



Exame Simulado

Edição 201608

Copyright © 2016 Lean IT Association

Lean IT Association ® and the Lean IT Association ® logo are registered trademarks owned by the Lean IT Association. Lean IT Foundation ®, Lean IT Kaizen Lead ®, Lean IT Coach ® and Lean IT Leadership ® and their respective logos are registered trademarks owned by the Lean IT Association.

All rights reserved. No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN or the Lean IT Association.



Conteúdo

Introdução	4
Exame simulado	5
Gabarito de respostas	12
Avaliação	25

Introdução

Este é o exame simulado de LITA Lean IT Foundation. As regras e regulamentos do exame do EXIN se aplicam a este exame.

Este exame consiste / 40 questões de múltipla escolha. Cada questão de múltipla escolha possui um certo número de alternativas de resposta, entre as quais apenas uma resposta é a correta.

O número máximo de pontos que pode ser obtido neste exame é 40. Cada resposta correta vale um ponto. Para passar você deve obter 26 pontos ou mais.

O tempo permitido para este exame é de 60 minutos.

Boa Sorte!

Exame simulado

1 / 40

Qual ferramenta você utilizaria para a fase Medir do DMAIC?

- A. SIPOC
- B. Procedimento operacional padrão
- C. Diagrama de Ishikawa
- D. Mapa de fluxo do valor

2 / 40

Por que empoderar os funcionários da linha de frente é essencial em uma organização Lean?

- A. Porque a linha de frente faz parte do processo primário
- B. Para utilizar o conhecimento profissional dos funcionários da linha de frente
- C. Para garantir que os funcionários da linha de frente tenham conhecimento sobre as necessidades do cliente
- D. Porque a linha de frente tem autonomia própria

3 / 40

Por que um sistema Kanban deve ser introduzido?

- A. Para controlar o início do novo trabalho
- B. Para visualizar o que foi desenvolvido
- C. Para gerenciar o inventário de incidentes
- D. Para garantir que não haja unidades de trabalho esquecidas

4 / 40

O que um gráfico de Pareto mostra?

- A. Uma análise do fluxo de valor
- B. A distribuição da qualidade do produto
- C. Os percentuais dos diversos tipos de desperdício em um processo
- D. A causa de um problema ou a condição da contribuição da maior para a menor

5 / 40

Qual atividade deve ser descrita como Sem Valor Agregado Necessário (NNVA) (ou Comercial)?

- A. Retrabalho
- B. Finanças
- C. Excesso de produção
- D. Tempo de espera

6 / 40

Qual ferramenta você utilizaria para a fase Analisar do DMAIC?

- A. SIPOC
- B. Diagrama de Ishikawa
- C. Mapa de fluxo do valor
- D. Essencial para a qualidade

7 / 40

Qual é o objetivo principal de uma análise de habilidades e conhecimentos?

- A. Desenvolvimento pessoal
- B. Equilíbrio entre demanda e suprimento
- C. Melhoria das habilidades e dos conhecimentos
- D. Aumento da flexibilidade

8 / 40

Quando ocorre o 'Vale de desespero'?

- A. No momento em que a gerência decide parar o projeto
- B. Quando está claro que as mudanças não atingirão o princípio Lean de Perfeição
- C. Quando as pessoas entendem as mudanças relativas a como trabalham em função do Lean
- D. Quando as pessoas se desanimam com a falta de sucesso relativa à mudança

9 / 40

Em um sistema Pull, o que significa um espaço vazio?

- A. Isso significa que o Kanban não funciona
- B. Isso significa que há um problema abaixo da linha de produção
- C. É um sinal de reposição
- D. É o mesmo que Andon

10 / 40

Quais tópicos **NÃO** deveriam ser abrangidos pela gerência durante um diálogo de desempenho com um funcionário?

- A. Discutir novos e contínuos objetivos para o funcionário
- B. Oferecer apoio ao funcionário para cumprir seus objetivos
- C. Discutir soluções com o funcionário para permitir que cumpra seus objetivos
- D. Dar feedback sobre como o funcionário está se desempenhando ou se comportando

11 / 40

Qual é a ferramenta Lean para investigar a causa principal dos problemas?

- A. 3 porquês
- B. 4 porquês
- C. 5 porquês
- D. 6 porquês

12 / 40

O presidente Cho, da Toyota, tinha uma mensagem-chave em relação à Liderança Lean.

Que mensagem-chave era essa?

- A. Defina objetivos estratégicos
- B. Veja, pergunte por quê, demonstre respeito
- C. Garanta a participação ativa de todos na organização
- D. Apoie os funcionários para desenvolverem habilidades de solução de problemas

13 / 40

Qual é um objetivo da fase Melhorar?

