



Exame simulado

Edição 201907

Copyright © EXIN Holding B.V. 2019. All rights reserved.
EXIN® 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	32

Introdução

Este é o exame simulado de EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018. 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 um ponto. Para passar você deve obter 26 pontos ou mais.

O tempo permitido para este exame é de 60 minutos.

Boa Sorte!

Exame simulado

1 / 40

O que **não** é uma entrada para gerenciar a melhoria contínua?

- A) Governança de processos operados por outras partes
- B) Utilização otimizada de recursos ou redução de riscos
- C) Registros de problemas
- D) Diretivas relevantes da alta direção

2 / 40

Além do gerenciamento de relações de negócio, que processo revisa o desempenho do serviço com o cliente?

- A) Orçamento e contabilização para serviços
- B) Gerenciamento de disponibilidade de serviço
- C) Gerenciamento de nível de serviço
- D) Relatos de serviço

3 / 40

A alta direção deve fornecer evidências de seu comprometimento com o planejamento, o estabelecimento, a implementação, a operação e a melhoria do Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS) no contexto do negócio da organização e dos requisitos dos clientes.

Qual é a **melhor** forma da alta direção dar visibilidade a isso?

- A) Terceirizando o gerenciamento de mudanças
- B) Promovendo a melhoria contínua do SGS
- C) Mostrando liderança e tomar ações
- D) Adotando ações disciplinares para colaboradores com desempenho abaixo do esperado

4 / 40

O que o princípio Adaptar e Adotar significa?

- A) Adaptar significa mudar a norma ISO/IEC 20000-1 para atender às necessidades da organização. Adotar significa implementar a norma ISO/IEC 20000-1 desta forma alterada.
- B) Adaptar significa adequar a norma ISO/IEC 20000-1 às necessidades da organização. Adotar significa usar qualquer orientação de gerenciamento de serviço.
- C) Adaptar significa tomar orientações da ITIL. Adotar significa usar essa orientação para estar em conformidade com os requisitos da norma ISO/IEC 20000-1.
- D) Adaptar significa usar e adequar qualquer orientação de gerenciamento de serviço. Adotar significa usar isso para criar as práticas de gerenciamento de serviço.

5 / 40

Como as requisições de serviço devem ser tratadas de acordo com a ISO/IEC 20000-1?

- A) Priorizar, escalar, resolver, fechar
- B) Registrar, classificar, escalar, fechar
- C) Registrar, priorizar, atender, fechar
- D) Registrar, priorizar, resolver, fechar

6 / 40

Qual é o objetivo do processo de gerenciamento de disponibilidade de serviço?

- A) Garantir a eficácia da comunicação acordada com os clientes
- B) Garantir que os compromissos de níveis de serviço acordados com os clientes serão cumpridos em todas as circunstâncias
- C) Garantir que os compromissos de disponibilidade de serviço acordados com os clientes possam ser cumpridos dentro das metas acordadas
- D) Garantir que os compromissos de disponibilidade de serviço acordados com os fornecedores serão cumpridos em todas as circunstâncias

7 / 40

A qual outro processo o desenho e transição de serviços é **mais** relacionado?

- A) Gerenciamento de ativos
- B) Gerenciamento de mudanças
- C) Melhoria contínua
- D) Gerenciamento de incidentes

8 / 40

Uma das atividades necessárias para a eficácia do planejamento, da coordenação e da avaliação das mudanças solicitadas é a avaliação do impacto e dos recursos necessários.

Que processo ou função é responsável por esta atividade?

- A) Gerenciamento de mudanças
- B) Gerenciamento de configuração
- C) Gerenciamento de liberação e implantação
- D) Central de serviços

9 / 40

Qual **não** é um exemplo de informações de configuração para um item de configuração (IC)?

- A) Característica de um serviço
- B) Relacionamento com outros ICs
- C) Status
- D) Identificação única

10 / 40

Qual seria um bom motivo para as organizações adotarem a norma ISO/IEC 20000-1?

- A) Para certificar seus produtos
- B) Para certificar seus serviços
- C) Para confirmar que todas as diretrizes ITIL foram implementadas
- D) Para revisar o Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)

11 / 40

Que tipo de requisição se qualificaria como uma requisição de serviço?

- A) Uma consulta de cobrança
- B) Uma requisição de mudança de desenho
- C) Uma requisição de informação
- D) Uma requisição para encerrar uma assinatura

12 / 40

Qual é um exemplo de um requisito para os objetivos de gerenciamento de serviço?

- A) Devem ser consistentes com a política de gerenciamento de serviço.
- B) Devem ser fáceis de se realizar.
- C) Devem ser mantidos inalterados, mesmo que os serviços mudem.
- D) Devem ser compartilhados com os clientes.

13 / 40

Uma empresa de transporte com 1.500 laptops recebeu muitos pedidos de expansão da memória interna, porque seu tamanho se mostrou insuficiente.

Qual processo poderia ter evitado que isso ocorresse?

- A) Gerenciamento de capacidade
- B) Gerenciamento de configuração
- C) Gerenciamento de disponibilidade de serviço
- D) Gerenciamento de nível de serviço

14 / 40

Como os requisitos de segurança da informação da ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001 se relacionam entre si?

- A) Os requisitos da ISO/IEC 20000-1 são mais leves que os requisitos da ISO/IEC 27001.
- B) Os requisitos da ISO/IEC 20000-1 são mais elaborados que os requisitos da ISO/IEC 27001.
- C) Os requisitos da ISO/IEC 20000-1 são os mesmos que os requisitos da ISO/IEC 27001.

15 / 40

Qual é a responsabilidade da organização em relação ao gerenciamento de fornecedores, conforme definido na ISO/IEC 20000-1?

- A) Garantir que exista um processo de qualificação de fornecedores
- B) Garantir que os contratos com fornecedores externos sejam avaliados quanto ao alinhamento com os acordos de nível de serviço (ANSs) dos clientes
- C) Garantir que os fornecedores subcontratados satisfaçam os requisitos contratuais em todas as circunstâncias
- D) Garantir que procedimentos e processos relacionados a fornecedores sejam definidos

16 / 40

Uma liberação é testada antes da implantação. A liberação falha no teste porque não atende aos critérios de aceitação.

De acordo com a norma, o que deve acontecer?

- A) O comitê consultivo de mudanças (CCM) deve se reunir e decidir se vai implantar ou não.
- B) O time de operações deve tomar a decisão de proteger o ambiente de produção.
- C) A organização deve decidir sobre ações e implantação necessárias.
- D) A liberação deve ser interrompida e rejeitada para que outro time possa consertá-la.

17 / 40

Qual é o valor do bom gerenciamento de serviços?

