORRETA. Tipicamente, não é comum o envolvimento da prática de Gerenciamento de Requisição de Serviço na implementação da resolução de um problema. (7.1.a)
- B. INCORRETA. Tipicamente, não é comum o envolvimento das práticas de Gerenciamento de Requisição de Serviço e de Gerenciamento de Nível de Serviço na implementação da resolução de um problema. (7.1.a)
- C. INCORRETA. Tipicamente, não é comum o envolvimento da prática de Gerenciamento de Nível de Serviço na implementação da resolução de um problema. (7.1.a)
- D. CORRETA. O Gerenciamento de Problema, usualmente, inicia a resolução através da prática de Habilitação de Mudança, e as próprias soluções, em alguns casos, podem ser tratadas como oportunidades de melhoria e incluídas em um registro de Melhoria Contínua. (7.1.a)

27) Qual dimensão do Gerenciamento de Serviço tem foco nas atividades e em como elas são coordenadas?

- A. Organizações e pessoas .
- B. Informação e tecnologia.
- C. Parceiros e fornecedores.
- D. *Fluxos de valor e processos.

27-RESPOSTA

- A. INCORRETA. A dimensão “organização e pessoas” abrange papéis e responsabilidades, estruturas organizacionais, cultura, pessoal e competências necessárias. (3.1.a)
- B. INCORRETA. A dimensão “informação e tecnologia” cuida, entre outros aspectos, das tecnologias e do gerenciamento da informação que de uma forma geral suportam o Gerenciamento de Serviço. (3.1.b)
- C. INCORRETA. A dimensão “parceiros e fornecedores” preocupa-se com a estratégia de uma organização para a utilização de fornecedores e parceiros baseada nas suas metas, objetivos, cultura e ambiente de negócio. (7.1.c)
- D. CORRETA. A dimensão “Fluxos de valor e processos” define as atividades, fluxos de trabalho, controles e procedimentos necessários para atingimento dos objetivos acordados. (3.1.d)

28) Qual é uma recomendação da prática “Central de Serviço”?

- A. Centrais de Serviço nunca devem utilizar tecnologias como SMS e funções de conversa (*chat*).
- B. Centrais de Serviço devem ser funções altamente técnicas.
- C. *Centrais de Serviço devem ter uma compreensão prática mais ampla do negócio.
- D. Centrais de serviço devem sempre ser uma equipe física em um único local físico.

28-RESPOSTA

- A. INCORRETA. Centrais de Serviço podem e devem fornecer uma variedade de canais de acesso, incluindo mensagens de texto SMS, úteis para notificações em caso de grandes incidentes e para contato com grupos específicos de partes interessadas, e para solicitação de suporte pelos usuários. (7.1.f)
- B. INCORRETA. Um aspecto importante de uma boa Central de Serviço é a compreensão prática da organização como um todo, dos processos de negócios e dos usuários e não, necessariamente, ser uma função altamente técnica. (7.1.f)
- C. CORRETA. Um aspecto importante de uma boa Central de Serviço é a compreensão prática da organização como um todo, dos processos de negócios e dos usuários. (7.1.f)
- D. INCORRETA. Uma Central de Serviço virtual permite que os agentes trabalhem em vários locais, geograficamente dispersos. (7.1.f)

29) Como uma organização deve adotar os métodos de “Melhoria Contínua”?

- A. Usar um novo método para cada melhoria tratada pela organização.
- B. *Selecionar alguns poucos métodos relevantes para se adequarem aos tipos de melhoria tratados pela organização.
- C. Criar capacidade de utilizar o maior número de métodos de aperfeiçoamento possível.
- D. Selecionar um único método para todas as melhorias tratadas pela organização.

29-RESPOSTA

- A. INCORRETA. Recomenda-se que a organização selecione alguns poucos métodos mais apropriados para os tipos de iniciativa de melhoria que a organização costuma tratar. (7.1.a)
- B. CORRETA. Essa alternativa descreve de forma adequada a adoção de métodos de Melhoria Contínua. Isso não quer dizer que a organização não deve tentar outras abordagens. A inovação

- é bem-vinda, gradualmente, retirando métodos mais antigos em favor dos novos que podem trazer melhores resultados. (7.1.a)
- C. INCORRETA. Recomenda-se que a organização selecione alguns poucos métodos mais apropriados para os tipos de iniciativa de melhoria que a organização costuma tratar. A inovação é bem-vinda, gradualmente, retirando métodos mais antigos em favor dos novos que podem trazer melhores resultados. (7.1.a)
- D. INCORRETA. Recomenda-se que a organização selecione alguns poucos métodos mais apropriados para os tipos de iniciativa de melhoria que a organização costuma tratar, e não apenas um único método. (7.1.a)

30) Qual é a definição do termo Item de Configuração (IC)?