- A. Desenvolvimento dos planos de controle de processos
- B. Aplicar melhorias rápidas e populares
- C. Implementar soluções
- D. Criar um mapa de processo de alto nível

14 / 40

Qual **NÃO** é uma forma de desperdício?

- A. Transferir o trabalho para o próximo da fila sem dar explicações
- B. Solucionar um incidente
- C. Implementar mudanças não autorizadas
- D. Treinar usuários finais

15 / 40

Qual é o comportamento **MAIS** importante no Lean?

- A. Aprender
- B. Conversar
- C. Ouvir
- D. Ver

16 / 40

Qual é uma forma de desperdício?

- A. Programação de um software
- B. Criar e gerenciar um plano de projeto
- C. Definir especificações do sistema
- D. Gerenciar a lista de alterações do inventário

17 / 40

Qual quadro que contém todos os KPIs necessários para orientar a organização?

- A. Quadro do dia
- B. Quadro da semana
- C. Quadro do mês
- D. Quadro de melhorias

18 / 40

Qual ferramenta seria utilizada para compreender quanto tempo é gasto em atividades de valor agregado?

- A. DMAIC
- B. SIPOC
- C. PCE
- D. Essencial para a qualidade

19 / 40

Qual é um princípio do Lean?

- A. A organização deve ser lucrativa
- B. O valor é definido pelo cliente
- C. Os funcionários estão satisfeitos
- D. Os clientes estão satisfeitos

20 / 40

Qual **NÃO** é a exigência de um KPI?

- A. Suporte à execução da estratégia
- B. Consistente em toda a organização
- C. Deve ser de propriedade do gerente
- D. Controlado pela equipe

21 / 40

Qual é o fator-chave de produção em TI?

- A. Qualidade
- B. Tempo
- C. Dinheiro
- D. Serviços

22 / 40

Em uma transformação Lean, de modo que pode servir na TI como um grande catalisador para a alteração?

- A. Todos necessitam de computadores
- B. Informações permitem todos os Fluxos de Valor
- C. O acesso à Internet é vital
- D. A TI toca em todos

23 / 40

Qual é o propósito de uma análise de Conhecimentos e Habilidades (S&K)?

- A. Produzir desenvolvimento pessoal e planos alinhados à S&K
- B. Permitir a separação de acordos de obrigações para às demandas do cliente e de S&K
- C. Desenvolver S&K de acordo com as preferências do funcionário
- D. Desenvolver a quantidade certa de S&Ks para fornecer o valor que os clientes esperam da TI.

24 / 40

Qual **NÃO** é uma atividade de Valor Agregado?

- A. Coordenação de uma solução de incidente
- B. Execução de uma análise de impacto
- C. Criação de um plano do projeto
- D. Programação de um software

25 / 40

Qual **NÃO** é um objetivo do Lean?

- A. Melhorar o valor do cliente
- B. Melhoria contínua
- C. Redução do desperdício
- D. Aumento dos lucros

26 / 40

Como funciona o fluxo de simplificar a demanda do planejamento?

- A. Congelando o horizonte de planejamento
- B. Atendendo às necessidades do cliente
- C. Reduzindo o horizonte de planejamento
- D. Removendo o esforço desperdiçado

27 / 40

Qual é o objetivo de um cartão Kanban?

- A. Comunicar o status do produto ou serviço ao cliente
- B. Informar o processo acerca do status do produto ou serviço
- C. Visualizar as vulnerabilidades do processo
- D. Um sistema de backup manual se o sistema do computador falhar

28 / 40

Qual é, **MAIS** provavelmente, a exigência de um cliente para um produto especificado?

- A. Construir de forma eficiente
- B. Construir com baixo custo
- C. Atender às expectativas
- D. Atendimento confiável

29 / 40

Qual é uma definição de sobrecarga (Muri)?

- A. Os gerentes não conseguem planejar corretamente
- B. Impossibilidade de atender à demanda do cliente em função de cargas de trabalho não realistas sobre os indivíduos
- C. Os funcionários não têm certeza do que fazer em seguida
- D. Longos ciclos de atualização do sistema dando margem a soluções alternativas por parte do usuário

30 / 40

Quais são exemplos do que um cliente valoriza em um serviço?

- A. Preço, confiabilidade e pontualidade
- B. Projeto, recursos e disponibilidade
- C. Inovação, completude e operação
- D. Modelo, cumprimento e precisão

31 / 40

Em qual fase do DMAIC uma Análise da causa principal seria realizada?

- A. Definir
- B. Medir
- C. Analisar
- D. Melhorar

32 / 40

Aprender com os erros é uma das maneiras por meio das quais uma organização de TI pode progredir.

Qual das afirmações a seguir representa a forma de o Lean lidar com os erros?

