



**Exame simulado**

Edição 202101

Copyright © EXIN Holding B.V., 2021. All rights reserved.  
EXIN® is a registered trademark.  
VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.  
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	10
Avaliação	21

# Introdução

Este é o modelo de exame de VeriSM™ *Essentials* (VERISME.PR). As regras e regulamentos do exame do EXIN se aplicam a este exame.

Este exame consiste de 20 questões de múltipla escolha. Cada questão de múltipla escolha possui um certo número de alternativas de resposta, entre as quais somente uma resposta é a correta.

O número máximo de pontos que pode ser obtido neste exame é 20. Cada resposta correta vale um ponto. Para ser aprovado você deve obter 13 pontos ou mais.

O tempo permitido para este exame simulado é de 30 minutos.

Boa Sorte!

# Exame simulado

1 / 20

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 / 20

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/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 / 20

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 / 20

Qual é a **melhor** descrição de uma cultura organizacional?

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

5 / 20

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

6 / 20

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

7 / 20

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

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

8 / 20

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

9 / 20

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

10 / 20

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

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

11 / 20

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

12 / 20

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

13 / 20

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.

14 / 20

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.

**15 / 20**

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

**16 / 20**

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

**17 / 20**

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

**18 / 20**

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 o produto ou serviço atenda aos requisitos definidos
- C) Para garantir que os requisitos da organização estejam alinhadas com a sua estratégia
- D) Para garantir que a arquitetura da organização seja apropriada

**19 / 20**

Qual atividade faz parte do estágio Prover?

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

20 / 20

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

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

# Gabarito de respostas

1 / 20

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 entanto, o shadow behavior (comportamento invisível) não é positivo, pois, significa que sistemas são implementados sem aprovação e portanto aumentam o risco da organização.

2 / 20

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/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 e 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 e 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 / 20

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 / 20

Qual é a **melhor** descrição de uma cultura organizacional?

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

5 / 20

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 a autonomia 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, é demonstrar ao consumidor que eles são valorizados através de ações ao invés de apenas dizer que eles são valorizados.

6 / 20

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.

7 / 20

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.

8 / 20

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)

9 / 20

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.

10 / 20

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.

**11 / 20**

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 flexível, 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).

**12 / 20**

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)

13 / 20

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 ITSM. (Literatura: A, Capítulo 9.2)

14 / 20

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)

**15 / 20**

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, 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.

**16 / 20**

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.

17 / 20

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™.

18 / 20

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 o produto ou serviço atenda aos requisitos definidos
  - C) Para garantir que os requisitos da organização estejam alinhadas com a sua estratégia
  - D) Para garantir que a arquitetura da organização seja apropriada
- 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) 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 Capítulo 12.5)
- 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) 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.

19 / 20

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.

20 / 20

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.

# Avaliação

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

Question	Answer
1	C
2	A
3	B
4	D
5	C
6	C
7	A
8	D
9	C
10	A
11	D
12	D
13	D
14	D
15	C
16	C
17	A
18	B
19	C
20	A



Driving Professional Growth

**Contato EXIN**

[www.exin.com](http://www.exin.com)