

Exame simulado

Edição 202506

Copyright © EXIN Holding B.V., 2025. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.
VeriSM™ is a registered trademark of EXIN.
SIAM™ is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.

Conteúdo

Introdução	4
Exame simulado	5
Gabarito de respostas	14
Avaliação	35

Introdução

Este é o exame simulado VeriSM™ Foundation (VERISMF.PR). As regras e regulamentos do exame do EXIN se aplicam a este exame.

Este exame consiste de 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 1 ponto. Você precisa de 26 pontos ou mais para passar no exame.

O tempo permitido para este exame é de 60 minutos.

Boa Sorte!

Exame simulado

1 / 40
Qual é a **melhor** descrição do shadow behavior (comportamento invisível)?

A) Um iniciante acompanhando um funcionário mais experiente no dia a dia do trabalho para aprender na prática
B) A criação de um sistema tribal onde os membros do time são ofuscados em seu trabalho por outros
C) A implementação de sistemas ou soluções sem a aprovação explícita da organização
D) O fornecimento de serviços de TI tão bons que os consumidores não percebem a TI

2 / 40
Como a governança flui através da organização?

A) Por meio da delegação dos proprietários para um órgão de controle, que autoriza habilidades organizacionais a criar e sustentar os resultados para os consumidores
B) Por meio do bom planejamento nos níveis mais altos da organização, onde é essencial que exista uma missão declarada com clareza e uma visão com os principais objetivos definidos
C) Por meio de reuniões anuais ou semestrais envolvendo toda a organização, onde os proprietários ou partes interessadas apresentam a missão, a visão e os objetivos e recebem feedback dos funcionários
D) Por meio de contratos de performance entre um funcionário e seu gerente, tornando todos responsáveis por parte da estratégia

3 / 40
As novas tecnologias provocaram mudanças nas organizações.

Qual seria uma destas mudanças?

A) Os serviços são determinados por práticas de gerenciamento estáveis que desencorajam a inovação tecnológica.
B) Serviços podem ser entregues de qualquer lugar para qualquer outro.
C) Atualmente, os serviços estão sujeitos a uma abordagem de mudanças funcional mais rígida dentro das organizações.
D) As organizações preferem serviços que sejam suportados por abordagem de gerenciamento rígidas e tradicionais.

4 / 40
A transformação digital requer uma nova abordagem ao gerenciamento de serviço nas organizações.

Onde se localiza a propriedade dos princípios de gerenciamento de serviço em uma organização?

A) O setor comercial é proprietário do gerenciamento de serviço.
B) O setor de TI é proprietário do gerenciamento de serviço.
C) O gerenciamento de serviço é terceirizado para um fornecedor externo.
D) O gerenciamento de serviço é propriedade de toda a organização.

5 / 40
Qual é a **melhor** descrição de uma cultura organizacional?

A) É um conjunto de, e interação entre valores, sistemas, símbolos, suposições, crenças e hábitos de uma organização.
B) É um conjunto de práticas comuns com base no histórico de todos os empregados dentro de uma organização.
C) É uma cultura definida exclusivamente pela liderança def uma organização.
D) É um reflexo da etnia da gerência e dos proprietários em uma organização.

6 / 40
Qual é o elemento **mais** importante na criação de uma cultura de serviço?

A) Dar autonomia aos funcionários para que tomem suas próprias decisões
B) Medir a cultura de serviço com o objetivo de identificar ideias para melhorias
C) Mostrar aos consumidores que eles são valorizados através de ações em vez de simplesmente dizer isso a eles
D) Treinar funcionários e gerentes para um bom comportamento de serviço

7 / 40
Qual é a atividade **chave** no papel de um líder?

A) Focar nos resultados
B) Minimizar os riscos
C) Motivar os colegas de trabalho
D) Estabelecer prioridades

8 / 40
A inteligência emocional define duas competências principais: a pessoal e a social.

Quais são duas habilidades que pertencem à competência social?

A) Participar de grupos sociais e se comunicar ativamente com eles
B) Conhecimento das mídias sociais e das pessoas ou situações que possam nos influenciar
C) Consciência social e gerenciamento de relacionamentos
D) Gerenciamento de conteúdo social e uso de técnicas sociais

9 / 40
Qual é o nome do profissional que deve possuir conhecimentos amplos e profundos?

A) Profissional A-shaped
B) Profissional I-shaped
C) Especialista em gerenciamento de serviço
D) Profissional T-shaped

10 / 40
Qual é o **último** estágio da formação de um time?

A) Suspensão
B) Formação
C) Desempenho
D) Configuração

11 / 40
Existe um desafio que os times podem operar em silos.

Qual é uma recomendação que os gestores devem adotar para superar este desafio?

A) Implementar reuniões individuais entre os membros do time
B) Prover atividades voltadas ao desenvolvimento para cada time
C) Recompensar os times que atingirem seus objetivos antes do prazo
D) Compartilhar informações sobre as estratégias da organização

12 / 40
O sucesso da gestão de expectativas depende do desenvolvimento de uma visão clara sobre o que é esperado.

Como esta clareza pode ser alcançada?

A) Garantir que uma documentação detalhada de Acordo de Nível de Serviço (ANS) esteja disponível
B) Informar as conquistas em relação as metas acordadas
C) Definir limites e fornecer uma estrutura de entrega
D) Prometer menos e entregar mais

13 / 40
Qual é um dos cinco componentes que devem ser considerados na comunicação?

A) Mecanismo de entrega
B) Intenção
C) Percepção
D) Escopo

14 / 40
Qual é a **primeira** etapa importante no modelo de Gerenciamento de Mudança Organizacional de Kotter (OCM)?

A) Construir uma coalização orientadora
B) Criar um senso de urgência
C) Gerar pequenas vitórias em curto prazo
D) Instituir a mudança

15 / 40
Qual elemento do modelo VeriSM™ define as atividades ou práticas de gerenciamento necessárias para atender aos requisitos de governança ao fornecer guarda-chuvas (guardrails) ou limites?

A) Definir
B) Management Mesh (gerenciamento da malha)
C) Produzir
D) Princípios de gerenciamento de serviço

16 / 40
Após a implantação de um novo produto ou serviço, o fornecedor de serviços proverá suporte contínuo aos consumidores durante seu uso.

Qual elemento do modelo VeriSM™ descreve esse fornecimento de suporte?

A) Definir
B) Produzir
C) Prover
D) Responder

17 / 40
Qual é o **principal** motivo pelo qual VeriSM™ redefine o gerenciamento de serviço tradicional?

A) VeriSM™ divide o gerenciamento de serviço em uma organização em entidades separadas para que todas as entidades possam trabalhar de modo autônomo.
B) VeriSM™ foca na visão geral e não proporciona práticas específicas para as organizações.
C) VeriSM™ incorpora novas tecnologias e, portanto, ajuda os departamentos de TI com a transformação digital.
D) VeriSM™ considera a organização inteira como o fornecedor de serviço, com habilidades que funcionam em conjunto.

18 / 40
O que diferencia o VeriSM™ de outras abordagens de gerenciamento de serviço de TI?

A) VeriSM™ diferencia a TI de outras práticas de gerenciamento de serviço.
B) VeriSM™ foca nos aspectos corporativos da TI na organização.
C) VeriSM™ constitui uma evolução lógica das práticas de gerenciamento de serviço de TI mais antigas.
D) VeriSM™ leva em conta todas as habilidades organizacionais.

19 / 40
VeriSM™ introduz o conceito de Management Mesh (gerenciamento da malha). Isso combina os quatro elementos de recursos, práticas de gerenciamento, ambiente e tecnologias emergentes para criar e entregar produtos e serviços.

Em qual elemento devem ser incluídas as estruturas como ITIL ou metodologias como COBIT?

A) Tecnologias emergentes
B) Ambiente
C) Práticas de gerenciamento
D) Recursos

20 / 40
O Management Mesh (gerenciamento da malha) só pode ser estabelecido quando a governança organizacional e os princípios de gerenciamento de serviço forem compreendidos.