- A) Garante que as pessoas cumpram os acordos de nível de serviço (ANSs) usando informações documentadas.
- B) Permite que uma organização seja certificada, o que sempre agrega valor ao negócio.
- C) Oferece orientação prescritiva que permite à organização criar processos eficientes.
- D) Fornece uma estrutura de provisionamento de serviços que pode ser adaptada à cultura da organização.

18 / 40

Ao gerenciar um incidente maior, qual é uma das atividades que precisam ser realizadas?

- A) Escalar o incidente
- B) Iniciar atividades de gerenciamento de problemas
- C) Envolver o cliente
- D) Manter a alta direção informada

19 / 40

O que o gerenciamento de demanda e o gerenciamento de capacidade fazem?

- A) O gerenciamento de demanda determina a demanda por serviços.
O gerenciamento de capacidade fornece capacidade suficiente para atender à demanda.
- B) O gerenciamento de demanda determina a capacidade que os clientes precisam.
O gerenciamento de capacidade determina a capacidade que a organização precisa.
- C) O gerenciamento de demanda determina as necessidades futuras de capacidade.
O gerenciamento de capacidade monitora a capacidade atual.
- D) O gerenciamento de demanda faz relatórios sobre consumo de serviços.
O gerenciamento de capacidade faz relatórios sobre melhorias necessárias no consumo de serviços.

20 / 40

Como uma organização pode determinar a eficácia do processo de gerenciamento de nível de serviço?

- A) Verificando os contratos com os fornecedores
- B) Definindo os níveis de serviço
- C) Monitorando as metas de nível de serviço
- D) Relatando todos os incidentes

21 / 40

De acordo com a norma ISO/IEC 20000-1, é importante que exista um processo para lidar com disputas com fornecedores externos.

A qual processo essa atividade pertence?

- A) Gerenciamento de relações de negócio
- B) Gerenciamento de contrato
- C) Gerenciamento de nível de serviço
- D) Gerenciamento de fornecedores

22 / 40

Qual é o propósito dos controles de segurança da informação?

- A) Abordar os riscos de segurança da informação identificados
- B) Controlar o acesso aos serviços
- C) Impor a política de segurança da informação
- D) Monitorar incidentes de segurança da informação

23 / 40

O que a norma ISO/IEC 20000-1 menciona sobre melhoria contínua?

- A) Que a melhoria não precisa ser mensurável
- B) Que é o mesmo que tomar ações corretivas
- C) Que deve estar alinhado com os acordos de nível de serviço (ANSs)
- D) Que várias metodologias podem ser usadas

24 / 40

Qual é o objetivo do gerenciamento de incidentes?

- A) Permitir a comunicação com os clientes sobre futuras interrupções do serviço
- B) Comparar novos incidentes com erros conhecidos
- C) Restaurar os serviços o mais rápido possível
- D) Rastrear problemas no banco de dados de erros conhecidos

25 / 40

Quando as mudanças devem passar pelo processo de desenho e transição de serviços?

- A) Quando elas não precisam de aprovações adicionais
- B) Quando sua primeira implementação tiver falhado
- C) Quando elas têm um grande impacto nos serviços ou clientes
- D) Quando a alta direção decide que isso é necessário

26 / 40

Durante a implementação da nova versão de uma aplicação, ambos o gerenciamento de mudanças e o gerenciamento de liberação e implantação estão envolvidos.

Qual é a responsabilidade do processo de gerenciamento de mudanças nesta fase?

- A) Gerenciamento de mudanças cria a requisição de mudanças (RDM).
- B) Gerenciamento de mudanças realiza a tarefa de implementação e instalação.
- C) Gerenciamento de mudanças verifica se a nova aplicação funciona de modo adequado.
- D) Gerenciamento de mudanças tem o papel de coordenação.

27 / 40

Para estabelecer os objetivos, processos e procedimentos necessários para entregar resultados, que estão de acordo com os requisitos do cliente e as políticas da organização, o gerenciamento de serviços de TI deve ser planejado.

O que deve sempre ser incluído no plano de gerenciamento de serviço?

- A) As interfaces entre os processos de negócios
- B) O procedimento para lidar com liberações emergenciais
- C) Os procedimentos de continuidade de serviço
- D) A tecnologia para suportar o Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)

28 / 40

Quando uma interrupção do serviço ou outra falha é reportada, em que ordem os processos são executados?

- A) Gerenciamento de configuração, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de liberação e implantação
- B) Gerenciamento de incidentes, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas, gerenciamento de liberação e implantação
- C) Gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de liberação e implantação
- D) Gerenciamento de problemas, gerenciamento de configuração, gerenciamento de liberação e implantação, gerenciamento de mudanças

29 / 40

Por que processos são necessários para um Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)?

- A) Para definir objetivos de gerenciamento de serviço de modo estruturado
- B) Para garantir que nunca ocorram problemas de serviço
- C) Para fornecer saídas previsíveis e pretendidas de atividades
- D) Para satisfazer às necessidades dos principais fornecedores

30 / 40

O que faz parte do planejamento de uma liberação?

- A) Alocação de recursos para implementação
- B) Coordenação com o gerenciamento de mudanças
- C) Desenho do serviço
- D) Testes de aceitação do usuário

31 / 40

O que deve ser feito para lidar com riscos e oportunidades?

- A) Evitar, reduzir e transferir
- B) Determinar, documentar e planejar ações
- C) Planejar, fazer, verificar e agir usando o ciclo de Deming
- D) Registrar, classificar, cumprir e fechar

32 / 40

Qual é o **melhor** modo de identificar os requisitos para gerenciamento de continuidade de serviço?

- A) Com base nas investigações de satisfação do cliente, para que as suas necessidades reais possam ser consideradas.
- B) Com base nos dados do histórico dos incidentes maiores e seu impacto de negócio sobre a organização.
- C) Com base nas prioridades de negócios, nos acordos de nível de serviço (ANSs) e nos riscos avaliados.
- D) Com base na estratégia da organização, de modo que represente a visão da alta direção.

33 / 40

Quais são os elementos que devem ser considerados ao determinar o escopo do Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)?

- A) Os colaboradores, clientes e fornecedores de uma organização
- B) As questões da organização e os requisitos das partes interessadas
- C) O organograma e o número de colaboradores da organização
- D) A política de gerenciamento de serviço, objetivos e procedimentos

34 / 40

O catálogo de serviços de uma empresa de rede estabelece que as requisições de autorização de Rede de Área Local serão concluídas em três semanas. Um gerente que é cliente da empresa de rede não acredita que isso seja possível e solicita um relatório que comprove que o prazo estabelecido no catálogo será cumprido.

Qual destes processos é responsável por fornecer esse relatório?

