



Exame simulado

Edição 202111

Copyright © EXIN Holding B.V. 2021. 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	13
Avaliação	27

Introdução

Este é o exame de EXIN Lean IT Foundation (LEANITF.PR). As regras e regulamentos do exame do EXIN se aplicam a este exame.

Este exame consiste de 40 questões de múltipla escolha. Cada questão de múltipla escolha possui um certo número de alternativas de resposta, entre as quais apenas uma resposta é a correta.

O número máximo de pontos que pode ser obtido neste exame é 40. Cada resposta correta vale 1 ponto. Você precisa de 26 pontos ou mais para passar no exame.

O tempo permitido para este exame é de 60 minutos.

Boa Sorte!

Exame simulado

1 / 40

Qual ferramenta você utilizaria para a fase Medir do DMAIC?

- A) SIPOC
- B) Procedimento operacional padrão
- C) Diagrama de Ishikawa
- D) Mapa de fluxo do valor

2 / 40

Por que empoderar os funcionários da linha de frente é essencial em uma organização Lean?

- A) Porque a linha de frente faz parte do processo primário
- B) Para utilizar o conhecimento profissional dos funcionários da linha de frente
- C) Para garantir que os funcionários da linha de frente tenham conhecimento sobre as necessidades do cliente
- D) Porque a linha de frente tem autonomia própria

3 / 40

Por que um sistema Kanban deve ser introduzido?

- A) Para controlar o início do novo trabalho
- B) Para visualizar o que foi desenvolvido
- C) Para gerenciar o inventário de incidentes
- D) Para garantir que não haja unidades de trabalho esquecidas

4 / 40

O que um gráfico de Pareto mostra?

- A) Uma análise do fluxo de valor
- B) A distribuição da qualidade do produto
- C) Os percentuais dos diversos tipos de desperdício em um processo
- D) A causa de um problema ou a condição da contribuição da maior para a menor

5 / 40

Qual atividade deve ser descrita como Sem Valor Agregado Necessário (NNVA) (ou Comercial)?

- A) Retrabalho
- B) Finanças
- C) Excesso de produção
- D) Tempo de espera

6 / 40

Qual ferramenta você utilizaria para a fase Analisar do DMAIC?

- A) SIPOC
- B) Diagrama de Ishikawa
- C) Mapa de fluxo do valor
- D) Essencial para a qualidade

7 / 40

Qual é o objetivo principal de uma análise de habilidades e conhecimentos?

- A) Desenvolvimento pessoal
- B) Equilíbrio entre demanda e suprimento
- C) Melhoria das habilidades e dos conhecimentos
- D) Aumento da flexibilidade

8 / 40

Quando ocorre o "Vale de desespero"?

- A) No momento em que a gerência decide parar o projeto
- B) Quando está claro que as mudanças não atingirão o princípio Lean de Perfeição
- C) Quando as pessoas entendem as mudanças relativas a como trabalham em função do Lean
- D) Quando as pessoas se desanimam com a falta de sucesso relativa à mudança

9 / 40

Em um sistema Pull, o que significa um espaço vazio?

- A) Isso significa que o Kanban não funciona
- B) Isso significa que há um problema abaixo da linha de produção
- C) É um sinal de reposição
- D) É o mesmo que Andon

10 / 40

Quais tópicos **não** deveriam ser abrangidos pela gerência durante um diálogo de desempenho com um funcionário?

- A) Discutir novos e contínuos objetivos para o funcionário
- B) Oferecer apoio ao funcionário para cumprir seus objetivos
- C) Discutir soluções com o funcionário para permitir que cumpra seus objetivos
- D) Dar feedback sobre como o funcionário está se desempenhando ou se comportando

11 / 40

Qual é a ferramenta Lean para investigar a causa principal dos problemas?

- A) 3 porquês
- B) 4 porquês
- C) 5 porquês
- D) 6 porquês

12 / 40

O presidente Cho, da Toyota, tinha uma mensagem-chave em relação à Liderança Lean.

Que mensagem-chave era essa?

- A) Defina objetivos estratégicos
- B) Veja, pergunte por quê, demonstre respeito
- C) Garanta a participação ativa de todos na organização
- D) Apoie os funcionários para desenvolverem habilidades de solução de problemas

13 / 40

Qual é um objetivo da fase Melhorar?