O que mais deve ser desenvolvido antes que o Management Mesh seja estabelecido?

A) Especificações do projeto
B) Planos operacionais
C) Planos estratégicos
D) Planos táticos

21 / 40
Qual é um objetivo do estágio Definir do modelo VeriSM™?

A) Abordar atividades e resultados de suporte relacionados ao projeto de um produto ou serviço
B) Garantir que o produto ou serviço esteja disponível para consumo
C) Reagir aos problemas, perguntas e requisições do serviço do consumidor
D) Empregar o blueprint de serviço e realizar atividades de criação, teste e implementação de acordo com o controle de mudanças

22 / 40
Por que os testes constituem uma parte importante do estágio Produzir?

A) Para definir os critérios e o apetite de risco de uma organização
B) Para garantir que a arquitetura da organização seja apropriada
C) Para garantir que os requisitos da organização estejam alinhadas com a sua estratégia
D) Para garantir que o produto ou serviço atenda aos requisitos definidos

23 / 40
Qual atividade faz parte do estágio Prover?

A) Construir
B) Desenho
C) Melhorar
D) Testar

24 / 40
O que está coberto pela atividade de Registro no estágio Responder?

A) Capturar informações
B) Entregar resultados
C) Resolver o problema
D) Localizar eventos

25 / 40
Que etapas descrevem o processo de alto nível para adaptação do modelo VeriSM™?

A) Definir as partes interessadas, selecionar os processos e implementá-los na organização
B) Estabelecer princípios, selecionar um conjunto de práticas e criar uma modelo de operação adaptável
C) Examinar todas as práticas em uso, selecionar o melhor conjunto e torná-las obrigatórias
D) Selecionar as melhores práticas de gerenciamento, priorizá-las e implementá-las passo a passo

26 / 40
O estágio Definir do modelo VeriSM™ produz uma definição de como seria um bom serviço.

Durante qual processo essa atividade acontece?

A) Criar o blueprint de serviço
B) Criar a solução
C) Definir as necessidades do consumidor
D) Coletar requisitos

27 / 40
Qual é o objetivo da medição do serviço?

A) Demonstrar a conformidade com leis, regulamentos e compromissos contratuais
B) Permitir que fornecedores de serviços gerenciem as habilidades de desempenho de elementos de sustentação do serviço
C) Permitir que o consumidor compreenda os custos do fornecimento do serviço
D) Quantificar e qualificar os resultados ou consequências fornecidos por um serviço

28 / 40
Uma organização está crescendo rapidamente e por isso deseja reconsiderar todos os seus processos. Eles constatam que a realização de testes é muito arriscada. A intenção é minimizar os custos da correção de erros resultantes da descoberta tardia de erros de integração de teste.

Que tipo de prática de gerenciamento abordaria **melhor** essa questão?

A) Agile (Ágil)
B) Experiência do Cliente (CX) / Experiência do Usuário (UX)
C) Lean
D) Service Integration and Management (SIAM™)

29 / 40
Como o Ágil pode ser usado para respaldar o gerenciamento de serviço?

A) O Ágil não pode ser usado porque é uma prática voltada apenas para gerenciamento de projetos.
B) Para construir produtos e serviços de modo iterativo.
C) Para obter uma aceitação fácil de todas as práticas de gerenciamento de serviço em toda a organização.
D) Para construir todos os processos de gerenciamento de serviço como projetos tradicionais do tipo Waterfall (Cascata).

30 / 40
Como o DevOps favorece as práticas de gerenciamento de serviço?

A) DevOps estabelece os princípios para as práticas de gerenciamento de serviço.
B) DevOps impulsiona as práticas de gerenciamento de serviço ao mover-las para esquerda (shift to the left), tornando-as mais eficazes.
C) DevOps só deve ser usado para desenvolver novos produtos e serviços.
D) DevOps foi estabelecido mais tarde que o gerenciamento de serviço e, portanto, não favorece as práticas de gerenciamento de serviço.

31 / 40
Qual é a camada entre o consumidor e o fornecedor no Service Integration and Management (SIAM™)?

A) Defensor do serviço
B) Integrador do serviço
C) Instalador do serviço
D) Gerente do serviço

32 / 40
No Lean, diferentes tipos de desperdício são separados.

Qual tipo de desperdício seria "produzir com níveis de qualidade superiores aos exigidos pelos clientes"?

A) Inventário
B) Entrega excessiva
C) Processamento excessivo
D) Produção excessiva

33 / 40
O Shift Left é uma abordagem que empurra o desenvolvimento, a entrega e o suporte de soluções para os estágios anteriores de seu ciclo de vida e com isso obtém eficiência, economia de custos e melhor foco no cliente.

Qual atividade **não** é uma característica do Shift Left?

A) Autocorreção de problemas operacionais após sua ocorrência
B) Autodetecção de potenciais problemas operacionais antes de sua ocorrência
C) Encaminhamento automático dos incidentes para o suporte de segundo nível
D) Diagnóstico de incidentes por autoatendimento

34 / 40
O que é um exemplo de Experiência do Usuário (UX)?

A) Tratamento de reclamações
B) Atendimento ao cliente
C) Experiência de suporte
D) Interface do usuário

35 / 40
De que modo a entrega contínua afeta **positivamente** os processos de controle de mudança?

A) Ela não afeta os processos de controle de mudança.
B) Ela afeta os processos por meio de instalações de testes automatizadas.
C) Ela afeta os processos por meio da entrega de mais informações.
D) Ela afeta os processos por meio da um controle de mudanças menos rigoroso.

36 / 40
A tecnologia está mudando rapidamente e isso causa desafios importantes para o gerenciamento de serviço.

Qual é um desafio genérico identificado para o gerenciamento de serviço?

A) Garantir que o custo corresponda ao orçamento
B) Adequar as expectativas às relações na empresa
C) Maior complexidade e menor visibilidade
D) Respaldo de restrições pelas abordagens de gerenciamento de serviço

37 / 40
Qual é um benefício **chave** da nuvem?

A) Melhor comunicação interna
B) Maior qualidade da infraestrutura
C) Maior velocidade de serviço de infraestrutura
D) Redução dos riscos operacionais

38 / 40
Uma organização decide usar uma solução SaaS para controlar seus novos dispositivos de monitoramento da Internet das Coisas (IoT).

Qual é a consideração **mais** importante do ponto de vista do gerenciamento de serviço?

A) Um requisito essencial é que os dispositivos de IoT tenham identificadores e endereços de IP únicos.
B) Os serviços de IoT fornecem um melhor acompanhamento do comportamento para suportar o marketing em tempo real.
C) Esse é um serviço terceirizado, por isso nenhuma consideração especial é necessária.
D) Os guarda-chuvas (guardrails) para os serviços devem ser respeitados para as soluções Saas.

39 / 40
Qual é a vantagem da Robotic Process Automation (RPA - Automação Robótica de Processos) em processos de gerenciamento de serviço?

A) A RPA automatiza as tarefas e, portanto, sempre vai reduzir o número de funcionários.
B) A RPA ajuda os empregados a realizar tarefas mais complexas.
C) A RPA aumenta a qualidade dos produtos gerados porque automatiza as tarefas.
D) A RPA é uma técnica de fabricação que não pode ser usada de modo efetivo no gerenciamento de serviço.

40 / 40
Uma organização deseja sair do modo "apagar incêndio" e se mover para o modo próativo.

Qual elemento(s) do modelo VeriSM™ deve(m) ser focado(s) **primeiramente**?

A) Definir e Produzir
B) Governança
C) Management Mesh (gerenciamento da malha)
D) Prover e Responder

Gabarito de respostas

1 / 40
Qual é a **melhor** descrição do shadow behavior (comportamento invisível)?