- A) Gerenciamento de mudanças
- B) Gerenciamento de problemas
- C) Gerenciamento de disponibilidade de serviço
- D) Gerenciamento de nível de serviço

35 / 40

Qual **não** é um exemplo de parte interessada do Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)?

- A) O cliente
- B) Os colaboradores
- C) O departamento de recursos humanos (RH)
- D) A organização

36 / 40

Onde é definido um serviço de TI para o cliente?

- A) No framework de TI
- B) No catálogo de serviços
- C) No acordo de nível de serviço (ANS)
- D) No relatório de serviço

37 / 40

Qual é o motivo pelo qual o gerenciamento de problemas gera uma requisição de mudança?

- A) Para corrigir a causa raiz de um incidente
- B) Para implementar uma liberação no ambiente de produção
- C) Para registrar um erro conhecido
- D) Para resolver um incidente

38 / 40

Os colaboradores devem ser competentes com base em educação e experiência apropriadas.

De acordo com a norma ISO/IEC 20000-1, qual é um requisito relativo à competência?

- A) Informações documentadas apropriadas devem ser mantidas como evidência de competência.
- B) É necessário treinar pelo menos dois funcionários de modo adequado para cada função.
- C) Colaboradores devem ter pelo menos um grau de bacharel (universidade) relevante.
- D) Colaboradores devem ter treinamento de segurança adequado de acordo com a norma ISO/IEC 27000.

39 / 40

Qual processo é responsável pelo registro dos relacionamentos físicos e lógicos entre os vários componentes da infraestrutura de TI?

- A) Gerenciamento de configuração
- B) Gerenciamento de incidentes
- C) Gerenciamento de liberação e implantação
- D) Gerenciamento de disponibilidade de serviço

40 / 40

Qual é o propósito de monitorar, medir, analisar e avaliar o Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS) e os serviços?

- A) Poder compartilhar os resultados com clientes e outras partes interessadas
- B) Avaliar o desempenho em relação aos objetivos de gerenciamento de serviço
- C) Gerar oportunidades de melhoria contínua para melhorar o SGS e os serviços
- D) Fornecer informações mensuráveis e confiáveis para a auditoria interna

Gabarito de respostas

1 / 40

O que **não** é uma entrada para gerenciar a melhoria contínua?

- A) Governança de processos operados por outras partes
- B) Utilização otimizada de recursos ou redução de riscos
- C) Registros de problemas
- D) Diretivas relevantes da alta direção

- A) Correto. Isso faz parte do desenho e transição de serviços. (Literatura A: Cap. 10.2)
- B) Incorreto. Esta é uma das entradas. As atividades de melhoria a seguir precisam ser gerenciadas: definir metas para melhorias, garantir que as melhorias sejam priorizadas, planejadas e implementadas, fazer alterações no Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS), medir melhorias implementadas em relação às metas definidas e relatar melhorias implementadas.
- C) Incorreto. Essa é uma das entradas, pois isso é necessária para identificar melhorias.
- D) Incorreto. Essa é uma das entradas, pois isso é necessária para identificar melhorias.

2 / 40

Além do gerenciamento de relações de negócio, que processo revisa o desempenho do serviço com o cliente?

- A) Orçamento e contabilização para serviços
- B) Gerenciamento de disponibilidade de serviço
- C) Gerenciamento de nível de serviço
- D) Relatos de serviço

- A) Incorreto. Orçamento e contabilização para serviços fornecerão informações de custo do serviço para cada serviço, cliente ou local. Essas informações tipicamente serão apresentadas ao cliente pelo gerenciamento de nível de serviço. O gerenciamento de nível de serviço revisa o desempenho do serviço (cumprimento das metas de nível de serviço) com o cliente.
- B) Incorreto. O gerenciamento de disponibilidade de serviço fornecerá informações para a revisão. O gerenciamento de nível de serviço revisa o desempenho do serviço (cumprimento das metas de nível de serviço) com o cliente.
- C) Correto. O gerenciamento de nível de serviço revisa o desempenho do serviço (cumprimento das metas de nível de serviço) com o cliente. (Literatura A: Cap. 8.3.3)
- D) Incorreto. Relatos de serviço criará o relatório de serviço que pode ser fornecido ao cliente. O gerenciamento de nível de serviço revisa o desempenho do serviço (cumprimento das metas de nível de serviço) com o cliente.

3 / 40

A alta direção deve fornecer evidências de seu comprometimento com o planejamento, o estabelecimento, a implementação, a operação e a melhoria do Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS) no contexto do negócio da organização e dos requisitos dos clientes.

Qual é a **melhor** forma da alta direção dar visibilidade a isso?

- A) Terceirizando o gerenciamento de mudanças
 - B) Promovendo a melhoria contínua do SGS
 - C) Mostrando liderança e tomar ações
 - D) Adotando ações disciplinares para colaboradores com desempenho abaixo do esperado
-
- A) Incorreto. A terceirização do gerenciamento de mudanças é irrelevante.
 - B) Incorreto. Participar do planejamento de novos serviços é uma ação insuficiente para garantir que o comprometimento da alta direção seja visível.
 - C) Correto. A alta direção deve demonstrar liderança e comprometimento com relação ao SGS, entre outras coisas, promovendo a melhoria contínua do SGS e dos serviços. (Literatura A: Cap. 5.1)
 - D) Incorreto. Isso não é uma ação suficiente para garantir que o comprometimento da alta direção seja visível.

4 / 40

O que o princípio Adaptar e Adotar significa?

- A) Adaptar significa mudar a norma ISO/IEC 20000-1 para atender às necessidades da organização. Adotar significa implementar a norma ISO/IEC 20000-1 desta forma alterada.
 - B) Adaptar significa adequar a norma ISO/IEC 20000-1 às necessidades da organização. Adotar significa usar qualquer orientação de gerenciamento de serviço.
 - C) Adaptar significa tomar orientações da ITIL. Adotar significa usar essa orientação para estar em conformidade com os requisitos da norma ISO/IEC 20000-1.
 - D) Adaptar significa usar e adequar qualquer orientação de gerenciamento de serviço. Adotar significa usar isso para criar as práticas de gerenciamento de serviço.
-
- A) Incorreto. Os requisitos da norma ISO/IEC 20000-1 não podem ser adequados às necessidades da organização. As práticas de gerenciamento de serviço podem ser adequadas usando o princípio Adaptar e Adotar.
 - B) Incorreto. Os requisitos da norma ISO/IEC 20000-1 não podem ser adequados às necessidades da organização. As práticas de gerenciamento de serviço podem ser adequadas usando o princípio Adaptar e Adotar.
 - C) Incorreto. A ITIL pode ser usada, mas não é obrigatória para seguir o princípio Adaptar e Adotar.
 - D) Correto. Adaptar e Adotar significa implementar os requisitos com base nas necessidades da organização. (Literatura B: Cap. 2)

5 / 40

Como as requisições de serviço devem ser tratadas de acordo com a ISO/IEC 20000-1?