- A) Desenvolvimento dos planos de controle de processos
- B) Aplicar melhorias rápidas e populares
- C) Implementar soluções
- D) Criar um mapa de processo de alto nível

14 / 40

Qual **não** é uma forma de desperdício?

- A) Transferir o trabalho para o próximo da fila sem dar explicações
- B) Solucionar um incidente
- C) Implementar mudanças não autorizadas
- D) Treinar usuários finais

15 / 40

Qual é o comportamento **mais** importante no Lean?

- A) Aprender
- B) Conversar
- C) Ouvir
- D) Ver

16 / 40

Qual é uma forma de desperdício?

- A) Programação de um software
- B) Criar e gerenciar um plano de projeto
- C) Definir especificações do sistema
- D) Gerenciar a lista de alterações do inventário

17 / 40

Qual quadro que contém todos os KPIs necessários para orientar a organização?

- A) Quadro do dia
- B) Quadro da semana
- C) Quadro do mês
- D) Quadro de melhorias

18 / 40

Qual ferramenta seria utilizada para compreender quanto tempo é gasto em atividades de valor agregado?

- A) DMAIC
- B) SIPOC
- C) PCE
- D) Essencial para a qualidade

19 / 40

Qual é um princípio do Lean?

- A) A organização deve ser lucrativa
- B) O valor é definido pelo cliente
- C) Os funcionários estão satisfeitos
- D) Os clientes estão satisfeitos

20 / 40

Qual **não** é a exigência de um KPI?

- A) Suporte à execução da estratégia
- B) Consistente em toda a organização
- C) Deve ser de propriedade do gerente
- D) Controlado pela equipe

21 / 40

Qual é o fator-chave de produção em TI?

- A) Qualidade
- B) Tempo
- C) Dinheiro
- D) Serviços

22 / 40

Em uma transformação Lean, de modo que pode servir na TI como um grande catalisador para a alteração?

- A) Todos necessitam de computadores
- B) Informações permitem todos os Fluxos de Valor
- C) O acesso à Internet é vital
- D) A TI toca em todos

23 / 40

Qual é o propósito de uma análise de Conhecimentos e Habilidades (S&K)?

- A) Produzir desenvolvimento pessoal e planos alinhados à S&K
- B) Permitir a separação de acordos de obrigações para às demandas do cliente e de S&K
- C) Desenvolver S&K de acordo com as preferências do funcionário
- D) Desenvolver a quantidade certa de S&Ks para fornecer o valor que os clientes esperam da TI

24 / 40

Qual **não** é uma atividade de Valor Agregado?

- A) Coordenação de uma solução de incidente
- B) Execução de uma análise de impacto
- C) Criação de um plano do projeto
- D) Programação de um software

25 / 40

Qual **não** é um objetivo do Lean?

- A) Melhorar o valor do cliente
- B) Melhoria contínua
- C) Redução do desperdício
- D) Aumento dos lucros

26 / 40

Como funciona o fluxo de simplificar a demanda do planejamento?

- A) Congelando o horizonte de planejamento
- B) Atendendo às necessidades do cliente
- C) Reduzindo o horizonte de planejamento
- D) Removendo o esforço desperdiçado

27 / 40

Qual é o objetivo de um cartão Kanban?

- A) Comunicar o status do produto ou serviço ao cliente
- B) Informar o processo acerca do status do produto ou serviço
- C) Visualizar as vulnerabilidades do processo
- D) Um sistema de backup manual se o sistema do computador falhar

28 / 40

Qual é, **mais** provavelmente, a exigência de um cliente para um produto especificado?

- A) Construir de forma eficiente
- B) Construir com baixo custo
- C) Atender às expectativas
- D) Atendimento confiável

29 / 40

Qual é uma definição de sobrecarga (Muri)?

- A) Os gerentes não conseguem planejar corretamente
- B) Impossibilidade de atender à demanda do cliente em função de cargas de trabalho não realistas sobre os indivíduos
- C) Os funcionários não têm certeza do que fazer em seguida
- D) Longos ciclos de atualização do sistema dando margem a soluções alternativas por parte do usuário

30 / 40

Quais são exemplos do que um cliente valoriza em um serviço?

