



Exame simulado

Edição 201803

Copyright © EXIN Holding B.V. and BCS, 2018. 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	20

Introdução

Este é o modelo de exame de VeriSM™ *Plus* (VERISMPL.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

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.

2 / 20

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

3 / 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

4 / 20

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

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

5 / 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.

6 / 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

7 / 20

Qual atividade faz parte do estágio Prover?

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

8 / 20

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 um 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

9 / 20

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

10 / 20

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

11 / 20

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) SIAM™

12 / 20

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).

13 / 20

Como o DevOps favorece as práticas de gerenciamento de serviço?

- A) DevOps impulsiona as práticas de gerenciamento de serviço ao mover-las para esquerda (shift to the left), tornando-as mais eficazes.
- B) DevOps estabelece os princípios para as práticas de gerenciamento de serviço.
- 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.

14 / 20

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

15 / 20

Qual é a **primeira** etapa para construir um mapa de jornada do cliente?

- A) Definir
- B) Investigar
- C) Planejar
- D) Pesquisar

16 / 20

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 de um controle de mudanças menos rigoroso.

17 / 20

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

18 / 20

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

19 / 20

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.

20 / 20

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 / 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.

2 / 20

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 uma atividade chave do gerente.
 - B) Incorreto. Esta é uma atividade chave do gerente.
 - C) Correto. Esta atividade é uma característica chave que está conectada com o papel de líder 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.

3 / 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.

4 / 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.

5 / 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)

6 / 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.

7 / 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.

8 / 20

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 um 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.

9 / 20

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)

10 / 20

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)

11 / 20

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) 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 aos 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.

12 / 20

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.

13 / 20

Como o DevOps favorece as práticas de gerenciamento de serviço?

- A) DevOps impulsiona as práticas de gerenciamento de serviço ao mover-las para esquerda (shift to the left), tornando-as mais eficazes.
 - B) DevOps estabelece os princípios para as práticas de gerenciamento de serviço.
 - 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) 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)
 - B) Incorreto. DevOps não é capaz de estabelecer princípios, pois esses constituem uma parte inerente do gerenciamento de serviço.
 - 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.

14 / 20

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.

15 / 20

Qual é a **primeira** etapa para construir um mapa de jornada do cliente?

- A) Definir
- B) Investigar
- C) Planejar
- D) Pesquisar

- A) Correto. Essa é a primeira etapa para construir um mapa de jornada do cliente. (Literatura: A, Capítulo 22.6.1)
- B) Incorreto. Esta não é uma etapa para construir um mapa de jornada do cliente.
- C) Incorreto. Essa é uma etapa do ciclo de Deming, mas não da construção de um mapa de jornada do cliente.
- D) Incorreto. Essa é a segunda etapa para construir um mapa de jornada do cliente.

16 / 20

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 de 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.

17 / 20

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.

18 / 20

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).

19 / 20

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)

20 / 20

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.

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

Contato EXIN

www.exin.com