- A. In TI, somos apenas humanos, e todos cometemos erros
- B. A gerência de TI gestão deve se concentrar em garantir que o trabalho de melhoria seja realizado
- C. É mais importante saber QUEM cometeu o erro do POR QUE ocorreu
- D. Erros são uma parte inevitável do trabalho, mas devem ser levados a sério

33 / 40

Qual é a maior barreira possível para o fluxo de valor?

- A. Muri
- B. Poka-yoke
- C. Kanban
- D. Jidoka

34 / 40

Qual é o propósito de uma árvore CTQ?

- A. Descreve os sistemas técnicos essenciais em TI para fornecer serviços
- B. Traduz as restrições de valor do cliente em TI
- C. Traduz as expectativas do cliente quanto a objetivos e atividades internos mensuráveis
- D. Descreve os KPIs essenciais necessários para atender ao valor do cliente

35 / 40

Qual é a definição de sobrecarga?

- A. Incapacidade de resolver problemas
- B. Inabilidade de atender à demanda do cliente com determinado recurso
- C. Inabilidade de administrar indivíduos com base na liderança situacional
- D. Falta de compreensão dos desafios da organização de TI

36 / 40

Qual **NÃO** é um objetivo do Seis Sigma?

- A. Análise estatística
- B. Solução de problemas
- C. Mudança comportamental
- D. Redução de variabilidade

37 / 40

Qual é o objetivo das ferramentas de Voz do Cliente (VoC)?

- A. Definir prioridades e metas consistentes com as necessidades do cliente
- B. Identificar áreas nas quais o trabalho possa ser iniciado para a eliminação do desperdício
- C. Documentar e categorizar os custos associados com o desperdício
- D. Facilitar o feedback dos resultados resumidos dos contatos de VoC

38 / 40

Por que é importante que a gerência de TI compreenda profundamente os princípios e métodos do Lean?

- A. Para criar melhorias sustentáveis nos serviços de TI
- B. Para fornecer rapidamente resultados aos clientes de TI
- C. Para definir metas para as equipes em TI
- D. Para assegurar que os acionistas recebam o valor que esperam

39 / 40

Qual é a entrada do quadro de melhorias e o resultado do quadro do dia?

- A. Desempenho e andamento
- B. KPIs da equipe
- C. Objetivos da semana
- D. Problemas

40 / 40

Quando o trabalho **NÃO** é realizado com eficiência, qual é a causa **MAIS** provável?

- A. TI
- B. Falta de liderança
- C. Processos inadequados
- D. Falta de informações

Gabarito de respostas

1 / 40

Qual ferramenta você utilizaria para a fase Medir do DMAIC?

- A. SIPOC
 - B. Procedimento operacional padrão
 - C. Diagrama de Ishikawa
 - D. Mapa de fluxo do valor
-
- A. Incorreto. Use na fase Definir.
 - B. Incorreto. Use na fase Analisar.
 - C. Incorreto. Use na fase Melhorar para análise da causa principal.
 - D. Correto. Use para registrar as medições do processo.

2 / 40

Por que empoderar os funcionários da linha de frente é essencial em uma organização Lean?

- A. Porque a linha de frente faz parte do processo primário
 - B. Para utilizar o conhecimento profissional dos funcionários da linha de frente
 - C. Para garantir que os funcionários da linha de frente tenham conhecimento sobre as necessidades do cliente
 - D. Porque a linha de frente tem autonomia própria
-
- A. Incorreto. Isso ocorre, mas não é relevante. O motivo para empoderar os funcionários da linha de frente é para que saibam o que o cliente deseja e possam fornecer o valor necessário sem precisar de autorização da gerência.
 - B. Incorreto. Embora o conhecimento profissional possa ser importante, o conhecimento das necessidades do cliente é mais importante para o Lean TI.
 - C. Correto. A chave para uma linha de frente eficiente é os funcionários da linha de frente saberem o que o cliente deseja e poderem fornecer o valor necessário sem precisar de autorização da gerência.
 - D. Incorreto. Isso nem sempre ocorre. O motivo para uma linha de frente eficiente é os funcionários da linha de frente saberem o que o cliente deseja e poderem fornecer o valor necessário sem precisar de autorização da gerência.

3 / 40

Por que um sistema Kanban deve ser introduzido?

- A. Para controlar o início do novo trabalho
 - B. Para visualizar o que foi desenvolvido
 - C. Para gerenciar o inventário de incidentes
 - D. Para garantir que não haja unidades de trabalho esquecidas
-
- A. Correto. O sistema Kanban garante que o novo trabalho seja iniciado quando o Kanban o acionar.
 - B. Incorreto. Os sistemas Pull não têm planejamento do produto final
 - C. Incorreto. O Kanban não é um sistema de gestão de inventários
 - D. Incorreto. Isso pode ser um subproduto da utilização do Kanban

4 / 40

O que um gráfico de Pareto mostra?