- A. Qualquer mudança de estado que tem significado para o gerenciamento de um serviço ou para um componente de serviço.
- B. Adição, modificação ou remoção de qualquer coisa que pode ter um efeito direto ou indireto nos serviços.
- C. *Qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI.
- D. Qualquer componente com valor financeiro que pode contribuir para a entrega de um produto ou serviço de TI.

30-RESPOSTA

- A. INCORRETA. Qualquer mudança de estado que tem significado para o gerenciamento de um serviço ou para um componente de serviço é a definição do termo “evento” e não “Item de Configuração”. (6.2.b)
- B. INCORRETA. Adição, modificação ou remoção de qualquer coisa que pode ter um efeito direto ou indireto nos serviços é a definição do termo “mudança” e não “Item de Configuração”. (6.2.d)
- C. CORRETA. Essa é a definição de um “Item de Configuração”. (6.2.c)
- D. INCORRETA. Qualquer componente com valor financeiro que pode contribuir para a entrega de um produto ou serviço de TI é a definição do termo “ativo de TI” e não “Item de Configuração”. (6.2.a)

31) Qual prática tem o propósito de tornar serviços e funcionalidades, novos ou modificados, disponíveis para uso?

- A. Habilitação de Mudança.
- B. Gerenciamento de Requisição de Serviço.
- C. *Gerenciamento de Liberação.
- D. Gerenciamento de Implantação.

31-RESPOSTA

- A. INCORRETA. Basicamente, o propósito da prática de Habilitação de Mudança é maximizar o número de mudanças em TI bem-sucedidas. (6.1.j)
- B. INCORRETA. O propósito da prática de Gerenciamento de Requisição de Serviço é suportar a qualidade acordada de um serviço, pelo tratamento de todas as requisições, predefinidas e iniciadas pelo usuário, de forma eficaz e amigável. (6.1.m)
- C. CORRETA. O propósito da prática de Gerenciamento de Liberação é tornar serviços e funcionalidades, novos ou modificados, disponíveis para uso. (6.1.h)
- D. INCORRETA. Basicamente, o propósito da prática de Gerenciamento de Implantação é movimentar hardware, software, documentação, processos, e qualquer outro componente, novo ou modificado, para ambientes de produção (6.1.h)

32) “Simplificar e otimizar antes de automatizar” é um dos aspectos de aplicação de qual princípio orientador?

- A. Pensar e trabalhar holisticamente.
- B. *Otimizar e automatizar.
- C. Manter de forma simples e prática.
- D. Começar de onde você está.

32-RESPOSTA

- A. INCORRETA. “Simplificar e otimizar antes de automatizar” não representa um dos aspectos diretos de aplicação do princípio “Pensar e trabalhar holisticamente”. (2.2.e)
- B. CORRETA. Para o sucesso do princípio “Otimizar e automatizar”, é necessário simplificar e otimizar antes de automatizar. Tentar automatizar algo muito complexo e não tão bom dificilmente levará a organização ao resultado desejado. (2.2.g)
- C. INCORRETA. O princípio “Manter de forma simples e prática” tem relação com a simplicidade, mas não está diretamente relacionado com automatização. Tem a ver, por exemplo, com fazer menos atividades, mas de uma forma melhor, e quanto mais fácil de entender, maior a disposição para adotar. (2.2.f)
- D. INCORRETA. “Simplificar e otimizar antes de automatizar” não representa um dos aspectos diretos de aplicação do princípio “Começar de onde você está”. (2.2.b)

33) Qual atividade da cadeia de valor garante que as pessoas compreendam a visão da organização?

- A. Melhorar.

- B. *Planejar.
- C. Entrega de suporte.
- D. Obtenção/construção.

33-RESPOSTA

- A. INCORRETA. A atividade “melhorar” está relacionada com garantir a melhoria contínua de produtos, serviços e práticas. (5.2.b)
- B. CORRETA. Faz parte do propósito da atividade “planejar” garantir um entendimento compartilhado da visão por toda a organização. (5.2.a)
- C. INCORRETA. A atividade “entrega e suporte” está relacionada com garantir que os serviços sejam entregues e suportados de acordo com as especificações acordadas. (5.2.f)
- D. INCORRETA. A atividade “obtenção/construção” está relacionada com garantir que os componentes de serviço estejam disponíveis, quando e onde sejam necessários, dentro das especificações acordadas. (5.2.e)

34) Qual é a definição de evento?