- A) Priorizar, escalar, resolver, fechar
- B) Registrar, classificar, escalar, fechar
- C) Registrar, priorizar, atender, fechar
- D) Registrar, priorizar, resolver, fechar

- A) Incorreto. Requisições de serviço precisam ser registradas como qualquer outro elemento-chave no gerenciamento de serviços de TI. Além disso, requisições de serviço não devem ser escaladas.
- B) Incorreto. Esse fluxo não possui as ações de priorização e atendimento, que são fundamentais para atender às requisições.
- C) Correto. Requisições de serviço precisam ser registradas, priorizadas, atendidas e fechadas. (Literatura A: Cap. 8.6.2)
- D) Incorreto. Requisições de serviço não precisam ser resolvidas, mas precisam ser atendidas.

6 / 40

Qual é o objetivo do processo de gerenciamento de disponibilidade de serviço?

- A) Garantir a eficácia da comunicação acordada com os clientes
 - B) Garantir que os compromissos de níveis de serviço acordados com os clientes serão cumpridos em todas as circunstâncias
 - C) Garantir que os compromissos de disponibilidade de serviço acordados com os clientes possam ser cumpridos dentro das metas acordadas
 - D) Garantir que os compromissos de disponibilidade de serviço acordados com os fornecedores serão cumpridos em todas as circunstâncias
-
- A) Incorreto. A comunicação eficaz não é o objetivo do processo de gerenciamento de disponibilidade de serviço. Ela é mais relevante para relatos de serviço.
 - B) Incorreto. Gerenciar níveis de serviço é o objetivo do processo de gerenciamento de nível de serviço.
 - C) Correto. Essa é o objetivo do processo de gerenciamento de disponibilidade de serviço. (Literatura B: Cap. 3, cláusula 8)
 - D) Incorreto. O gerenciamento de disponibilidade de serviço é um processo entre um fornecedor e uma organização, não entre um fornecedor e um provedor.

7 / 40

A qual outro processo o desenho e transição de serviços é **mais** relacionado?

- A) Gerenciamento de ativos
- B) Gerenciamento de mudanças
- C) Melhoria contínua
- D) Gerenciamento de incidentes

- A) Incorreto. O gerenciamento de ativos não faz muita interface com o desenho e transição de serviços.
- B) Correto. O gerenciamento de mudanças lida com requisições de mudança para mudanças que podem passar pelo desenho e transição de serviços. (Literatura B: Cap. 3)
- C) Incorreto. Melhoria contínua pode desencadear mudanças que passam pelo desenho e transição de serviços, mas não está intimamente associada à ele.
- D) Incorreto. O gerenciamento de incidentes faz parte da resolução e do cumprimento.

8 / 40

Uma das atividades necessárias para a eficácia do planejamento, da coordenação e da avaliação das mudanças solicitadas é a avaliação do impacto e dos recursos necessários.

Que processo ou função é responsável por esta atividade?

- A) Gerenciamento de mudanças
- B) Gerenciamento de configuração
- C) Gerenciamento de liberação e implantação
- D) Central de serviços

- A) Correto. Esta é uma atividade de gerenciamento de mudanças. (Literatura A: Cap. 8.5.1)
- B) Incorreto. O gerenciamento de configuração é responsável pela gestão das informações de configuração.
- C) Incorreto. Este é o processo em que as mudanças são implantadas no ambiente de produção.
- D) Incorreto. Esta não é uma atividade da central de serviços, mas do gerenciamento de mudanças.

9 / 40

Qual **não** é um exemplo de informações de configuração para um item de configuração (IC)?

- A) Característica de um serviço
- B) Relacionamento com outros ICs
- C) Status
- D) Identificação única

- A) Correto. Isso é um IC. (Literatura A: Cap. 3.2.2)
- B) Incorreto. As informações de configuração registradas para cada IC devem incluir a) identificação única, b) tipo de IC, c) descrição do IC, d) relacionamento com outros ICs e e) status.
- C) Incorreto. As informações de configuração registradas para cada IC devem incluir a) identificação única, b) tipo de IC, c) descrição do IC, d) relacionamento com outros ICs e e) status.
- D) Incorreto. As informações de configuração registradas para cada IC devem incluir a) identificação única, b) tipo de IC, c) descrição do IC, d) relacionamento com outros ICs e e) status.

10 / 40

Qual seria um bom motivo para as organizações adotarem a norma ISO/IEC 20000-1?

- A) Para certificar seus produtos
 - B) Para certificar seus serviços
 - C) Para confirmar que todas as diretrizes ITIL foram implementadas
 - D) Para revisar o Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)
- A) Incorreto. É o SGS que recebe a certificação, e não os produtos.
- B) Incorreto. É o SGS que recebe a certificação, e não os serviços.
- C) Incorreto. A ITIL oferece um amplo conjunto de orientações, enquanto a ISO/IEC 20000-1 fornece requisitos.
- D) Correto. Isso está dentro do escopo da norma. (Literatura A: Cap. 1.1)

11 / 40

Que tipo de requisição se qualificaria como uma requisição de serviço?

- A) Uma consulta de cobrança
 - B) Uma requisição de mudança de desenho
 - C) Uma requisição de informação
 - D) Uma requisição para encerrar uma assinatura
- A) Incorreto. As consultas de cobrança não fazem parte do gerenciamento de requisições de serviço e, na verdade, não estão definidas na norma.
- B) Incorreto. Uma mudança de desenho precisa passar pelo gerenciamento de mudanças e, possivelmente, pelo desenho e transição de serviços.
- C) Correto. Requisições de informação são requisições de serviço típicas.
- D) Incorreto. O cancelamento do serviço teria que passar pelo desenho e transição de serviços.

12 / 40

Qual é um exemplo de um requisito para os objetivos de gerenciamento de serviço?

- A) Devem ser consistentes com a política de gerenciamento de serviço.
 - B) Devem ser fáceis de se realizar.
 - C) Devem ser mantidos inalterados, mesmo que os serviços mudem.
 - D) Devem ser compartilhados com os clientes.
- A) Correto. A política de gerenciamento de serviço direciona os objetivos de gerenciamento de serviço. (Literatura A: Cap. 6.2.1)
- B) Incorreto. Os objetivos de gerenciamento de serviço devem ser relevantes para o Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS), mas não necessariamente fáceis de realizar.
- C) Incorreto. Os objetivos de gerenciamento de serviço devem ser revisados regularmente.
- D) Incorreto. Eles podem ser compartilhados com os clientes se a organização acreditar que isso é necessário, mas isso não é um requisito.