A) Um iniciante acompanhando um funcionário mais experiente no dia a dia do trabalho para aprender na prática
B) A criação de um sistema tribal onde os membros do time são ofuscados em seu trabalho por outros
C) A implementação de sistemas ou soluções sem a aprovação explícita da organização
D) O fornecimento de serviços de TI tão bons que os consumidores não percebem a TI

A) Incorreto. Embora o acompanhamento seja uma abordagem válida para o desenvolvimento de habilidades, produzindo bons resultados, ele não tem relação com o shadow behavior (comportamento invisível). Shadow behavior (comportamento invisível) refere-se a coisas como a introdução de sistemas no ambiente vivo sem aprovação.
B) Incorreto. VeriSM™ remove as barreiras e o tribalismo encontrados em muitas organizações. O ofuscamento de outros membros do time é considerado um comportamento indesejável e deve ser evitado de acordo com o VeriSM™, mas o shadow behavior (comportamento invisível) foca na falta de aprovação organizacional explícita para mudanças nas organizações.
C) Correto. O shadow behavior (comportamento invisível), e especificamente shadow IT (TI invisível), é um grande problema nas organizações. Deixar de seguir os processos e procedimentos de aprovação organizacionais (gerenciamento de mudança) introduz riscos desconhecidos no ambiente e pode afetar o desempenho de outros serviços de TI. (Literatura: A, Capítulo 2.3.1)
D) Incorreto. É bom que os serviços de TI não sejam considerados intrusivos e que façam parte do funcionamento de uma organização. No entato, o shadow behavior (comportamento invisível) não é positivo, pois, significa que sistemas são implementados sem aprovação e portanto aumentam o risco da organização.

2 / 40
Como a governança flui através da organização?

A) Por meio da delegação dos proprietários para um órgão de controle, que autoriza habilidades organizacionais a criar e sustentar os resultados para os consumidores
B) Por meio do bom planejamento nos níveis mais altos da organização, onde é essencial que exista uma missão declarada com clareza e uma visão com os principais objetivos definidos
C) Por meio de reuniões anuais ou semestrais envolvendo toda a organização, onde os proprietários ou partes interessadas apresentam a missão, a visão e os objetivos e recebem feedback dos funcionários
D) Por meio de contratos de performance entre um funcionário e seu gerente, tornando todos responsáveis por parte da estratégia

A) Correto. Deve existir uma forma de delegação e autorização que suporte o fluxo da governança e permite que o mesmo funcione. (Literatura: A, capítulo 2.5.2).
B) Incorreto. Embora o planejamento estratégico nos níveis mais altos da organização seja importante, ele não pode ser considerado fundamental para o modo como a governança flui. Ela flui por meio da delegação para um órgão de controle, que autorizará as habilidades organizacionais para ação com base na missão, na visão e nos objetivos.
C) Incorreto. Ainda que a abertura do diálogo entre os proprietários ou partes interessadas sobre a missão, visão e objetivos seja recomendado, isto não pode ser considerado fundamental para a governança fluir na organização. Ela vai fluir através da delegação de um órgão de controle, que irá autorizar as capacidades da organização a tomar medidas com base na sua missão, visão e objetivos.
D) Incorreto. Ainda que o comprometimento entre os gerentes e funcionários seja uma boa idéia para assegurar que todos entendam e sejam responsáveis pela sua contribuição a missão, visão e objetivos da organização, é necessário que exista um compromisso e responsabilidades igualmente forte entre os proprietários ou partes interessadas, que desenvolvem a missão, visão e objetivos e o órgão de controle. O órgão por sua vez, autoriza, por exemplo, os gerentes a tornar a missão, visão e objetivos em realidade.

3 / 40
As novas tecnologias provocaram mudanças nas organizações.

Qual seria uma destas mudanças?

A) Os serviços são determinados por práticas de gerenciamento estáveis que desencorajam a inovação tecnológica.
B) Serviços podem ser entregues de qualquer lugar para qualquer outro.
C) Atualmente, os serviços estão sujeitos a uma abordagem de mudanças funcional mais rígida dentro das organizações.
D) As organizações preferem serviços que sejam suportados por abordagem de gerenciamento rígidas e tradicionais.

A) Incorreto. Embora a estabilidade ainda seja importante, a velocidade das mudanças de tecnologia requer mais inovações, não menos.
B) Correto. As novas tecnologias inovadoras permitem que os serviços sejam entregues de qualquer lugar, para qualquer outro. (Literatura: A, capítulo 3.1)
C) Incorreto. A abordagem Ágil provê a flexibilidade desejada, em vez de um gerenciamento rígido.
D) Incorreto. As organizações estão procurando abordagens mais Ágeis e flexíveis para o gerenciamento de serviço, para atender a um ambiente de mudanças rápidas.

4 / 40
A transformação digital requer uma nova abordagem ao gerenciamento de serviço nas organizações.

Onde se localiza a propriedade dos princípios de gerenciamento de serviço em uma organização?

A) O setor comercial é proprietário do gerenciamento de serviço.
B) O setor de TI é proprietário do gerenciamento de serviço.
C) O gerenciamento de serviço é terceirizado para um fornecedor externo.
D) O gerenciamento de serviço é propriedade de toda a organização.

A) Incorreto. As habilidades de TI no gerenciamento de serviço devem se mesclar com habilidades de outras áreas como recursos humanos, vendas, marketing ou finanças, e não permanecer como propriedade exclusiva do setor comercial.
B) Incorreto. Com a transformação digital, o gerenciamento de serviço já não pode permanecer como propriedade exclusiva das habilidades de TI.
C) Incorreto. O gerenciamento de serviço é uma abordagem de toda a empresa e não deve ser exclusivamente terceirizado.
D) Correto. Produtos e serviços requerem contribuições de múltiplos recursos do negócio, que devem trabalhar juntos para atingir os objetivos da organização. O gerenciamento de serviço é elevado ao nível empresarial. (Literatura: A, Capítulo 3.5)

5 / 40
Qual é a **melhor** descrição de uma cultura organizacional?

A) É um conjunto de, e interação entre valores, sistemas, símbolos, suposições, crenças e hábitos de uma organização.
B) É um conjunto de práticas comuns com base no histórico de todos os empregados dentro de uma organização.
C) É uma cultura definida exclusivamente pela liderança def uma organização.
D) É um reflexo da etnia da gerência e dos proprietários em uma organização.

A) Correto. Cultura é “o modo como fazemos as coisas em uma organização”. De acordo com VeriSM™, uma boa descrição seria “os valores, sistemas, símbolos, suposições, crenças e hábitos coletivos de uma organização”. Tudo isso pode ser observado no modo como as coisas são feitas na organização. A cultura muitas vezes não é definida formalmente, documentada ou ensinada aos novos funcionários. Na maioria das vezes, eles vão observar e aprender como as coisas são feitas aqui. (Literatura: A, Capítulo 2.4)
B) Incorreto. VeriSM™ define a cultura organizacional como "a coleção de regras, diretrizes e práticas escritas e não escritas que determinam os comportamentos das pessoas de uma organização". Ao dizer que as práticas em comum são baseadas no histórico dos funcionários está incorreta. Os empregados influenciam, sem dúvida alguma, na cultura organizacional, porém, é apenas um dos muitos fatores que influencia na cultura.
C) Incorreto. A liderança de uma organização com certeza tem uma grande influência e pode afetar ativamente a cultura organizacional, mas de modo algum esse é o único fator determinante. Líderes e gerentes que tentem efetuar mudanças na organização que se oponham à cultura organizacional logo descobrirão que essa é uma tarefa difícil e às vezes perigosa, e na maioria das vezes verão suas iniciativas de mudança fracassarem.
D) Incorreto. Embora o contexto no qual uma organização opere e as origens de gerentes e proprietários influenciem a cultura organizacional, vários outros fatores também o fazem. As referências culturais de um grupo de partes interessadas da organização não devem constituir a base exclusiva da cultura organizacional.

6 / 40
Qual é o elemento **mais** importante na criação de uma cultura de serviço?