- A) Preço, confiabilidade e pontualidade
- B) Projeto, recursos e disponibilidade
- C) Inovação, completude e operação
- D) Modelo, cumprimento e precisão

31 / 40

Em qual fase do DMAIC uma Análise da causa principal seria realizada?

- A) Definir
- B) Medir
- C) Analisar
- D) Melhorar

32 / 40

Aprender com os erros é uma das maneiras por meio das quais uma organização de TI pode progredir.

Qual das afirmações a seguir representa a forma de o Lean lidar com os erros?

- A) In TI, somos apenas humanos, e todos cometemos erros
- B) A gerência de TI gestão deve se concentrar em garantir que o trabalho de melhoria seja realizado
- C) É mais importante saber QUEM cometeu o erro do POR QUE ocorreu
- D) Erros são uma parte inevitável do trabalho, mas devem ser levados a sério

33 / 40

Qual é a maior barreira possível para o fluxo de valor?

- A) Muri
- B) Poka-yoke
- C) Kanban
- D) Jidoka

34 / 40

Qual é o propósito de uma árvore CTQ?

- A) Descreve os sistemas técnicos essenciais em TI para fornecer serviços
- B) Traduz as restrições de valor do cliente em TI
- C) Traduz as expectativas do cliente quanto a objetivos e atividades internos mensuráveis
- D) Descreve os KPIs essenciais necessários para atender ao valor do cliente

35 / 40

Qual é a definição de sobrecarga?

- A) Incapacidade de resolver problemas
- B) Inabilidade de atender à demanda do cliente com determinado recurso
- C) Inabilidade de administrar indivíduos com base na liderança situacional
- D) Falta de compreensão dos desafios da organização de TI

36 / 40

Qual **não** é um objetivo do Seis Sigma?

- A) Análise estatística
- B) Solução de problemas
- C) Mudança comportamental
- D) Redução de variabilidade

37 / 40

Qual é o objetivo das ferramentas de Voz do Cliente (VoC)?

- A) Definir prioridades e metas consistentes com as necessidades do cliente
- B) Identificar áreas nas quais o trabalho possa ser iniciado para a eliminação do desperdício
- C) Documentar e categorizar os custos associados com o desperdício
- D) Facilitar o feedback dos resultados resumidos dos contatos de VoC

38 / 40

Por que é importante que a gerência de TI compreenda profundamente os princípios e métodos do Lean?

- A) Para criar melhorias sustentáveis nos serviços de TI
- B) Para fornecer rapidamente resultados aos clientes de TI
- C) Para definir metas para as equipes em TI
- D) Para assegurar que os acionistas recebam o valor que esperam

39 / 40

Qual é a entrada do quadro de melhorias e o resultado do quadro do dia?

- A) Desempenho e andamento
- B) KPIs da equipe
- C) Objetivos da semana
- D) Problemas

40 / 40

Quando o trabalho **não** é realizado com eficiência, qual é a causa **mais** provável?

- A) TI
- B) Falta de liderança
- C) Processos inadequados
- D) Falta de informações

Gabarito de respostas

1 / 40

Qual ferramenta você utilizaria para a fase Medir do DMAIC?

- A) SIPOC
 - B) Procedimento operacional padrão
 - C) Diagrama de Ishikawa
 - D) Mapa de fluxo do valor
-
- A) Incorreto. Use na fase Definir.
 - B) Incorreto. Use na fase Analisar.
 - C) Incorreto. Use na fase Melhorar para análise da causa principal.
 - D) Correto. Use para registrar as medições do processo.

2 / 40

Por que empoderar os funcionários da linha de frente é essencial em uma organização Lean?

- A) Porque a linha de frente faz parte do processo primário
 - B) Para utilizar o conhecimento profissional dos funcionários da linha de frente
 - C) Para garantir que os funcionários da linha de frente tenham conhecimento sobre as necessidades do cliente
 - D) Porque a linha de frente tem autonomia própria
-
- A) Incorreto. Isso ocorre, mas não é relevante. O motivo para empoderar os funcionários da linha de frente é para que saibam o que o cliente deseja e possam fornecer o valor necessário sem precisar de autorização da gerência.
 - B) Incorreto. Embora o conhecimento profissional possa ser importante, o conhecimento das necessidades do cliente é mais importante para o Lean TI.
 - C) Correto. A chave para uma linha de frente eficiente é os funcionários da linha de frente saberem o que o cliente deseja e poderem fornecer o valor necessário sem precisar de autorização da gerência.
 - D) Incorreto. Isso nem sempre ocorre. O motivo para uma linha de frente eficiente é os funcionários da linha de frente saberem o que o cliente deseja e poderem fornecer o valor necessário sem precisar de autorização da gerência.