13 / 40

Uma empresa de transporte com 1.500 laptops recebeu muitos pedidos de expansão da memória interna, porque seu tamanho se mostrou insuficiente.

Qual processo poderia ter evitado que isso ocorresse?

- A) Gerenciamento de capacidade
 - B) Gerenciamento de configuração
 - C) Gerenciamento de disponibilidade de serviço
 - D) Gerenciamento de nível de serviço
-
- A) Correto. O gerenciamento de capacidade é responsável por fornecer capacidade suficiente para atender aos requisitos acordados de capacidade e desempenho. (Literatura A: Cap. 8.4.3)
 - B) Incorreto. O gerenciamento de configuração é responsável pela manutenção de itens de configuração (ICs) e informações sobre ICs.
 - C) Incorreto. O gerenciamento de disponibilidade de serviços lida com o desenho de todos os serviços de TI para a operação normal do negócio e não para a capacidade dos laptops.
 - D) Incorreto. O gerenciamento de nível de serviço é responsável por garantir que um serviço acordado seja fornecido e que as metas de serviço sejam atendidas. Esse processo garante que os serviços e as metas de serviços acordados sejam documentados de uma maneira que seja facilmente compreendida pelo cliente.

14 / 40

Como os requisitos de segurança da informação da ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001 se relacionam entre si?

- A) Os requisitos da ISO/IEC 20000-1 são mais leves que os requisitos da ISO/IEC 27001.
 - B) Os requisitos da ISO/IEC 20000-1 são mais elaborados que os requisitos da ISO/IEC 27001.
 - C) Os requisitos da ISO/IEC 20000-1 são os mesmos que os requisitos da ISO/IEC 27001.
-
- A) Correto. Os requisitos de segurança da informação da ISO/IEC 20000-1 são mais leves que os requisitos da ISO/IEC 27001. (Literatura B: Cap. 3)
 - B) Incorreto. Os requisitos de segurança da informação da ISO/IEC 20000-1 são mais leves que os requisitos da ISO/IEC 27001.
 - C) Incorreto. Os requisitos de segurança da informação da ISO/IEC 20000-1 são mais leves que os requisitos da ISO/IEC 27001.

15 / 40

Qual é a responsabilidade da organização em relação ao gerenciamento de fornecedores, conforme definido na ISO/IEC 20000-1?

- A) Garantir que exista um processo de qualificação de fornecedores
 - B) Garantir que os contratos com fornecedores externos sejam avaliados quanto ao alinhamento com os acordos de nível de serviço (ANSs) dos clientes
 - C) Garantir que os fornecedores subcontratados satisfaçam os requisitos contratuais em todas as circunstâncias
 - D) Garantir que procedimentos e processos relacionados a fornecedores sejam definidos
-
- A) Incorreto. A seleção e a aquisição estão fora do escopo da norma.
 - B) Correto. Um foco no gerenciamento de serviço de ponta a ponta é essencial. (Literatura A: Cap. 8.3.4.1)
 - C) Incorreto. Esta é a responsabilidade dos fornecedores líderes.
 - D) Incorreto. A organização não define os processos e procedimentos do fornecedor.

16 / 40

Uma liberação é testada antes da implantação. A liberação falha no teste porque não atende aos critérios de aceitação.

De acordo com a norma, o que deve acontecer?

- A) O comitê consultivo de mudanças (CCM) deve se reunir e decidir se vai implantar ou não.
 - B) O time de operações deve tomar a decisão de proteger o ambiente de produção.
 - C) A organização deve decidir sobre ações e implantação necessárias.
 - D) A liberação deve ser interrompida e rejeitada para que outro time possa consertá-la.
-
- A) Incorreto. A decisão não cabe ao CCM, pois esse comitê supervisiona somente o processo de gerenciamento de mudanças. Se os critérios de aceitação não forem cumpridos, a organização deve ser envolvida para decidir o que fazer.
 - B) Incorreto. A decisão não depende do time de operações por conta própria. É uma decisão de negócio que deve ser tomada pelos níveis apropriados na organização.
 - C) Correto. A norma menciona: "Se os critérios de aceitação não forem atendidos, a organização e as partes interessadas tomarão uma decisão sobre as ações e implantação necessárias". (Literatura A: Cap. 8.5.3)
 - D) Incorreto. Não existe uma regra fixa para lidar com liberações que não atendem aos critérios de aceitação. São a organização e as partes interessadas que tomarão a decisão sobre o que fazer.

17 / 40

Qual é o valor do bom gerenciamento de serviços?

- A) Garante que as pessoas cumpram os acordos de nível de serviço (ANSs) usando informações documentadas.
 - B) Permite que uma organização seja certificada, o que sempre agrega valor ao negócio.
 - C) Oferece orientação prescritiva que permite à organização criar processos eficientes.
 - D) Fornece uma estrutura de provisionamento de serviços que pode ser adaptada à cultura da organização.
-
- A) Incorreto. Não é o objetivo nem o valor do gerenciamento de serviço adicionar informações documentadas. Embora o gerenciamento de serviço ajude no alinhamento com os ANSs, este não é o valor que ele oferece, pois os ANSs são apenas uma parte do gerenciamento de serviço.
 - B) Incorreto. O valor do gerenciamento de serviço não é alcançar qualquer tipo de certificação nem uma estrutura adaptável de prestação de serviços. Embora a certificação possa ser boa para a imagem de uma organização, e a adoção de práticas de gerenciamento de serviço permite a obtenção de uma certificação, esse não é o objetivo do gerenciamento de serviço.
 - C) Incorreto. A ISO/IEC 20000-1 não prescreve orientação. Para obter valor, os requisitos da ISO/IEC 20000-1 precisam ser adaptados em vez de apenas adotar esses requisitos.
 - D) Correto. Esse é o valor do bom gerenciamento de serviço e a maneira correta de explicá-lo. (Literatura B: Cap. 2)

18 / 40

Ao gerenciar um incidente maior, qual é uma das atividades que precisam ser realizadas?

- A) Escalar o incidente
 - B) Iniciar atividades de gerenciamento de problemas
 - C) Envolver o cliente
 - D) Manter a alta direção informada
-
- A) Incorreto. Escalação não é necessariamente parte de um procedimento de incidente maior.
 - B) Incorreto. O gerenciamento de problemas não faz parte do gerenciamento de incidentes maiores, mas pode seguir a resolução de um incidente maior.
 - C) Incorreto. O cliente não precisa ser mantido informado sobre os incidentes maiores, mesmo que isso seja apropriado.
 - D) Correto. A alta direção deve ser mantida informada sobre o progresso feito durante um incidente maior. (Literatura A: Cap. 8.6.1).