- A. Uma análise do fluxo de valor
 - B. A distribuição da qualidade do produto
 - C. Os percentuais dos diversos tipos de desperdício em um processo
 - D. A causa de um problema ou a condição da contribuição da maior para a menor
-
- A. Incorreto. O gráfico de Pareto mostra as causas do problema ou a ordem de condição da contribuição maior para a menor.
 - B. Incorreto. O gráfico de Pareto mostra as causas do problema ou a ordem de condição da contribuição maior para a menor.
 - C. Incorreto. O gráfico de Pareto mostra as causas do problema ou a ordem de condição da contribuição maior para a menor.
 - D. Correto. O gráfico de Pareto mostra as causas do problema ou a ordem de condição da contribuição maior para a menor.

5 / 40

Qual atividade deve ser descrita como Sem Valor Agregado Necessário (NNVA) (ou Comercial)?

- A. Retrabalho
 - B. Finanças
 - C. Excesso de produção
 - D. Tempo de espera
-
- A. Incorreto. O retrabalho não agrega valor.
 - B. Correto. Finanças é uma atividade NNVA.
 - C. Incorreto. O excesso de produção não agrega valor.
 - D. Incorreto. O tempo de espera não agrega valor.

6 / 40

Qual ferramenta você utilizaria para a fase Analisar do DMAIC?

- A. SIPOC
 - B. Diagrama de Ishikawa
 - C. Mapa de fluxo do valor
 - D. Essencial para a qualidade
-
- A. Incorreto. Use na fase Definir.
 - B. Correto. O Diagrama de Ishikawa é uma ferramenta de análise da causa principal.
 - C. Incorreto. Use na fase Medir.
 - D. Incorreto. Use na fase Medir.

7 / 40

Qual é o objetivo principal de uma análise de habilidades e conhecimentos?

- A. Desenvolvimento pessoal
 - B. Equilíbrio entre demanda e suprimento
 - C. Melhoria das habilidades e dos conhecimentos
 - D. Aumento da flexibilidade
- A. Incorreto. A análise S&K pode contribuir com os planos de desenvolvimento pessoal, mas não é o objetivo principal.
- B. Correto. O objetivo é garantir à correspondência disponível de S&K o necessário para fornecer o valor exigido aos clientes.
- C. Incorreto. Esse pode ser um resultado da análise, mas não é o objetivo principal.
- D. Incorreto. Isso pode ser resultado da melhoria das habilidades e dos conhecimentos, mas não é o objetivo principal.

8 / 40

Quando ocorre o 'Vale de desespero'?

- A. No momento em que a gerência decide parar o projeto
 - B. Quando está claro que as mudanças não atingirão o princípio Lean de Perfeição
 - C. Quando as pessoas entendem as mudanças relativas a como trabalham em função do Lean
 - D. Quando as pessoas se desanimam com a falta de sucesso relativa à mudança
- A. Incorreto. É o momento em que as pessoas se desiludem com uma mudança em reação à não concretização das expectativas.
- B. Incorreto. A perfeição jamais será alcançada. É o momento em que as pessoas se desiludem com uma mudança como reação à não concretização das expectativas.
- C. Incorreto. É o momento em que as pessoas se desiludem com uma mudança em reação à não concretização das expectativas.
- D. Correto. É o momento em que as pessoas se desiludem com uma mudança em reação à não concretização das expectativas.

9 / 40

Em um sistema Pull, o que significa um espaço vazio?

- A. Isso significa que o Kanban não funciona
 - B. Isso significa que há um problema abaixo da linha de produção
 - C. É um sinal de reposição
 - D. É o mesmo que Andon
- A. Incorreto. Pode haver qualquer número de motivos para o espaço estar vazio; o sistema Kanban pode não estar funcionando perfeitamente
- B. Incorreto. Pode haver qualquer número de motivos para o espaço estar vazio; um motivo possível é um problema na linha de produção
- C. Correto. Um espaço vazio é sempre um sinal de que a reposição é necessária
- D. Incorreto. O Andon é um sinal relacionado com impedir que erros sejam transferidos para a linha de produção.

10 / 40

Quais tópicos **NÃO** deveriam ser abrangidos pela gerência durante um diálogo de desempenho com um funcionário?

- A. Discutir novos e contínuos objetivos para o funcionário
 - B. Oferecer apoio ao funcionário para cumprir seus objetivos
 - C. Discutir soluções com o funcionário para permitir que cumpra seus objetivos
 - D. Dar feedback sobre como o funcionário está se desempenhando ou se comportando
-
- A. Incorreto. Essa é a primeira etapa do diálogo de desempenho.
 - B. Incorreto. Essa é a segunda etapa do diálogo de desempenho.
 - C. Correto. O diálogo de desempenho está relacionado com discutir o cumprimento dos objetivos acordados e não com discutir o conteúdo.
 - D. Incorreto. Um dos aspectos de fornecer feedback, a terceira etapa de um diálogo de desempenho.