3 / 40

Por que um sistema Kanban deve ser introduzido?

- A) Para controlar o início do novo trabalho
 - B) Para visualizar o que foi desenvolvido
 - C) Para gerenciar o inventário de incidentes
 - D) Para garantir que não haja unidades de trabalho esquecidas
-
- A) Correto. O sistema Kanban garante que o novo trabalho seja iniciado quando o Kanban o acionar.
 - B) Incorreto. Os sistemas Pull não têm planejamento do produto final
 - C) Incorreto. O Kanban não é um sistema de gestão de inventários
 - D) Incorreto. Isso pode ser um subproduto da utilização do Kanban

4 / 40

O que um gráfico de Pareto mostra?

- A) Uma análise do fluxo de valor
 - B) A distribuição da qualidade do produto
 - C) Os percentuais dos diversos tipos de desperdício em um processo
 - D) A causa de um problema ou a condição da contribuição da maior para a menor
-
- A) Incorreto. O gráfico de Pareto mostra as causas do problema ou a ordem de condição da contribuição maior para a menor.
 - B) Incorreto. O gráfico de Pareto mostra as causas do problema ou a ordem de condição da contribuição maior para a menor.
 - C) Incorreto. O gráfico de Pareto mostra as causas do problema ou a ordem de condição da contribuição maior para a menor.
 - D) Correto. O gráfico de Pareto mostra as causas do problema ou a ordem de condição da contribuição maior para a menor.

5 / 40

Qual atividade deve ser descrita como Sem Valor Agregado Necessário (NNVA) (ou Comercial)?

- A) Retrabalho
 - B) Finanças
 - C) Excesso de produção
 - D) Tempo de espera
-
- A) Incorreto. O retrabalho não agrega valor.
 - B) Correto. Finanças é uma atividade NNVA.
 - C) Incorreto. O excesso de produção não agrega valor.
 - D) Incorreto. O tempo de espera não agrega valor.

6 / 40

Qual ferramenta você utilizaria para a fase Analisar do DMAIC?

- A) SIPOC
 - B) Diagrama de Ishikawa
 - C) Mapa de fluxo do valor
 - D) Essencial para a qualidade
-
- A) Incorreto. Use na fase Definir.
 - B) Correto. O Diagrama de Ishikawa é uma ferramenta de análise da causa principal.
 - C) Incorreto. Use na fase Medir.
 - D) Incorreto. Use na fase Medir.

7 / 40

Qual é o objetivo principal de uma análise de habilidades e conhecimentos?

- A) Desenvolvimento pessoal
 - B) Equilíbrio entre demanda e suprimento
 - C) Melhoria das habilidades e dos conhecimentos
 - D) Aumento da flexibilidade
- A) Incorreto. A análise S&K pode contribuir com os planos de desenvolvimento pessoal, mas não é o objetivo principal.
- B) Correto. O objetivo é garantir a correspondência disponível de S&K o necessário para fornecer o valor exigido aos clientes.
- C) Incorreto. Esse pode ser um resultado da análise, mas não é o objetivo principal.
- D) Incorreto. Isso pode ser resultado da melhoria das habilidades e dos conhecimentos, mas não é o objetivo principal.

8 / 40

Quando ocorre o "Vale de desespero"?

- A) No momento em que a gerência decide parar o projeto
 - B) Quando está claro que as mudanças não atingirão o princípio Lean de Perfeição
 - C) Quando as pessoas entendem as mudanças relativas a como trabalham em função do Lean
 - D) Quando as pessoas se desanimam com a falta de sucesso relativa à mudança
- A) Incorreto. É o momento em que as pessoas se desiludem com uma mudança em reação à não concretização das expectativas.
- B) Incorreto. A perfeição jamais será alcançada. É o momento em que as pessoas se desiludem com uma mudança como reação à não concretização das expectativas.
- C) Incorreto. É o momento em que as pessoas se desiludem com uma mudança em reação à não concretização das expectativas.
- D) Correto. É o momento em que as pessoas se desiludem com uma mudança em reação à não concretização das expectativas.