- A. *Qualquer mudança de estado que tem significado para o gerenciamento de um item de configuração ou serviço de TI.
- B. Qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI.
- C. Qualquer problema que foi analisado, mas ainda não resolvido.
- D. Qualquer componente de valor contábil/financeiro que pode contribuir para a entrega de um produto ou serviço de TI.

34-RESPOSTA

- A. CORRETA. Esta alternativa descreve a definição de evento. (6.2.b)
- B. INCORRETA. Qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI corresponde à definição de Item de Configuração (IC) e não de evento (6.2.c)
- C. INCORRETA. Qualquer problema que foi analisado, mas ainda não resolvido, corresponde à definição de erro conhecido e não de evento. (6.2.g)
- D. INCORRETA. Qualquer componente de valor contábil/financeiro que pode contribuir para a entrega de um produto ou serviço de TI corresponde à definição de ativo de TI e não de evento. (6.2.a)

35) Tempos de processamento de mudanças e requisições representam qual tipo de métrica?

- A. Métricas tecnológicas.
- B. Pesquisa.

- C. Métricas de negócio.
- D. *Métricas operacionais.

35-RESPOSTA

- A. INCORRETA. Métricas “tecnológicas” não é um termo definido no contexto de fundamentos ITIL 4. O mais próximo desse contexto seriam as métricas operacionais. (7.1.g)
- B. INCORRETA. Pesquisa está relacionada à respostas de perguntas logo após incidentes específicos, ou de forma periódica. (7.1.g).
- C. INCORRETA. Métricas de negócio representam qualquer atividade de negócio considerada útil ou valiosa pelo cliente, que pode ser usada como um meio de medir o sucesso do serviço. (7.1.g)
- D. CORRETA. Tempos de processamento de mudanças e requisições representam métricas operacionais, ou seja, indicadores em um nível mais baixo, dentro das atividades de negócio e de TI. (7.1.g)

36) Qual declaração sobre atividades da cadeia de valor está CORRETA?

- A. Toda prática pertence a uma atividade específica da cadeia de valor.
- B. *Cada atividade da cadeia de valor contribui para a cadeia de valor pela transformação de entradas específicas em saídas.
- C. Uma combinação específica de atividades e práticas da cadeia de valor compõe uma relação de serviço.
- D. Atividades da cadeia de valor de serviço formam um único fluxo que permite a criação de valor.

36-RESPOSTA

- A. INCORRETA. Para converter entradas em saídas, as atividades da cadeia de valor usam diferentes combinações de práticas. Sendo assim, uma prática não pertence a uma atividade específica da cadeia de valor. (5.1)
- B. CORRETA. Cada atividade contribui para a cadeia de valor, transformando entradas específicas em saídas; e essas entradas podem representar demandas de fora da cadeia de valor, ou de outras atividades da própria cadeia. (5.1)
- C. INCORRETA. Uma combinação específica de atividades e práticas da cadeia de valor compõe um fluxo de valor e não uma relação de serviço. (5.1)
- D. INCORRETA. Combinações específicas de atividades e práticas definem fluxos de valor, cada um deles designado para um determinado cenário visando a entrega de valor. (5.1)

37) O que está relacionado ao princípio “Pensar e trabalhar holisticamente”?

- A. Conduzir uma revisão das práticas de Gerenciamento de Serviço existentes e decidir o que manter e o que descartar.
- B. Rever como uma iniciativa de melhoria pode ser organizada em seções menores e gerenciáveis que podem ser completadas em tempo hábil.
- C. Rever práticas de Gerenciamento de Serviço e remover qualquer complexidade desnecessária.
- D. *Utilizar as quatro dimensões do Gerenciamento de Serviço para garantir coordenação de todos os aspectos de uma oportunidade de melhoria.

37-RESPOSTA

- A. INCORRETA. Conduzir uma revisão das práticas de Gerenciamento de Serviço existentes e decidir o que manter e o que descartar está mais diretamente relacionado à objetividade na análise da situação atual na aplicação do princípio “Começar de onde você está”. (2.2.b)
- B. INCORRETA. Rever como uma iniciativa de melhoria pode ser organizada em seções menores e gerenciáveis que podem ser completadas em tempo hábil está mais diretamente relacionado ao princípio “Progredir iterativamente com feedback”. (2.2.c)
- C. INCORRETA. Rever práticas de Gerenciamento de Serviço e remover qualquer complexidade desnecessária está mais diretamente relacionado ao princípio “Manter de forma simples e prática” e em certos aspectos ao princípio “Otimizar e automatizar”. (2.2.f e 2.2.e)
- D. CORRETA. Os serviços são prestados aos consumidores internos e externos através da coordenação e integração das quatro dimensões de Gerenciamento de Serviços, e da mesma forma o tratamento das oportunidades de melhoria dos serviços. (2.2.e)

38) Qual prática é responsável pela movimentação de componentes para ambientes de produção?