11 / 40

Qual é a ferramenta Lean para investigar a causa principal dos problemas?

- A. 3 porquês
 - B. 4 porquês
 - C. 5 porquês
 - D. 6 porquês
-
- A. Incorreto. A ferramenta se chama 5 porquês.
 - B. Incorreto. A ferramenta se chama 5 porquês.
 - C. Correto. A ferramenta se chama 5 porquês.
 - D. Incorreto. A ferramenta se chama 5 porquês.

12 / 40

O presidente Cho, da Toyota, tinha uma mensagem-chave em relação à Liderança Lean.

Que mensagem-chave era essa?

- A. Defina objetivos estratégicos
 - B. Veja, pergunte por quê, demonstre respeito
 - C. Garanta a participação ativa de todos na organização
 - D. Apoie os funcionários para desenvolverem habilidades de solução de problemas
-
- A. Incorreto. Essa responsabilidade é da liderança executiva. Não era uma mensagem-chave do presidente da Toyota.
 - B. Correto. Essa é a mensagem-chave que o presidente da Toyota tinha acerca da Liderança Lean.
 - C. Incorreto. Esse é um requisito da transformação Lean. Não era uma mensagem-chave do presidente da Toyota.
 - D. Incorreto. Isso é de responsabilidade da gerência. Não era uma mensagem-chave do presidente da Toyota.

13 / 40

Qual é um objetivo da fase Melhorar?

- A. Desenvolvimento dos planos de controle de processos
- B. Aplicar melhorias rápidas e populares
- C. Implementar soluções
- D. Criar um mapa de processo de alto nível

- A. Incorreto. Planos de controle de processos são desenvolvidos na fase Controle.
- B. Incorreto. Melhorias rápidas e populares são realizadas na fase Medir.
- C. Correto. Soluções são implementadas na fase Melhorar.
- D. Incorreto. Mapas de processo de alto nível são criados na fase Definir.

14 / 40

Qual **NÃO** é uma forma de desperdício?

- A. Transferir o trabalho para o próximo da fila sem dar explicações
- B. Solucionar um incidente
- C. Implementar mudanças não autorizadas
- D. Treinar usuários finais

- A. Incorreto. Essa atividade levará ao desperdício na próxima estação da fila, pois o trabalho deverá ser feito para corrigir o(s) problema(s).
- B. Incorreto. Solucionar um incidente é desperdício; aliás, não deveria ter acontecido.
- C. Incorreto. Implementar melhorias não autorizadas não é uma atividade de Valor agregado.
- D. Correto. Dar conhecimento e habilidades a usuários finais é uma atividade de Valor agregado.

15 / 40

Qual é o comportamento **MAIS** importante no Lean?

- A. Aprender
- B. Conversar
- C. Ouvir
- D. Ver

- A. Correto. Lean tem a ver com melhoria contínua, e a única maneira de melhorar é continuar aprendendo.
- B. Incorreto. É importante explicar metas, intenções, etc., mas conversar não é, por si só, o comportamento Lean mais importante.
- C. Incorreto. É importante ouvir o que está acontecendo, mas ouvir não é, por si só, o comportamento Lean mais importante.
- D. Incorreto. É importante ver o que está acontecendo, mas ver não é, por si só, o comportamento Lean mais importante.

16 / 40

Qual é uma forma de desperdício?

- A. Programação de um software
- B. Criar e gerenciar um plano de projeto
- C. Definir especificações do sistema
- D. Gerenciar a lista de alterações do inventário

- A. Incorreto. Programar um software é um ato de criação de valor.
- B. Incorreto. Criar um plano de fornecimento do valor ao cliente não é uma forma de desperdício.
- C. Incorreto. Definir as especificações certas agrega valor ao cliente.
- D. Correto. Essa é uma atividade, o gerenciamento de inventários, que, por si só, é desperdício.

17 / 40

Qual quadro que contém todos os KPIs necessários para orientar a organização?

- A. Quadro do dia
- B. Quadro da semana
- C. Quadro do mês
- D. Quadro de melhorias

- A. Incorreto. O quadro do dia serve como orientação diária do trabalho.
- B. Correto. Os KPIs são uma das coisas registradas no quadro da semana.
- C. Incorreto. Isso não existe. Um mês é tempo demais para uma orientação eficaz.
- D. Incorreto. O quadro de melhorias está relacionado com o monitoramento do andamento das melhorias, e não com os KPIs.

18 / 40

Qual ferramenta seria utilizada para compreender quanto tempo é gasto em atividades de valor agregado?