A) Dar autonomia aos funcionários para que tomem suas próprias decisões
B) Medir a cultura de serviço com o objetivo de identificar ideias para melhorias
C) Mostrar aos consumidores que eles são valorizados através de ações em vez de simplesmente dizer isso a eles
D) Treinar funcionários e gerentes para um bom comportamento de serviço

A) Incorreto. Ainda que o empoderamento seja uma das áreas que a alta direção precisa focar a fim de estabelecer uma cultura de serviço, não é o elemento mais importante da mesma. O elemento mais importante, é demonstrar ao consumidor que eles são valorizados através de ações ao invés de apenas dizer que eles são valorizados.
B) Incorreto. Para saber se você está fazendo um bom trabalho, é importante medir seu desempenho. Contudo, esse não é o elemento mais crucial para estabelecer uma cultura de serviço. Na verdade, o elemento mais importante é mostrar aos consumidores que eles são valorizados por meio de ações, em vez de simplesmente dizer isso a eles.
C) Correto. Fazer os consumidores se sentirem valorizados é o elemento mais importante de uma cultura de serviço. (Literatura: A, Capítulo 4.4)
D) Incorreto. Para estabelecer uma cultura de serviço na organização, é importante que os funcionários e gestores estejam capacitados para realizar seu trabalho e reconheçam um bom e um mau comportamento quando existir. No entanto, este não é o elemento mais importante da cultura de serviço. O elemento mais importante de uma cultura de serviço, é demonstrar ao consumidor que eles são valorizados através de ações ao invés de apenas dizer que eles são valorizados.

7 / 40
Qual é a atividade **chave** no papel de um líder?

A) Focar nos resultados
B) Minimizar os riscos
C) Motivar os colegas de trabalho
D) Estabelecer prioridades

A) Incorreto. Esta é úma atividade chave do gerente.
B) Incorreto. Esta é úma atividade chave do gerente.
C) Correto. Esta atividade é uma caracteristíca chave que está conectada com o papel de lider no VeriSM™. Outras características chaves são o empoderamento e a inspiração. (Literatura: A, capítulo 5.1)
D) Incorreto. Esta é uma atividade chave de um Product Owner em um projeto de Scrum.

8 / 40
A inteligência emocional define duas competências principais: a pessoal e a social.

Quais são duas habilidades que pertencem à competência social?

A) Participar de grupos sociais e se comunicar ativamente com eles
B) Conhecimento das mídias sociais e das pessoas ou situações que possam nos influenciar
C) Consciência social e gerenciamento de relacionamentos
D) Gerenciamento de conteúdo social e uso de técnicas sociais

A) Incorreto. A participação em grupos sociais e a comunicação entre membros do grupo são atividades, não habilidades.
B) Incorreto. O conhecimento das mídias sociais não é suficiente para se qualificar como uma habilidade. Saber quais pessoas e situações podem nos influenciar é uma habilidade que pertence à competência pessoal.
C) Correto. Consciência social e gerenciamento de relacionamentos são duas habilidades definidas por Travis Bradberry e Jean Greaves em seu livro “Inteligência Emocional 2.0”. (Literatura: A, Capítulo 5.3)
D) Incorreto. Gerenciamento de conteúdo social e uso de técnicas sociais não são habilidades. Técnicas consistem no uso de ferramentas específicas, um conjunto de regras de conduta, já habilidades são inerentes, adquiridas durante o processo de aprendizado e crescimento. Técnicas referem-se a como fazer alguma coisa e habilidades referem-se a como conhecer e entender alguma coisa.

9 / 40
Qual é o nome do profissional que deve possuir conhecimentos amplos e profundos?

A) Profissional A-shaped
B) Profissional I-shaped
C) Especialista em gerenciamento de serviço
D) Profissional T-shaped

A) Incorreto. Um profissional A-shaped desenvolve competência em duas especialidades.
B) Incorreto. Um profissional I-shaped enfoca uma área específica e tem grande profundidade de informações e conhecimento naquela área.
C) Incorreto. Especialista em gerenciamento de serviço é uma certificação, não uma teoria, que se concentra em uma área de conhecimento em particular e de maneira profunda.
D) Correto. Um profissional T-shaped atua de modo inovador e poderoso para resolver problemas em sua área de competência e é capaz de interagir e entender especialistas em uma grande variedade de habilidades. (Literatura: A, Capítulo 5.5)

10 / 40
Qual é o **último** estágio da formação de um time?

A) Suspensão
B) Formação
C) Desempenho
D) Configuração

A) Correto. Esse é o último estágio na formação de um time. Ocorre quando a tarefa foi concluída e o time se dispersa. Os outros quatro estágios são formação, turbulência, normatização e atuação. (Literatura: A, Capítulo 5.7.1)
B) Incorreto. Esse é o primeiro estágio na formação de um time. Seu foco é fazer os membros se conhecerem e entenderem o objetivo do time.
C) Incorreto. Esse é o quarto estágio na formação de um time. Nesse estágio os relacionamentos, as práticas do time e a eficiência estão sincronizados e o trabalho real do time está progredindo.
D) Incorreto. Isso não é um estágio da formação de times.

11 / 40
Existe um desafio que os times podem operar em silos.

Qual é uma recomendação que os gestores devem adotar para superar este desafio?

A) Implementar reuniões individuais entre os membros do time
B) Prover atividades voltadas ao desenvolvimento para cada time
C) Recompensar os times que atingirem seus objetivos antes do prazo
D) Compartilhar informações sobre as estratégias da organização

A) Incorreto. Essas reuniões são úteis para desenvolver um espírito de equipe em um time virtual, mas podem estimular o desenvolvimento de silos ao incentivar o time a olhar para si mesmo.
B) Incorreto. Atividades para desenvolvimento do time estimularão o espírito de equipe, mas não a colaboração com outros times.
C) Incorreto. Recompensar os times por alcançar metas antes do previsto podem incentivar a competição e afetar negativamente a colaboração entre os times.
D) Correto. Compartilhar os objetivos estratégicos da organização ajudará a manter o foco das equipes na visão final, desta forma, os times trabalham para ajudar a alcançar o objetivo global. (Literatura: A, capítulo 6.1)

12 / 40
O sucesso da gestão de expectativas depende do desenvolvimento de uma visão clara sobre o que é esperado.

Como esta clareza pode ser alcançada?

A) Garantir que uma documentação detalhada de Acordo de Nível de Serviço (ANS) esteja disponível
B) Informar as conquistas em relação as metas acordadas
C) Definir limites e fornecer uma estrutura de entrega
D) Prometer menos e entregar mais

A) Incorreto. A documentação detalhada não melhora necessariamente a clareza se a mesma for muito complexa ou ambigua. ANSs devem ser claros e especificar os níveis de serviço a serem fornecidos e como pode ser medido.
B) Incorreto. Existe o risco de que, mesmo com as metas cumpridas, a percepção geral do serviço de uma ponta a outra seja insatisfatória, se as metas não estiverem alinhadas com os requisitos do negócio. Isso é conhecido como o efeito melancia (verde por fora, vermelho por dentro).
C) Correto. A definição do escopo do que será oferecido sem ambiguidade garantirá que todas as partes estejam de acordo e prevenirá uma divergência entre as expectativas e a entrega. (Literatura: A, Capítulo 6.2.1)
D) Incorreto. A ambição de prometer pouco e entregar um serviço melhor do que acordado não ajuda a esclarecer as expectativas, e pode aumentar ainda mais as expectativas com o tempo, pois, não existe nenhum acordo claro do que o provedor de serviço é capaz de fornecer.

13 / 40
Qual é um dos cinco componentes que devem ser considerados na comunicação?