19 / 40

O que o gerenciamento de demanda e o gerenciamento de capacidade fazem?

- A) O gerenciamento de demanda determina a demanda por serviços.
O gerenciamento de capacidade fornece capacidade suficiente para atender à demanda.
 - B) O gerenciamento de demanda determina a capacidade que os clientes precisam.
O gerenciamento de capacidade determina a capacidade que a organização precisa.
 - C) O gerenciamento de demanda determina as necessidades futuras de capacidade.
O gerenciamento de capacidade monitora a capacidade atual.
 - D) O gerenciamento de demanda faz relatórios sobre consumo de serviços.
O gerenciamento de capacidade faz relatórios sobre melhorias necessárias no consumo de serviços.
-
- A) Correto. O gerenciamento de capacidade trabalha com o gerenciamento de demanda para planejar e fornecer capacidade suficiente para atender à demanda. (Literatura A: Cap. 8.4.2)
 - B) Incorreto. O gerenciamento de demanda e de capacidade refere-se às necessidades de capacidade de serviço, sem distinção entre as necessidades internas e do cliente.
 - C) Incorreto. O gerenciamento de demanda monitora a demanda atual e futura. O gerenciamento de capacidade planeja a capacidade atual e prevista com base na demanda.
 - D) Incorreto. Melhorias podem ser o resultado do gerenciamento de demanda e capacidade.

20 / 40

Como uma organização pode determinar a eficácia do processo de gerenciamento de nível de serviço?

- A) Verificando os contratos com os fornecedores
 - B) Definindo os níveis de serviço
 - C) Monitorando as metas de nível de serviço
 - D) Relatando todos os incidentes
-
- A) Incorreto. Contratos com fornecedores é parte do processo de gerenciamento de nível de serviço, mas a eficácia do processo não pode ser determinada pela verificação dos contratos.
 - B) Incorreto. Definir os níveis de serviço é importante para fornecer serviços de TI, mas eles não fornecem informações sobre a eficácia do processo de gerenciamento de nível de serviço.
 - C) Correto. A satisfação do cliente é o aspecto mais importante para determinar a eficácia (capacidade de alcançar os resultados desejados) do processo de gerenciamento de nível de serviço. (Literatura A: Cap. 8.3.3)
 - D) Incorreto. Através do relato de todos os incidentes, a eficácia do gerenciamento de incidentes pode ser determinada, mas não a eficácia do processo de gerenciamento de nível de serviço.

21 / 40

De acordo com a norma ISO/IEC 20000-1, é importante que exista um processo para lidar com disputas com fornecedores externos.

A qual processo essa atividade pertence?

- A) Gerenciamento de relações de negócio
- B) Gerenciamento de contrato
- C) Gerenciamento de nível de serviço
- D) Gerenciamento de fornecedores

- A) Incorreto. Gerenciamento de relações de negócio é responsável pela definição do processo de reclamação. Não é o processo que lida com disputas com fornecedores externos.
- B) Incorreto. O gerenciamento de fornecedores é responsável por definir um processo para lidar com disputas contratuais.
- C) Incorreto. O gerenciamento de nível de serviço é responsável por definir os serviços e por acordar, documentar e gerenciar os níveis de serviço.
- D) Correto. O gerenciamento de fornecedores é responsável por definir um processo para lidar com disputas contratuais. (Literatura A: Cap. 8.3.4.1)

22 / 40

Qual é o propósito dos controles de segurança da informação?

- A) Abordar os riscos de segurança da informação identificados
- B) Controlar o acesso aos serviços
- C) Impor a política de segurança da informação
- D) Monitorar incidentes de segurança da informação

- A) Correto. Controles são implementados para mitigar riscos de segurança da informação identificados. (Literatura A: Cap. 8.7.3.2)
- B) Incorreto. Embora isto possa ser um efeito dos controles de segurança da informação, este não é o propósito.
- C) Incorreto. A política de segurança da informação direciona as atividades de segurança da informação da organização, mas não é imposta pelos controles.
- D) Incorreto. Incidentes de segurança da informação são monitorados por um processo de gerenciamento de incidentes de segurança da informação.

23 / 40

O que a norma ISO/IEC 20000-1 menciona sobre melhoria contínua?

- A) Que a melhoria não precisa ser mensurável
 - B) Que é o mesmo que tomar ações corretivas
 - C) Que deve estar alinhado com os acordos de nível de serviço (ANSs)
 - D) Que várias metodologias podem ser usadas
-
- A) Incorreto. É importante medir a melhoria.
 - B) Incorreto. Melhoria contínua é mais ampla que apenas tomar ações corretivas. Ela também inclui ações preventivas, aperfeiçoamentos e inovações.
 - C) Incorreto. A melhoria contínua precisa estar alinhada com os objetivos de gerenciamento de serviço, e não com os ANSs.
 - D) Correto. A norma não requer uma determinada metodologia para melhoria contínua. Ela menciona que várias normas podem ser usadas, como Lean, Six Sigma, o ciclo PDCA etc. (Literatura B: Cap. 3, cláusula 10)

24 / 40

Qual é o objetivo do gerenciamento de incidentes?

- A) Permitir a comunicação com os clientes sobre futuras interrupções do serviço
 - B) Comparar novos incidentes com erros conhecidos
 - C) Restaurar os serviços o mais rápido possível
 - D) Rastrear problemas no banco de dados de erros conhecidos
-
- A) Incorreto. A comunicação é uma atividade importante desempenhada pela central de serviços para apoiar o gerenciamento de incidentes, mas não é o seu objetivo.
 - B) Incorreto. A correspondência de incidentes não é o objetivo do gerenciamento de incidentes. Ela faz parte de uma atividade de gerenciamento de incidentes.
 - C) Correto. Esta é o objetivo do gerenciamento de incidentes. (Literatura B: Cap. 3, cláusula 8)
 - D) Incorreto. Esta é uma responsabilidade do gerenciamento de problemas.

25 / 40

Quando as mudanças devem passar pelo processo de desenho e transição de serviços?

- A) Quando elas não precisam de aprovações adicionais
 - B) Quando sua primeira implementação tiver falhado
 - C) Quando elas têm um grande impacto nos serviços ou clientes
 - D) Quando a alta direção decide que isso é necessário
-
- A) Incorreto. Estas seriam mudanças que podem ser tratadas usando o processo de gerenciamento de requisições de serviço.
 - B) Incorreto. Implementações mal sucedidas não significam que as mudanças precisam passar pelo processo de desenho e transição de serviços.
 - C) Correto. Esse é um dos motivos pelos quais as mudanças precisam passar pelo processo de desenho e transição de serviços. (Literatura A: Cap. 8.5.1.2)
 - D) Incorreto. A alta direção não decide como as mudanças precisam ser tratadas.