- A. DMAIC
- B. SIPOC
- C. PCE
- D. Essencial para a qualidade

- A. Incorreto. O DMAIC é utilizado para solucionar problemas. Ref. B213
- B. Incorreto. O SIPOC é utilizado para o âmbito de um processo. Dimensões ref. D
- C. Correto. O PCE é utilizado para medir o uso do tempo. Uso do tempo ref. D
- D. Incorreto. O CtQ é utilizado para definir as exigências do cliente. Desempenho ref. D

19 / 40

Qual é um princípio do Lean?

- A. A organização deve ser lucrativa
- B. O valor é definido pelo cliente
- C. Os funcionários estão satisfeitos
- D. Os clientes estão satisfeitos

- A. Incorreto. Este não é um princípio do Lean.
- B. Correto. Este é um princípio do Lean.
- C. Incorreto. Este não é um princípio do Lean.
- D. Incorreto. Este não é um princípio do Lean.

20 / 40

Qual **NÃO** é a exigência de um KPI?

- A. Suporte à execução da estratégia
- B. Consistente em toda a organização
- C. Deve ser de propriedade do gerente
- D. Controlado pela equipe

- A. Incorreto. Um KPI deve estar relacionado com a estratégia.
- B. Incorreto. Todos os que utilizam um KPI devem utilizar a mesma definição.
- C. Correto. Os KPIs são de propriedade das equipes, e não do gerente da equipe.
- D. Incorreto. Uma equipe não deve ser medida com um KPI que ela não possa influenciar.

21 / 40

Qual é o fator-chave de produção em TI?

- A. Qualidade
- B. Tempo
- C. Dinheiro
- D. Serviços

- A. Incorreto. A qualidade não é um fator de produção.
- B. Correto. O tempo representa a quantidade de habilidades dos trabalhadores dentro da TI.
- C. Incorreto. O dinheiro é um fator de produção, mas não o fator-chave para a TI.
- D. Incorreto. Os serviços não são um fator de produção.

22 / 40

Em uma transformação Lean, de modo que pode servir na TI como um grande catalisador para a alteração?

- A. Todos necessitam de computadores
- B. Informações permitem todos os Fluxos de Valor
- C. O acesso à Internet é vital
- D. A TI toca em todos

- A. Incorreto. Isso não ocorre em todos os casos
- B. Correto. A TI é vital para as informações de fluxos eficientes, e informações são necessárias para a mudança acontecer
- C. Incorreto. Isso não ocorre em todos os casos
- D. Incorreto. Embora isso possa ocorrer, não significa que a TI seja um catalisador importante

23 / 40

Qual é o propósito de uma análise de Conhecimentos e Habilidades (S&K)?

- A. Produzir desenvolvimento pessoal e planos alinhados à S&K
- B. Permitir a separação de acordos de obrigações para às demandas do cliente e de S&K
- C. Desenvolver S&K de acordo com as preferências do funcionário
- D. Desenvolver a quantidade certa de S&Ks para fornecer o valor que os clientes esperam da TI.

- A. Incorreto. Esse não é um objetivo de uma análise de S&K. É possível que o NNVA que resulta de uma matriz de S&K.
- B. Incorreto. Isso é o oposto do que a matriz de S&K está tentando alcançar.
- C. Incorreto. Isso não é o efeito direto solicitado por uma análise de S&K.
- D. Correto. Uma análise de S&K deve levar ao desenvolvimento das equipes de pessoas polivalentes, que possam fornecer valor ao cliente.

24 / 40

Qual **NÃO** é uma atividade de Valor Agregado?

- A. Coordenação de uma solução de incidente
- B. Execução de uma análise de impacto
- C. Criação de um plano do projeto
- D. Programação de um software

- A. Correto. Atividade de NVA.
- B. Incorreto. Atividade de VA.
- C. Incorreto. Atividade de VA.
- D. Incorreto. Atividade de VA.

25 / 40

Qual **NÃO** é um objetivo do Lean?

- A. Melhorar o valor do cliente
- B. Melhoria contínua
- C. Redução do desperdício
- D. Aumento dos lucros

- A. Incorreto. Este é um objetivo do Lean.
- B. Incorreto. Este é um objetivo do Lean.
- C. Incorreto. Este é um objetivo do Lean.
- D. Correto. O lucro pode ser (e felizmente é) resultado do Lean, mas não o motivo para se usar o Lean

26 / 40

Como funciona o fluxo de simplificar a demanda do planejamento?

- A. Congelando o horizonte de planejamento
- B. Atendendo às necessidades do cliente
- C. Reduzindo o horizonte de planejamento
- D. Removendo o esforço desperdiçado

- A. Incorreto. Isso causaria sobrecarga (Muri)
- B. Incorreto. Esse é um objetivo do Lean
- C. Correto. Por meio do fluxo de uma única peça, nossa quantidade de planejamento necessária é muito inferior
- D. Incorreto. Esse é um objetivo geral do Lean

27 / 40

Qual é o objetivo de um cartão Kanban?