A) Mecanismo de entrega
B) Intenção
C) Percepção
D) Escopo

A) Correto. Em uma boa comunicação, cinco componentes devem ser considerados. Esses cinco componentes são: remetente, contexto, destinatário, mecanismo de entrega e conteúdo. (Literatura: A, Capítulo 6.4)
B) Incorreto. A intenção não é um dos cinco componentes que devem ser considerados na comunicação. Todas as mensagens devem ter um objetivo definido (intenção), que o destinatário deseja atingir com a comunicação.
C) Incorreto. A percepção não é um dos cinco componentes que devem ser considerados na comunicação. É o modo como a mensagem é entendida.
D) Incorreto. O escopo não é um dos cinco componentes que devem ser considerados na comunicação. O escopo faz parte de um plano de comunicação definido.

14 / 40
Qual é a **primeira** etapa importante no modelo de Gerenciamento de Mudança Organizacional de Kotter (OCM)?

A) Construir uma coalização orientadora
B) Criar um senso de urgência
C) Gerar pequenas vitórias em curto prazo
D) Instituir a mudança

A) Incorreto. Esse é o segundo estágio do modelo de Kotter. Esse estágio prioriza a criação de um exército de voluntários, com pessoas eficientes que tenham capacidade de orientação, coordenação e comunicação.
B) Correto. Esse é o primeiro estágio do modelo de Kotter. Ele prioriza o uso de oportunidades que estimulem (emocional e intelectualmente) o exército de voluntários a agir com urgência. (Literatura: A, Capítulo 6.6.1)
C) Incorreto. Esse é o sexto estágio do modelo de Kotter. Ele prioriza a coleta e a classificação de pequenas vitórias em curto prazo para mostrar a realização de resultados de negócios tangíveis.
D) Incorreto. Esse é o último estágio do modelo de Kotter. Ele prioriza a vinculação de novos comportamentos ao sucesso da organização.

15 / 40
Qual elemento do modelo VeriSM™ define as atividades ou práticas de gerenciamento necessárias para atender aos requisitos de governança ao fornecer guarda-chuvas (guardrails) ou limites?

A) Definir
B) Management Mesh (gerenciamento da malha)
C) Produzir
D) Princípios de gerenciamento de serviço

A) Incorreto. O estágio Definir envolve as atividades e os resultados suportados que se relaciona ao desenho de um produto ou serviço. O estágio de Definir trabalha dentro dos guarda-chuvas proporcionados pelos princípios de gerenciamento de serviço.
B) Incorreto. O Management Mesh não fornece guarda-chuvas, ele permite que os times trabalhem em produtos e serviços de maneira flexivel, combinando recursos, práticas, ambientes e tecnologias emergentes.
C) Incorreto. O estágio Produzir envolve a criação da solução, garantindo que os resultados atendam as necessidades do consumidor. O estágio Produzir trabalha dentro dos guarda-chuvas proporcionados pelos princípios de gerenciamento de serviço.
D) Correto. Os princípios de gerenciamento de serviço são baseados nos princípios de governança organizacional. Eles fornecem os guarda-chuvas para os produtos e serviços entregues, considerando áreas como qualidade e risco. (Literatura: A, capítulo 7 e 9.1)

16 / 40
Após a implantação de um novo produto ou serviço, o fornecedor de serviços proverá suporte contínuo aos consumidores durante seu uso.

Qual elemento do modelo VeriSM™ descreve esse fornecimento de suporte?

A) Definir
B) Produzir
C) Prover
D) Responder

A) Incorreto. O estágio Definir envolve as atividades e os resultados suportados que se relacionam ao desenho de um produto ou serviço.
B) Incorreto. O estágio Produzir envolve a criação da solução, garantindo que o resultado atenda às necessidades do consumidor.
C) Incorreto. O estágio Prover envolve a disponibilização da solução nova ou alterada para uso.
D) Correto. O estágio Responder descreve o suporte recebido pelo consumidor durante problemas de desempenho, questões ou outras requisições. (Literatura: A, Capítulos 7 e 14.1)

17 / 40
Qual é o **principal** motivo pelo qual VeriSM™ redefine o gerenciamento de serviço tradicional?

A) VeriSM™ divide o gerenciamento de serviço em uma organização em entidades separadas para que todas as entidades possam trabalhar de modo autônomo.
B) VeriSM™ foca na visão geral e não proporciona práticas específicas para as organizações.
C) VeriSM™ incorpora novas tecnologias e, portanto, ajuda os departamentos de TI com a transformação digital.
D) VeriSM™ considera a organização inteira como o fornecedor de serviço, com habilidades que funcionam em conjunto.

A) Incorreto. VeriSM™ tem uma visão holística em toda a organização e não separa uma organização em entidades.
B) Incorreto. VeriSM™ provê um Management Mesh (gerenciamento da malha) para personalizar o gerenciamento de serviço em uma organização específica.
C) Incorreto. Isso é verdade, mas não é o principal motivo para a redefinição do gerenciamento de serviço.
D) Correto. Esse é o principal diferencial entre VeriSM™ e Gerenciamento de Serviços de TI. (Literatura: A, Capítulo 9.2)

18 / 40
O que diferencia o VeriSM™ de outras abordagens de gerenciamento de serviço de TI?

A) VeriSM™ diferencia a TI de outras práticas de gerenciamento de serviço.
B) VeriSM™ foca nos aspectos corporativos da TI na organização.
C) VeriSM™ constitui uma evolução lógica das práticas de gerenciamento de serviço de TI mais antigas.
D) VeriSM™ leva em conta todas as habilidades organizacionais.

A) Incorreto. VeriSM™ considera todos os departamentos e áreas como habilidades para fornecer serviços ao consumidor.
B) Incorreto. VeriSM™ se concentra em toda a organização, não apenas em TI.
C) Incorreto. VeriSM™ é a etapa seguinte, mas tem um foco mais amplo que o gerenciamento de serviço de TI tradicional.
D) Correto. VeriSM™ tem uma visão holística da organização como um todo. A organização inteira é o fornecedor de serviços e os departamentos individuais são as habilidades que sustentam a organização enquanto ela entrega produtos e serviços. (Literatura: A, Capítulo 9.2)

19 / 40
VeriSM™ introduz o conceito de Management Mesh (gerenciamento da malha). Isso combina os quatro elementos de recursos, práticas de gerenciamento, ambiente e tecnologias emergentes para criar e entregar produtos e serviços.

Em qual elemento devem ser incluídas as estruturas como ITIL ou metodologias como COBIT?

A) Tecnologias emergentes
B) Ambiente
C) Práticas de gerenciamento
D) Recursos

A) Incorreto. As tecnologias emergentes representam os avanços nas tecnologias em geral, como serviços em nuvem, automação e a Internet das Coisas, que podem ser exploradas ao projetar e entregar um serviço.
B) Incorreto. Os aspectos ambientais incluem a cultura da organização, a posição de mercado e a estrutura reguladora.
C) Correto. O elemento de práticas de gerenciamento na Management Mesh (gerenciamento da malha) inclui estruturas como ITIL e metodologias como COBIT, Service Integration and Management (SIAM™) e DevOps. A organização escolhe a que irá usar, dependendo dos requisitos. (Literatura: A: Capítulo 10)
D) Incorreto. Recursos são os elementos que uma organização utiliza para criar produtos e serviços, como pessoas, dinheiro e ativos.

20 / 40
O Management Mesh (gerenciamento da malha) só pode ser estabelecido quando a governança organizacional e os princípios de gerenciamento de serviço forem compreendidos.

O que mais deve ser desenvolvido antes que o Management Mesh seja estabelecido?

A) Especificações do projeto
B) Planos operacionais
C) Planos estratégicos
D) Planos táticos

A) Incorreto. O Management Mesh é usado para desenvolver e entregar produtos e serviços. As especificações do projeto são desenvolvidas usando o Management Mesh.
B) Incorreto. Os planos operacionais são desenvolvidos após o estabelecimento do Management Mesh. Conforme os requisitos, o fornecedor de serviços escolhe os melhores elementos para o Management Mesh para criar o plano operacional.
C) Correto. Trabalhando dentro das barreiras definidas pela governança organizacional e princípios de gerenciamento de serviço, o fornecedor de serviços desenvolve os seus planos estratégicos para endereçar os requisitos do consumidor. Com base nesses planos, o Management mesh (gerenciamento da malha) é estabelecido. (Literatura: A, capítulo 10.5).
D) Incorreto. Os planos táticos são desenvolvidos após o estabelecimento do Management Mesh. Conforme os requisitos, o fornecedor de serviços escolhe os melhores elementos para o Management Mesh para criar o plano tático.

