



**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 | 10 |
| Avaliação             | 20 |

# Introdução

Este é o exame simulado de EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000:2018. 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 apenas 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 passar você deve obter 13 pontos ou mais.

O tempo permitido para este exame é de 30 minutos.

Boa Sorte!

# Exame simulado

1 / 20

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 / 20

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

3 / 20

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)

4 / 20

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.

**5 / 20**

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

**6 / 20**

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.

**7 / 20**

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.

**8 / 20**

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

**9 / 20**

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

**10 / 20**

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)

**11 / 20**

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

**12 / 20**

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

**13 / 20**

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

**14 / 20**

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

**15 / 20**

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

**16 / 20**

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

**17 / 20**

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

**18 / 20**

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.

**19 / 20**

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

**20 / 20**

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 / 20

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 / 20

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.

**3 / 20**

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)

**4 / 20**

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.

5 / 20

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.

6 / 20

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.

7 / 20

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)

8 / 20

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)

9 / 20

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.

10 / 20

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)

11 / 20

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.

12 / 20

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.

13 / 20

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.

**14 / 20**

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.

**15 / 20**

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)

16 / 20

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)

17 / 20

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.

**18 / 20**

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.

**19 / 20**

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..

20 / 20

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



# Contato EXIN

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