- A. Comunicar o status do produto ou serviço ao cliente
- B. Informar o processo acerca do status do produto ou serviço
- C. Visualizar as vulnerabilidades do processo
- D. Um sistema de backup manual se o sistema do computador falhar

- A. Incorreto. O status do produto não é comunicado ao cliente ao longo do processo.
- B. Correto. Durante o processo de produção, informações são agregadas ao cartão Kanban, mostrando com precisão o status do produto.
- C. Incorreto. Vulnerabilidades são encontradas no mapeamento dos fluxos de valor.
- D. Incorreto. O Kanban assegura que o status de um produto seja visível

28 / 40

Qual é, **MAIS** provavelmente, a exigência de um cliente para um produto especificado?

- A. Construir de forma eficiente
- B. Construir com baixo custo
- C. Atender às expectativas
- D. Atendimento confiável

- A. Incorreto. Em geral, o cliente não se importa com a maneira de fabricação de um produto.
- B. Incorreto. Nem sempre ocorre.
- C. Correto. Esta é a definição de fornecer valores a um cliente.
- D. Incorreto. Provavelmente ocorre, mas não é a exigência mais importante.

29 / 40

Qual é uma definição de sobrecarga (Muri)?

- A. Os gerentes não conseguem planejar corretamente
- B. Impossibilidade de atender à demanda do cliente em função de cargas de trabalho não realistas sobre os indivíduos
- C. Os funcionários não têm certeza do que fazer em seguida
- D. Longos ciclos de atualização do sistema dando margem a soluções alternativas por parte do usuário

- A. Incorreto. Não sobrecarregar - gerentes não conseguem planejar com precisão em função da ausência de dados transacionais.
- B. Correto. Sobrecarga significa não ter os recursos certos disponíveis no local ou na hora certa.
- C. Incorreto. Não sobrecarga, mas falta de conhecimento.
- D. Incorreto. Não sobrecarga; causa de desperdício.

30 / 40

Quais são exemplos do que um cliente valoriza em um serviço?

- A. Preço, confiabilidade e pontualidade
- B. Projeto, recursos e disponibilidade
- C. Inovação, completude e operação
- D. Modelo, cumprimento e precisão

- A. Correto. Consulte a lista de valores do cliente.
- B. Incorreto. Consulte a lista de valores do cliente.
- C. Incorreto. Consulte a lista de valores do cliente.
- D. Incorreto. Consulte a lista de valores do cliente.

31 / 40

Em qual fase do DMAIC uma Análise da causa principal seria realizada?

- A. Definir
- B. Medir
- C. Analisar
- D. Melhorar

- A. Incorreto. Não é possível analisar o que ainda não foi definido.
- B. Incorreto. Não é possível analisar dados que ainda não foram medidos.
- C. Correto. A fase Analisar destina-se a compreender as causas principais de um problema.
- D. Incorreto. Na fase Melhorar, conhecemos a causa principal.

32 / 40

Aprender com os erros é uma das maneiras por meio das quais uma organização de TI pode progredir.

Qual das afirmações a seguir representa a forma de o Lean lidar com os erros?

- A. In TI, somos apenas humanos, e todos cometemos erros
 - B. A gerência de TI gestão deve se concentrar em garantir que o trabalho de melhoria seja realizado
 - C. É mais importante saber QUEM cometeu o erro do POR QUE ocorreu
 - D. Erros são uma parte inevitável do trabalho, mas devem ser levados a sério
-
- A. Incorreto. O Lean TI não vê o ser humano como um motivo para cometer erros
 - B. Correto. O Lean TI vê um papel central para a gerência ao institucionalizar as atividades de melhoria
 - C. Incorreto. Por que o erro é sempre mais importante no Lean TI
 - D. Incorreto. O Lean TI não vê os erros como inevitáveis

33 / 40

Qual é a maior barreira possível para o fluxo de valor?

- A. Muri
 - B. Poka-yoke
 - C. Kanban
 - D. Jidoka
-
- A. Correto. Muri ou sobrecarga (em procedimentos de trabalho e horas de trabalho) é, juntamente com o Mura ou inconsistência e variação, a maior barreira que pode gerar Muda e produção de produtos defeituosos.
 - B. Incorreto. O Poka-yoke é uma ferramenta do Lean que pode ser utilizada para ajudar a eliminar o desperdício.
 - C. Incorreto. O Kanban é um quadro de sinais ou símbolos utilizado para transmitir informações sobre retirada ou recebimento da ordem de produção.
 - D. Incorreto. "Jidoka" ou "Autonomação" significa automação com um toque humano.