21 / 40
Qual é um objetivo do estágio Definir do modelo VeriSM™?

A) Abordar atividades e resultados de suporte relacionados ao projeto de um produto ou serviço
B) Garantir que o produto ou serviço esteja disponível para consumo
C) Reagir aos problemas, perguntas e requisições do serviço do consumidor
D) Empregar o blueprint de serviço e realizar atividades de criação, teste e implementação de acordo com o controle de mudanças

A) Correto. Definir consiste em abordar as atividades relacionadas ao projeto de um serviço ou produto. (Literatura: A, Capítulo 11.1)
B) Incorreto. Esse é um objetivo do estágio Prover do modelo VeriSM™.
C) Incorreto. Esse é um objetivo do estágio Responder do modelo VeriSM™.
D) Incorreto. Esse é um objetivo do estágio Produzir do modelo VeriSM™.

22 / 40
Por que os testes constituem uma parte importante do estágio Produzir?

A) Para definir os critérios e o apetite de risco de uma organização
B) Para garantir que a arquitetura da organização seja apropriada
C) Para garantir que os requisitos da organização estejam alinhadas com a sua estratégia
D) Para garantir que o produto ou serviço atenda aos requisitos definidos

A) Incorreto. O apetite de risco da organização é uma responsabilidade das estruturas de governança e os critérios de risco associados a um produto ou serviço são definidos durante o estágio Definir. Os testes devem garantir que a introdução de um serviço ou produto novo ou alterado cumpra com os requisitos definidos em relação ao risco, e não definir quais são esses requisitos.
B) Incorreto. Avaliar a adequação da arquitetura organizacional é uma atividade da gerência. Os testes devem garantir que os produtos e serviços estejam alinhados com a arquitetura organizacional definida e não o contrário.
C) Incorreto. Validar se os requisitos organizacionais favorecem a estratégia da organização é uma responsabilidade do órgão de controle e do gerenciamento, e não o objetivo dos testes. Contudo, o modelo VeriSM™ pode proporcionar um feedback valioso para as estruturas de governança e gerenciamento com essa finalidade.
D) Correto. Os testes devem garantir que o produto ou serviço cumpra com os requisitos definidos no estágio de Definir. Isso pode incluir vários testes que verifiquem, por exemplo, se o produto ou serviço atenderá às necessidades da parte interessada que solicitou o desenvolvimento do produto ou serviço. Para verificar se um serviço ou produto cumpre com os requisitos estabelecidos no estágio Definir, normalmente serão incluídas atividades como testes de funcionalidade, usabilidade, compatibilidade técnica etc., mas os testes também devem garantir que o produto ou serviço possibilite os resultados do negócio e facilite a concretização do valor do negócio. (Literatura: A, Capítulo 7 e 12.5)

23 / 40
Qual atividade faz parte do estágio Prover?

A) Construir
B) Desenho
C) Melhorar
D) Testar

A) Incorreto. Construir faz parte do estágio Produzir do Modelo VeriSM™. Construir converte o blueprint de serviço produzido do estágio de Definir em planos de ações e posteriormente em ações que produzem o serviço novo ou alterado.
B) Incorreto. Isso não faz parte do estágio Prover.
C) Correto. Melhorar é uma atividade do estágio Prover do modelo VeriSM™. Melhorar inclui atividades de manutenção e aprimoramento. (Literatura: A, Capítulo 13.2)
D) Incorreto. Os Testes fazem parte do estágio Produzir e garantem que o produto ou serviço seja testado de acordo com os planos designados. Esses testes devem abranger uma variedade de circunstâncias e serão baseados na governança organizacional.

24 / 40
O que está coberto pela atividade de Registro no estágio Responder?

A) Capturar informações
B) Entregar resultados
C) Resolver o problema
D) Localizar eventos

A) Correto. A captura de informações é coberta pela atividade de Registro. (Literatura: A, Capítulo 14.2)
B) Incorreto. A entrega de resultados é coberta pela atividade de Gerenciamento.
C) Incorreto. A resolução de problemas é coberta pela atividade de Gerenciamento.
D) Incorreto. A localização de eventos é coberta pela atividade de Gerenciamento.

25 / 40
Que etapas descrevem o processo de alto nível para adaptação do modelo VeriSM™?

A) Definir as partes interessadas, selecionar os processos e implementá-los na organização
B) Estabelecer princípios, selecionar um conjunto de práticas e criar uma modelo de operação adaptável
C) Examinar todas as práticas em uso, selecionar o melhor conjunto e torná-las obrigatórias
D) Selecionar as melhores práticas de gerenciamento, priorizá-las e implementá-las passo a passo

A) Incorreto. Estas atividades não tem relação com a adaptação do modelo VeriSM™. Adaptação significa que é necessário estabelecer primeiro os princípios, práticas e um modelo de operação.
B) Correto. Essas são as etapas de adaptação do modelo VeriSM™. (Literatura: A, Capítulo 15.1)
C) Incorreto. VeriSM™ funciona com uma Malha, contendo mais práticas. Adaptação significa que, além de selecionar as práticas, os princípios e um modelo operacional devem ser estabelecidos.
D) Incorreto. VeriSM™ não se refere à seleção de uma prática, e sim ao uso das práticas necessárias em conjunto. Adaptação significa que princípios, quaisquer novas práticas de gerenciamento e um modelo operacional devem ser estabelecidos.

26 / 40
O estágio Definir do modelo VeriSM™ produz uma definição de como seria um bom serviço.

Durante qual processo essa atividade acontece?

A) Criar o blueprint de serviço
B) Criar a solução
C) Definir as necessidades do consumidor
D) Coletar requisitos

A) Incorreto. O blueprint de serviço é o documento de orientação para o estágio Produzir. Ele contém uma especificação detalhada do serviço: os requisitos do nível de serviço, o modelo de suporte, assim como as medidas e relatórios combinados no estágio de coleta de requisitos. (Literatura: A, Capítulo 11.6)
B) Incorreto. Esse é o processo no qual o projeto é construído, incluindo o método de medição de um bom desempenho para disponibilidade, capacidade, continuidade e segurança. (Literatura: A, Capítulo 11.5)
C) Incorreto. Isso ocorre muito cedo no processo. As necessidades do consumidor geralmente são estabelecidas em um caso de negócio, cuja aprovação desencadeia atividades subsequentes que resultam na inclusão de medidas de desempenho no blueprint de serviço. (Literatura: A, Capítulo 11.3)
D) Correto. Durante o processo de coleta de requisitos, os requisitos funcionais e não funcionais são estabelecidos (incluindo o aspecto de um bom desempenho). Isso determina a construção de medidas e relatos adequados. (Literatura: A, Capítulo 11.4)

27 / 40
Qual é o objetivo da medição do serviço?

A) Demonstrar a conformidade com leis, regulamentos e compromissos contratuais
B) Permitir que fornecedores de serviços gerenciem as habilidades de desempenho de elementos de sustentação do serviço
C) Permitir que o consumidor compreenda os custos do fornecimento do serviço
D) Quantificar e qualificar os resultados ou consequências fornecidos por um serviço

A) Incorreto. A conformidade é uma das quatro considerações para medição do serviço, que ajuda a possibilitar o gerenciamento do serviço. Esse não é o objetivo geral da medição.
B) Incorreto. Embora essas medidas sejam importantes para os fornecedores de serviços, elas não têm interesse para os consumidores e não refletem uma visão holística da medição do serviço.
C) Incorreto. Entender os custos do fornecimento do serviço é importante para o fornecedor de serviços, não para o consumidor. Os consumidores estão mais interessados no custo do consumo e no valor obtido com o serviço.
D) Correto. A medição de um serviço começa com a compreensão do serviço e do consumidor e o modo como o consumidor recebe o valor do serviço. A medição (e o relatório) é o meio pelo qual o valor é demonstrado ao consumidor. (Literatura: A, Capítulo 10.4.4.1)

28 / 40
Uma organização está crescendo rapidamente e por isso deseja reconsiderar todos os seus processos. Eles constatam que a realização de testes é muito arriscada. A intenção é minimizar os custos da correção de erros resultantes da descoberta tardia de erros de integração de teste.