26 / 40

Durante a implementação da nova versão de uma aplicação, ambos o gerenciamento de mudanças e o gerenciamento de liberação e implantação estão envolvidos.

Qual é a responsabilidade do processo de gerenciamento de mudanças nesta fase?

- A) Gerenciamento de mudanças cria a requisição de mudanças (RDM).
 - B) Gerenciamento de mudanças realiza a tarefa de implementação e instalação.
 - C) Gerenciamento de mudanças verifica se a nova aplicação funciona de modo adequado.
 - D) Gerenciamento de mudanças tem o papel de coordenação.
-
- A) Incorreto. Uma RDM já deve estar em vigor para que uma aplicação esteja no estágio de implementação.
 - B) Incorreto. Esta atividade pertence ao processo de gerenciamento de liberação e implantação.
 - C) Incorreto. Esta é uma tarefa de gerenciamento de liberação e implantação.
 - D) Correto. O processo de gerenciamento de mudanças planeja, coordena e aprova todas as atividades nessa fase. (Literatura A: Cap. 8.5.1.3)

27 / 40

Para estabelecer os objetivos, processos e procedimentos necessários para entregar resultados, que estão de acordo com os requisitos do cliente e as políticas da organização, o gerenciamento de serviços de TI deve ser planejado.

O que deve sempre ser incluído no plano de gerenciamento de serviço?

- A) As interfaces entre os processos de negócios
 - B) O procedimento para lidar com liberações emergenciais
 - C) Os procedimentos de continuidade de serviço
 - D) A tecnologia para suportar o Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)
-
- A) Incorreto. As interfaces entre os processos de negócios não devem ser incluídas no plano de gerenciamento de serviço.
 - B) Incorreto. Procedimentos fazem parte dos processos e não precisam ser incluídos no plano de gerenciamento de serviço.
 - C) Incorreto. Procedimentos fazem parte dos processos e não precisam ser incluídos no plano de gerenciamento de serviço.
 - D) Correto. A tecnologia apropriada para os processos deve ser mencionada no plano de gerenciamento de serviço. (Literatura A: Cap. 6.3)

28 / 40

Quando uma interrupção do serviço ou outra falha é reportada, em que ordem os processos são executados?

- A) Gerenciamento de configuração, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de liberação e implantação
 - B) Gerenciamento de incidentes, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas, gerenciamento de liberação e implantação
 - C) Gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de liberação e implantação
 - D) Gerenciamento de problemas, gerenciamento de configuração, gerenciamento de liberação e implantação, gerenciamento de mudanças
- A) Incorreto. A entrada de uma falha de serviço não começará com o gerenciamento de configuração, mas será registrada formalmente no processo de gerenciamento de incidentes.
- B) Incorreto. Encontrar a causa raiz via gerenciamento de problemas tipicamente ocorre antes de enviar uma mudança.
- C) Correto. Esta é a ordem dos processos. (Literatura A: Cap. 8.2.6, 8.5.3, 8.6.1, 8.6.3)
- D) Incorreto. O gerenciamento de mudanças avaliará e autorizará qualquer mudança antes da implementação por meio do gerenciamento de liberação e implantação.

29 / 40

Por que processos são necessários para um Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)?

- A) Para definir objetivos de gerenciamento de serviço de modo estruturado
 - B) Para garantir que nunca ocorram problemas de serviço
 - C) Para fornecer saídas previsíveis e pretendidas de atividades
 - D) Para satisfazer às necessidades dos principais fornecedores
- A) Incorreto. Os processos devem apoiar os objetivos de gerenciamento de serviço.
- B) Incorreto. Problemas de serviço fazem parte do dia a dia; processos ajudarão a prevenir e minimizar seu impacto.
- C) Correto. Um processo usa entradas para entregar um resultado pretendido. (Literatura A: Cap. 3.1.18)
- D) Incorreto. Pontos de contato com fornecedores são necessários para demonstrar o controle de qualidade de ponta a ponta.

30 / 40

O que faz parte do planejamento de uma liberação?

- A) Alocação de recursos para implementação
- B) Coordenação com o gerenciamento de mudanças
- C) Desenho do serviço
- D) Testes de aceitação do usuário

- A) Incorreto. Os recursos fazem parte do planejamento de desenho e transição de serviços.
- B) Correto. O gerenciamento de mudanças determina se uma liberação pode ser implantada pela aprovação de uma requisição de mudança. (Literatura A: Cap. 8.5.3)
- C) Incorreto. O desenho do serviço faz parte do desenho e transição de serviços.
- D) Incorreto. O teste de aceitação do usuário não faz parte do planejamento, mas da verificação após a implantação.

31 / 40

O que deve ser feito para lidar com riscos e oportunidades?

- A) Evitar, reduzir e transferir
- B) Determinar, documentar e planejar ações
- C) Planejar, fazer, verificar e agir usando o ciclo de Deming
- D) Registrar, classificar, cumprir e fechar

- A) Incorreto. Estas são opções de tratamento, que fazem parte de um plano para abordar riscos e oportunidades.
- B) Correto. Esses passos são indicados como atividades a serem realizadas para lidar com riscos. (Literatura A: Cap. 6)
- C) Incorreto. Estes são passos do ciclo de Deming para melhoria contínua.
- D) Incorreto. Estas são as ações para lidar com requisições de serviço.

32 / 40

Qual é o **melhor** modo de identificar os requisitos para gerenciamento de continuidade de serviço?

- A) Com base nas investigações de satisfação do cliente, para que as suas necessidades reais possam ser consideradas.
 - B) Com base nos dados do histórico dos incidentes maiores e seu impacto de negócio sobre a organização.
 - C) Com base nas prioridades de negócios, nos acordos de nível de serviço (ANSs) e nos riscos avaliados.
 - D) Com base na estratégia da organização, de modo que represente a visão da alta direção.
- A) Incorreto. Os resultados de satisfação do cliente não denotam necessariamente prioridades e riscos do negócio.
 - B) Incorreto. Os dados históricos nem sempre abrangem prioridades e riscos do negócio.
 - C) Correto. Prioridades de negócios são a consideração principal, a partir da qual os ANSs e a avaliação de riscos concretizam os requisitos. (Literatura A: Cap. 8.7.2)
 - D) Incorreto. Isso é amplo demais. Os requisitos para o gerenciamento de continuidade de serviço devem ser identificados com base em algo mais específico, por exemplo, ANSs e riscos.

33 / 40

Quais são os elementos que devem ser considerados ao determinar o escopo do Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)?