34 / 40

Qual é o propósito de uma árvore CTQ?

- A. Descreve os sistemas técnicos essenciais em TI para fornecer serviços
 - B. Traduz as restrições de valor do cliente em TI
 - C. Traduz as expectativas do cliente quanto a objetivos e atividades internos mensuráveis
 - D. Descreve os KPIs essenciais necessários para atender ao valor do cliente
-
- A. Incorreto. O CTQ está relacionado com o valor do cliente, e não com sistemas técnicos que possam ser essenciais.
 - B. Incorreto. Faz exatamente o oposto.
 - C. Correto. Essa é a definição de uma árvore CTQ.
 - D. Incorreto. Os KPIs resultam da criação de uma árvore CTQ, mas esse não é o propósito da árvore CTQ.

35 / 40

Qual é a definição de sobrecarga?

- A. Incapacidade de resolver problemas
- B. Inabilidade de atender à demanda do cliente com determinado recurso
- C. Inabilidade de administrar indivíduos com base na liderança situacional
- D. Falta de compreensão dos desafios da organização de TI

- A. Incorreto. Não é a definição correta.
- B. Correto. Definição de sobrecarga.
- C. Incorreto. Não é a definição correta.
- D. Incorreto. Não é a definição correta.

36 / 40

Qual **NÃO** é um objetivo do Seis Sigma?

- A. Análise estatística
- B. Solução de problemas
- C. Mudança comportamental
- D. Redução de variabilidade

- A. Incorreto. O Seis Sigma baseia-se na análise estatística.
- B. Incorreto. O Seis Sigma utiliza a análise da causa principal.
- C. Correto. O foco do Seis Sigma não é alterar a atitude e o comportamento dos indivíduos.
- D. Incorreto. O Seis Sigma visa reduzir a variabilidade em processos.

37 / 40

Qual é o objetivo das ferramentas de Voz do Cliente (VoC)?

- A. Definir prioridades e metas consistentes com as necessidades do cliente
- B. Identificar áreas nas quais o trabalho possa ser iniciado para a eliminação do desperdício
- C. Documentar e categorizar os custos associados com o desperdício
- D. Facilitar o feedback dos resultados resumidos dos contatos de VoC

- A. Correto. Esse é um objetivo das ferramentas de VoC.
- B. Incorreto. Este não é um objetivo das ferramentas VoC.
- C. Incorreto. Este não é um objetivo das ferramentas VoC.
- D. Incorreto. Este não é um objetivo das ferramentas VoC.

38 / 40

Por que é importante que a gerência de TI compreenda profundamente os princípios e métodos do Lean?

- A. Para criar melhorias sustentáveis nos serviços de TI
 - B. Para fornecer rapidamente resultados aos clientes de TI
 - C. Para definir metas para as equipes em TI
 - D. Para assegurar que os acionistas recebam o valor que esperam
-
- A. Correto. Quando a gerência entende o Lean, ele não será 'algo' temporário para o restante da organização.
 - B. Incorreto. Embora o fornecimento rápido de resultados seja importante, a sustentabilidade das melhorias é muito mais importante
 - C. Incorreto. A definição de metas é importante, mas a sustentabilidade das melhorias é muito mais importante
 - D. Incorreto. O valor para o acionista é resultado da melhoria sustentável dos serviços de TI e, portanto, do fornecimento de valor aos clientes

39 / 40

Qual é a entrada do quadro de melhorias e o resultado do quadro do dia?

- A. Desempenho e andamento
 - B. KPIs da equipe
 - C. Objetivos da semana
 - D. Problemas
-
- A. Incorreto. Esta resposta pode estar correta, mas é genérica demais.
 - B. Incorreto. Os KPIs da equipe são o resultado do quadro semanal.
 - C. Incorreto. Objetivos da semana são aspectos de um quadro da semana.
 - D. Correto. Os problemas são identificados no início do dia e utilizados como entrada para o quadro do dia.

40 / 40

Quando o trabalho **NÃO** é realizado com eficiência, qual é a causa **MAIS** provável?

- A. TI
 - B. Falta de liderança
 - C. Processos inadequados
 - D. Falta de informações
-
- A. Incorreto. TI trabalhando inadequadamente pode contribuir para a ineficiência, mas não é necessariamente a causa
 - B. Incorreto. Lideranças inadequadas podem contribuir para a ineficiência, mas não são necessariamente a causa
 - C. Correto. Processos inadequados são uma das principais causas da ineficiência
 - D. Incorreto. Falta de informações pode ser um dos sintomas de um processo que provocam a ineficiência. Não é a causa mais provável

Avaliação

A tabela a seguir mostra as respostas corretas às questões apresentadas neste exame modelo.

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

Contato EXIN

www.exin.com