Que tipo de prática de gerenciamento abordaria **melhor** essa questão?

A) Agile (Ágil)
B) Experiência do Cliente (CX) / Experiência do Usuário (UX)
C) Lean
D) Service Integration and Management (SIAM™)

A) Incorreto. Ágil inclui a capacidade de pensar com rapidez, resolver problemas e ter novas ideias. Uma organização Ágil seria dinâmica, flexível e robusta, capaz de respostas rápidas frente a dificuldades, eventos e oportunidades inesperados. Portanto, Ágil não seria a melhor prática de gerenciamento para abordar essa questão.
B) Incorreto. CX/UX consiste na relação entre os consumidores de produtos e serviços e a organização que os produz. Esta prática de gerenciamento não abordará os custos associados a questões relativas a testes.
C) Correto. Tanto Lean quanto entrega contínua melhoram a redução de demoras associadas a esforços de teste. Também minimizam os riscos dos testes e detectam erros de integração de testes antes que suas correções se torne muito dispendiosas. (Literatura: A, Capítulo 16.1)
D) Incorreto. SIAM enfoca a definição de um conjunto de princípios, práticas e abordagens usados para gerenciar, integrar, governar e coordenar a entrega de serviços de múltiplos fornecedores de serviços. SIAM não enfoca especificamente a minimização de custos associados a esforços de teste.

29 / 40
Como o Ágil pode ser usado para respaldar o gerenciamento de serviço?

A) O Ágil não pode ser usado porque é uma prática voltada apenas para gerenciamento de projetos.
B) Para construir produtos e serviços de modo iterativo.
C) Para obter uma aceitação fácil de todas as práticas de gerenciamento de serviço em toda a organização.
D) Para construir todos os processos de gerenciamento de serviço como projetos tradicionais do tipo Waterfall (Cascata).

A) Incorreto. As práticas Ágeis podem ser usadas não apenas no gerenciamento de projetos, mas também em atividades usuais do negócio e no gerenciamento de serviço.
B) Correto. A construção iterativa de produtos e serviços segue as técnicas Ágeis. (Literatura: A, Capítulo 17.6)
C) Incorreto. O modelo Ágil promove uma abordagem iterativa de introdução gradual de mudanças; obter a aceitação progressiva de práticas de gerenciamento de serviço em toda a organização é um processo contínuo.
D) Incorreto. As práticas Ágeis promovem a construção de serviços e produtos de forma iterativa, enquanto a abordagem de Waterfall (Cascata) não foca em uma construção iterativa.

30 / 40
Como o DevOps favorece as práticas de gerenciamento de serviço?

A) DevOps estabelece os princípios para as práticas de gerenciamento de serviço.
B) DevOps impulsiona as práticas de gerenciamento de serviço ao mover-las para esquerda (shift to the left), tornando-as mais eficazes.
C) DevOps só deve ser usado para desenvolver novos produtos e serviços.
D) DevOps foi estabelecido mais tarde que o gerenciamento de serviço e, portanto, não favorece as práticas de gerenciamento de serviço.

A) Incorreto. DevOps não é capaz de estabelecer princípios, pois esses constituem uma parte inerente do gerenciamento de serviço.
B) Correto. DevOps pode favorecer as práticas de gerenciamento de serviço ao desviá-las para a esquerda, tornando-as mais enxutas e automatizando as atividades de gerenciamento de serviço. (Literatura: A, Capítulo 18.7)
C) Incorreto. DevOps pode ser usado para criar novos produtos e serviços, assim como para melhorar os já existentes.
D) Incorreto. Não importa se o DevOps foi estabelecido mais tarde porque ele pode influenciar as práticas de gerenciamento de serviço existentes ao envolver pessoas, desenvolvimento, operações, qualidade e testes.

31 / 40
Qual é a camada entre o consumidor e o fornecedor no Service Integration and Management (SIAM™)?

A) Defensor do serviço
B) Integrador do serviço
C) Instalador do serviço
D) Gerente do serviço

A) Incorreto. Não existe esse papel no SIAM, Melhores Práticas de Gerenciamento e VeriSM™.
B) Correto. Esse é o nome da terceira camada entre o consumidor e o fornecedor no SIAM. (Literatura: A, Capítulo 19.2)
C) Incorreto. Não existe esse papel no SIAM, Melhores Práticas de Gerenciamento e VeriSM™.
D) Incorreto. Não existe esse papel no SIAM, Melhores Práticas de Gerenciamento e VeriSM™.

32 / 40
No Lean, diferentes tipos de desperdício são separados.

Qual tipo de desperdício seria "produzir com níveis de qualidade superiores aos exigidos pelos clientes"?

A) Inventário
B) Entrega excessiva
C) Processamento excessivo
D) Produção excessiva

A) Incorreto. Esse tipo de desperdício é descrito como um excesso de produtos e materiais que não estão sendo usados.
B) Incorreto. Esse tipo de desperdício não existe no Lean.
C) Correto. Essa é a descrição de processamento excessivo. (Literatura: A, Capítulo 20.7)
D) Incorreto. Esse tipo de desperdício é descrito como a criação de uma produção maior que a necessária e antes que seja necessária.

33 / 40
O Shift Left é uma abordagem que empurra o desenvolvimento, a entrega e o suporte de soluções para os estágios anteriores de seu ciclo de vida e com isso obtém eficiência, economia de custos e melhor foco no cliente.

Qual atividade **não** é uma característica do Shift Left?

A) Autocorreção de problemas operacionais após sua ocorrência
B) Autodetecção de potenciais problemas operacionais antes de sua ocorrência
C) Encaminhamento automático dos incidentes para o suporte de segundo nível
D) Diagnóstico de incidentes por autoatendimento

A) Incorreto. Esta é uma característica do Shift Left. A resolução automática de incidentes reduz o possível tempo ocioso do serviço ao eliminar a necessidade de intervenção humana. Por exemplo, os efeitos de uma falha de energia podem ser minimizados com a detecção pelo gerenciamento de eventos e comutação automática do serviço para recursos de processamento alternativos.
B) Incorreto. Isso está na extrema esquerda do espectro do Shift Left. Os incidentes são prevenidos e desse modo os custos de suporte e tempo ocioso do serviço podem ser evitados. Por exemplo, o gerenciamento de eventos pode detectar que um componente está ficando cheio e ativar automaticamente a inclusão de espaço adicional.
C) Correto. Esta não é uma atividade de Shift Left porque há o envolvimento de recursos de segundo nível comparativamente mais caros. A automação, porém, é um componente central do Shift Left porque reduz o risco de erro humano. O encaminhamento automatizado de incidentes para o suporte de segundo nível, em algumas circunstâncias, pode até ser o processo mais apropriado - mas não é um Shift Left. (Literatura: A, Capítulo 21)
D) Incorreto. O autoatendimento é uma prática de Shift Left. É “a espinha dorsal do suporte de nível 0”. Os consumidores podem pesquisar bases de conhecimento e usar fóruns de comunidades e muitas outras ferramentas para encontrar a solução para sua dificuldade sem precisar entrar em contato com o suporte de TI, que é comparativamente mais caro. Contudo, é importante que o suporte de TI esteja ciente das atividades de autoatendimento dos consumidores para que possam controlar o conteúdo.