- A. Habilitação de Mudança.
- B. Gerenciamento de Liberação.
- C. Gerenciamento de Ativo de TI.
- D. *Gerenciamento de Implantação.

38-RESPOSTA

- A. INCORRETA. A prática de habilitação de mudança preocupa-se com maximizar o número de mudanças em TI bem-sucedidas. (6.1.j)

- B. INCORRETA. O propósito da prática de Gerenciamento de Liberação é tornar serviços e funcionalidades, novos ou modificados, disponíveis para uso. (6.1.f)
- C. INCORRETA. A prática de Gerenciamento de Ativo de TI preocupa-se em planejar e gerenciar o ciclo de vida completo de todos os ativos de TI. (6.1.d)
- D. CORRETA. O propósito da prática de Gerenciamento de Implantação é movimentar hardware, software, documentação, processos, e qualquer outro componente, novo ou modificado, para ambientes de produção. (6.1.h)

39) Qual é uma consideração importante para o princípio orientador “Manter de forma simples e prática”?

- A. Tentar criar uma solução para cada exceção.
- B. *Compreender como cada elemento contribui para a criação de valor.
- C. Ignorar objetivos conflitantes das diversas partes interessadas.
- D. Começar com uma solução complexa, e depois simplificar.

39-RESPOSTA

- A. INCORRETA. A tentativa de resolver todo tipo de exceção pode levar a muitas complicações, e deve ser evitada. (2.2.f)
- B. CORRETA. Para manter o Gerenciamento de Serviço simples e prático, é importante entender como cada elemento contribui para a criação de valor. (2.2.f)
- C. INCORRETA. Faz parte da aplicação do princípio projetar, gerenciar ou operar práticas, tendo em mente, e não ignorando, os objetivos conflitantes para entrar em acordo quanto ao equilíbrio desses objetivos. (2.2.f)
- D. INCORRETA. Ao projetar ou melhorar o Gerenciamento de Serviço, é melhor começar com uma abordagem mais simples, e em seguida de forma cuidadosa, adicionar controles, atividades ou métricas, se for realmente necessário. (2.2.f)

40) O que usualmente NÃO está incluído como parte do Gerenciamento de Incidente?

- A. Roteiros (scripts) para coleta de informação inicial sobre os incidentes.
- B. Processos formalizados para registro de incidentes.
- C. *Procedimentos detalhados para o diagnóstico de incidentes.
- D. Uso de conhecimento especializado para incidentes complicados.

40-RESPOSTA

- A. INCORRETA. Os roteiros (scripts) são amplamente usados para coletar informações dos usuários durante o contato inicial,

podendo até levar diretamente ao diagnóstico e resolução de incidentes simples. (7.1.c)

- B. INCORRETA. Deve existir um processo formal para registrar e gerenciar incidentes. (7.1.c)
- C. CORRETA. Deve existir um processo formal para registrar e gerenciar incidentes que, geralmente não inclui procedimentos detalhados sobre como diagnosticar, investigar e resolver incidentes, mas pode fornecer técnicas para tornar a investigação e o diagnóstico mais eficientes. (7.1.c)
- D. INCORRETA. A investigação de incidentes mais complexos, geralmente, exige mais conhecimento especializado e experiência. (7.1.c).

Simulado 1 - Gabarito

1. A
2. C
3. B
4. D
5. C
6. B
7. B
8. C
9. D
10. D
11. B
12. D
13. C
14. B
15. B
16. C
17. C
18. A
19. C
20. A
21. A
22. D
23. B
24. C
25. A
26. D
27. D
28. C
29. B
30. C
31. C
32. B
33. B
34. A
35. D
36. B
37. D
38. D
39. B
40. C

Se você gostou desse simulado, continue praticando e aprendendo!
Garanta agora o livro ITIL® 4 Foundation - SIMULADOS COMENTADOS
– Para você praticar e aprender, com 280 questões comentadas e 7 simulados!

Para adquirir, [clique aqui!](#)

Copyright © 2021 PMG Academy
Todos os direitos reservados.