- A) Os colaboradores, clientes e fornecedores de uma organização
 - B) As questões da organização e os requisitos das partes interessadas
 - C) O organograma e o número de colaboradores da organização
 - D) A política de gerenciamento de serviço, objetivos e procedimentos
-
- A) Incorreto. Estas são partes interessadas, mas não determinam o escopo.
 - B) Correto. Estes elementos são necessários como entrada para determinar a declaração de escopo. (Literatura A: Cap. 4.3)
 - C) Incorreto. Estes não fazem parte da declaração de escopo
 - D) Incorreto. A política e os objetivos seguem somente após o escopo ter sido determinado.

34 / 40

O catálogo de serviços de uma empresa de rede estabelece que as requisições de autorização de Rede de Área Local serão concluídas em três semanas. Um gerente que é cliente da empresa de rede não acredita que isso seja possível e solicita um relatório que comprove que o prazo estabelecido no catálogo será cumprido.

Qual destes processos é responsável por fornecer esse relatório?

- A) Gerenciamento de mudanças
 - B) Gerenciamento de problemas
 - C) Gerenciamento de disponibilidade de serviço
 - D) Gerenciamento de nível de serviço
-
- A) Incorreto. O gerenciamento de nível de serviço é responsável por atender aos requisitos do cliente e deve emitir esse relatório.
 - B) Incorreto. O gerenciamento de nível de serviço é o processo responsável por atender aos requisitos do cliente e deve emitir esse relatório.
 - C) Incorreto. Atender às requisições do cliente é responsabilidade do gerenciamento de nível de serviço.
 - D) Correto. O gerenciamento de nível de serviço é responsável por atender aos requisitos do cliente e por emitir relatórios relacionados. Observe que o processo de relatório de serviço provavelmente produziria o relatório com base em uma solicitação do gerenciamento de nível de serviço. (Literatura A: Cap. 8.3.3)

35 / 40

Qual **não** é um exemplo de parte interessada do Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)?

- A) O cliente
 - B) Os colaboradores
 - C) O departamento de recursos humanos (RH)
 - D) A organização
- A) Incorreto. Este é um exemplo de parte interessada. Os clientes têm interesse no SGS porque se beneficiam dos serviços prestados.
- B) Incorreto. Este é um exemplo de parte interessada. Os colaboradores têm interesse no SGS porque trabalham dentro de seus processos.
- C) Incorreto. Este é um exemplo de parte interessada. O RH está interessado no SGS da perspectiva da competência e motivação dos funcionários.
- D) Correto. A organização em si não é uma parte interessada. (Literatura B: Cap. 3)

36 / 40

Onde é definido um serviço de TI para o cliente?

- A) No framework de TI
 - B) No catálogo de serviços
 - C) No acordo de nível de serviço (ANS)
 - D) No relatório de serviço
- A) Incorreto. O framework de TI fornece uma estrutura para o gerenciamento de serviço, mas não define o serviço em si.
- B) Correto. O catálogo de serviços mostra todos os serviços possíveis que um provedor pode oferecer. (Literatura A: Cap. 3.2.17)
- C) Incorreto. O ANS definiria as metas de nível de serviço para o cliente.
- D) Incorreto. O relatório de serviço forneceria detalhes do desempenho do serviço, mas não definiria o serviço.

37 / 40

Qual é o motivo pelo qual o gerenciamento de problemas gera uma requisição de mudança?

- A) Para corrigir a causa raiz de um incidente
 - B) Para implementar uma liberação no ambiente de produção
 - C) Para registrar um erro conhecido
 - D) Para resolver um incidente
- A) Correto. O gerenciamento de problemas pode ter que gerar uma requisição de mudança se a correção da causa raiz tiver impacto nos serviços. (Literatura B: Cap. 3)
- B) Incorreto. A implementação de liberações faz parte do gerenciamento de liberações.
- C) Incorreto. Um erro conhecido é simplesmente registrado em um banco de dados de erros conhecidos.
- D) Incorreto. A resolução de incidentes é feita pelo gerenciamento de incidentes e geralmente não requer um registro de mudanças.

38 / 40

Os colaboradores devem ser competentes com base em educação e experiência apropriadas.

De acordo com a norma ISO/IEC 20000-1, qual é um requisito relativo à competência?

- A) Informações documentadas apropriadas devem ser mantidas como evidência de competência.
- B) É necessário treinar pelo menos dois funcionários de modo adequado para cada função.
- C) Colaboradores devem ter pelo menos um grau de bacharel (universidade) relevante.
- D) Colaboradores devem ter treinamento de segurança adequado de acordo com a norma ISO/IEC 27000.

- A) Correto. Este é um requisito de acordo com a norma. (Literatura A: Cap. 7.2)
- B) Incorreto. Isso é relevante para a disponibilidade de recursos, mas não é uma melhor prática para competência.
- C) Incorreto. Isso é relevante para a disponibilidade de recursos, mas não é necessário.
- D) Incorreto. Este é um treinamento específico para segurança da informação, mas não é uma melhor prática para competência em geral.

39 / 40

Qual processo é responsável pelo registro dos relacionamentos físicos e lógicos entre os vários componentes da infraestrutura de TI?

- A) Gerenciamento de configuração
- B) Gerenciamento de incidentes
- C) Gerenciamento de liberação e implantação
- D) Gerenciamento de disponibilidade de serviço

- A) Correto. Essa é o objetivo principal do gerenciamento de configuração. (Literatura A: Cap. 8.2.6)
- B) Incorreto. O gerenciamento de incidentes não é responsável pelo registro dos componentes da infraestrutura de TI.
- C) Incorreto. O gerenciamento de liberação e implantação não é responsável pelo registro dos componentes da infraestrutura de TI.
- D) Incorreto. O gerenciamento de disponibilidade de serviço não é responsável por registrar os componentes da infraestrutura e seus relacionamentos.

40 / 40

Qual é o propósito de monitorar, medir, analisar e avaliar o Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS) e os serviços?

- A) Poder compartilhar os resultados com clientes e outras partes interessadas
 - B) Avaliar o desempenho em relação aos objetivos de gerenciamento de serviço
 - C) Gerar oportunidades de melhoria contínua para melhorar o SGS e os serviços
 - D) Fornecer informações mensuráveis e confiáveis para a auditoria interna
-
- A) Incorreto. Os resultados de monitoramento e medição são usados para avaliação interna pela organização, não para relatórios voltados ao cliente.
 - B) Correto. Monitoramento e medição são usados para medir o desempenho do SGS em relação aos objetivos de gerenciamento de serviço. (Literatura A: Cap. 9.1)
 - C) Incorreto. Este é um resultado possível do monitoramento e medição, mas não o principal motivo para fazê-lo.
 - D) Incorreto. A auditoria interna pode examinar esses resultados de medição, mas eles não são necessariamente usados como informação.

Avaliação

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

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

Contato EXIN

www.exin.com