34 / 40
O que é um exemplo de Experiência do Usuário (UX)?

A) Tratamento de reclamações
B) Atendimento ao cliente
C) Experiência de suporte
D) Interface do usuário

A) Incorreto. Esse é um exemplo de Experiência do Cliente (CX) e não de Experiência do Usuário (UX). O tratamento de reclamações está relacionado à capacidade de resposta da organização às reclamações e, portanto, ao relacionamento entre os consumidores e a organização.
B) Incorreto. Esse é um exemplo de Experiência do Cliente (CX) e não de Experiência do Usuário (UX). Está relacionado ao relacionamento entre os consumidores e a organização.
C) Incorreto. Esse é um exemplo de Experiência do Cliente (CX) e não de Experiência do Usuário (UX). Está relacionado ao relacionamento entre os consumidores e a organização.
D) Correto. Esse é um exemplo de Experiência do Usuário. A interface do usuário é um dos componentes técnicos da experiência do cliente e, portanto, é um exemplo de UX. (Literatura: A, Capítulo 22.1)

35 / 40
De que modo a entrega contínua afeta **positivamente** os processos de controle de mudança?

A) Ela não afeta os processos de controle de mudança.
B) Ela afeta os processos por meio de instalações de testes automatizadas.
C) Ela afeta os processos por meio da entrega de mais informações.
D) Ela afeta os processos por meio da um controle de mudanças menos rigoroso.

A) Incorreto. A entrega contínua pode afetar positivamente os processos de controle de mudança pela automatização do processo de integração e teste sem intervenção humana ou discussão.
B) Correto. A entrega contínua pode afetar o processo de controle de mudança por meio da eliminação do fator humano ou discussão. (Literatura: A, Capítulo 23.7)
C) Incorreto. O acréscimo de mais informações significa uma tomada de decisão mais longa. Isso pode afetar negativamente os processos de controle de mudança e não eliminar os erros humanos.
D) Incorreto. Um processo de controle de mudança menos rigoroso pode acarretar mais falhas humanas e pode afetar negativamente o processo como um todo.

36 / 40
A tecnologia está mudando rapidamente e isso causa desafios importantes para o gerenciamento de serviço.

Qual é um desafio genérico identificado para o gerenciamento de serviço?

A) Garantir que o custo corresponda ao orçamento
B) Adequar as expectativas às relações na empresa
C) Maior complexidade e menor visibilidade
D) Respaldo de restrições pelas abordagens de gerenciamento de serviço

A) Incorreto. Garantir que o custo corresponda ao orçamento não é um dos desafios identificados para o gerenciamento de serviço.
B) Incorreto. O desafio é adequar as expectativas à realidade, não às relações na organização.
C) Correto. Um desafio reconhecido é que as tecnologias emergentes e o acesso às novas tecnologias possam deixar o ambiente do fornecedor de serviços mais complexo. (Literatura: A, Capítulo 25.1)
D) Incorreto. As abordagens de gerenciamento de serviço precisam respaldar a organização, nas as restrições.

37 / 40
Qual é um benefício **chave** da nuvem?

A) Melhor comunicação interna
B) Maior qualidade da infraestrutura
C) Maior velocidade de serviço de infraestrutura
D) Redução dos riscos operacionais

A) Incorreto. Utilizar a nuvem para a infraestrutura não impacta na habilidade de se comunicar internamente. Utilizar a nuvem pode levar a benefícios de como reduzir os riscos operacionais, rápida entrega de recursos de hardware e software, e aumentar a habilidade de pagar pelo uso.
B) Incorreto. Embora a inserção da infraestrutura na nuvem possa promover melhor qualidade, isso não é uma certeza. Se existe uma boa configuração interna da infraestrutura, não se pode esperar um aumento de qualidade com apenas a mudança para a nuvem. Utilizar a nuvem pode levar a benefícios como reduzir os riscos operacionais, rápida entrega de recursos de hardware e software, e aumentar a habilidade de pagar pelo uso.
C) Incorreto. Embora se possa experimentar uma maior velocidade no serviço de infraestrutura, isto só pode acontecer se a sua infraestrutura interna estivesse lenta antes disso. Se você tem uma infraestrutura rápida e eficiente, não espere uma melhoria neste fator simplesmente por colocar suas infraestrutura na nuvem. Utilizar a nuvem pode levar a benefícios como reduzir os riscos operacionais, rápida entrega de recursos de hardware e software, e aumentar a habilidade de pagar pelo uso.
D) Correto. A complexidade de gerenciar servidores de infraestrutura, armazenamento e aplicações são controladas pelo provedor de serviço de nuvem permitindo que as organizações foquem nas atividades principais ao invés das atividades técnicas de TI. (Literatura: A, capítulo 25.2).

38 / 40
Uma organização decide usar uma solução SaaS para controlar seus novos dispositivos de monitoramento da Internet das Coisas (IoT).

Qual é a consideração **mais** importante do ponto de vista do gerenciamento de serviço?

A) Um requisito essencial é que os dispositivos de IoT tenham identificadores e endereços de IP únicos.
B) Os serviços de IoT fornecem um melhor acompanhamento do comportamento para suportar o marketing em tempo real.
C) Esse é um serviço terceirizado, por isso nenhuma consideração especial é necessária.
D) Os guarda-chuvas (guardrails) para os serviços devem ser respeitados para as soluções Saas.

A) Incorreto. Esse é um requisito técnico válido, mas não é importante do ponto de vista do gerenciamento de serviço.
B) Incorreto. Esse é um benefício fornecido por serviços de IoT, mas não é importante do ponto de vista do gerenciamento de serviço.
C) Incorreto. Os princípios de gerenciamento de serviço são aplicáveis a todos os serviços.
D) Correto. Os guarda-chuvas são princípios gerais para todos os serviços, terceirizados ou não. (Literatura: A, capítulo 1.4 e 25.6)

39 / 40
Qual é a vantagem da Robotic Process Automation (RPA - Automação Robótica de Processos) em processos de gerenciamento de serviço?

A) A RPA automatiza as tarefas e, portanto, sempre vai reduzir o número de funcionários.
B) A RPA ajuda os empregados a realizar tarefas mais complexas.
C) A RPA aumenta a qualidade dos produtos gerados porque automatiza as tarefas.
D) A RPA é uma técnica de fabricação que não pode ser usada de modo efetivo no gerenciamento de serviço.

A) Incorreto. RPA nem sempre consiste em reduzir o número de funcionários.
B) Correto. A redistribuição de recursos de pessoal para atividades mais valiosas é um benefício claro, e também a automação de tarefas complexas que envolvem lógica avançada. (Literatura: A, capítulo 25.8)
C) Incorreto. A RPA no gerenciamento de serviço não se refere ao produto, mas à automação de tarefas do processo.
D) Incorreto. A RPA envolve a automação de tarefas do processo (gerenciamento de serviço).

40 / 40
Uma organização deseja sair do modo "apagar incêndio" e se mover para o modo próativo.

Qual elemento(s) do modelo VeriSM™ deve(m) ser focado(s) **primeiramente**?

A) Definir e Produzir
B) Governança
C) Management Mesh (gerenciamento da malha)
D) Prover e Responder

A) Correto. Melhorar as coisas desde o início e produzir serviços melhores, é o melhor. O foco está nas atividades de Definir e Produzir, em vez de consertar o que foi errado. (Literatura: A, Capítulo 26.1)
B) Incorreto. Apesar destes elementos serem importantes, eles não são o foco primário.
C) Incorreto. Este é um elemento necessário para avançar no modelo VeriSM™, mas, não ajuda a quebrar o modo de "apagar incêndio" em curto prazo.
D) Incorreto. Focar no que foi errado e tentar reparar isto, mantém a organização no modo de "apagar incêndio". O foco está nas atividades de Definir e Produzir, ao invés de reparar o que foi errado.

Avaliação

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

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



Contato EXIN

www.exin.com