9 / 40

Em um sistema Pull, o que significa um espaço vazio?

- A) Isso significa que o Kanban não funciona
 - B) Isso significa que há um problema abaixo da linha de produção
 - C) É um sinal de reposição
 - D) É o mesmo que Andon
- A) Incorreto. Pode haver qualquer número de motivos para o espaço estar vazio; o sistema Kanban pode não estar funcionando perfeitamente
- B) Incorreto. Pode haver qualquer número de motivos para o espaço estar vazio; um motivo possível é um problema na linha de produção
- C) Correto. Um espaço vazio é sempre um sinal de que a reposição é necessária
- D) Incorreto. O Andon é um sinal relacionado com impedir que erros sejam transferidos para a linha de produção.

10 / 40

Quais tópicos **não** deveriam ser abrangidos pela gerência durante um diálogo de desempenho com um funcionário?

- A) Discutir novos e contínuos objetivos para o funcionário
 - B) Oferecer apoio ao funcionário para cumprir seus objetivos
 - C) Discutir soluções com o funcionário para permitir que cumpra seus objetivos
 - D) Dar feedback sobre como o funcionário está se desempenhando ou se comportando
- A) Incorreto. Essa é a primeira etapa do diálogo de desempenho.
B) Incorreto. Essa é a segunda etapa do diálogo de desempenho.
C) Correto. O diálogo de desempenho está relacionado com discutir o cumprimento dos objetivos acordados e não com discutir o conteúdo.
D) Incorreto. Um dos aspectos de fornecer feedback, a terceira etapa de um diálogo de desempenho.

11 / 40

Qual é a ferramenta Lean para investigar a causa principal dos problemas?

- A) 3 porquês
 - B) 4 porquês
 - C) 5 porquês
 - D) 6 porquês
- A) Incorreto. A ferramenta se chama 5 porquês.
B) Incorreto. A ferramenta se chama 5 porquês.
C) Correto. A ferramenta se chama 5 porquês.
D) Incorreto. A ferramenta se chama 5 porquês.

12 / 40

O presidente Cho, da Toyota, tinha uma mensagem-chave em relação à Liderança Lean.

Que mensagem-chave era essa?

- A) Defina objetivos estratégicos
 - B) Veja, pergunte por quê, demonstre respeito
 - C) Garanta a participação ativa de todos na organização
 - D) Apoie os funcionários para desenvolverem habilidades de solução de problemas
- A) Incorreto. Essa responsabilidade é da liderança executiva. Não era uma mensagem-chave do presidente da Toyota.
B) Correto. Essa é a mensagem-chave que o presidente da Toyota tinha acerca da Liderança Lean.
C) Incorreto. Esse é um requisito da transformação Lean. Não era uma mensagem-chave do presidente da Toyota.
D) Incorreto. Isso é de responsabilidade da gerência. Não era uma mensagem-chave do presidente da Toyota.

13 / 40

Qual é um objetivo da fase Melhorar?

- A) Desenvolvimento dos planos de controle de processos
- B) Aplicar melhorias rápidas e populares
- C) Implementar soluções
- D) Criar um mapa de processo de alto nível

- A) Incorreto. Planos de controle de processos são desenvolvidos na fase Controle.
- B) Incorreto. Melhorias rápidas e populares são realizadas na fase Medir.
- C) Correto. Soluções são implementadas na fase Melhorar.
- D) Incorreto. Mapas de processo de alto nível são criados na fase Definir.

14 / 40

Qual **não** é uma forma de desperdício?

- A) Transferir o trabalho para o próximo da fila sem dar explicações
- B) Solucionar um incidente
- C) Implementar mudanças não autorizadas
- D) Treinar usuários finais

- A) Incorreto. Essa atividade levará ao desperdício na próxima estação da fila, pois o trabalho deverá ser feito para corrigir o(s) problema(s).
- B) Incorreto. Solucionar um incidente é desperdício; aliás, não deveria ter acontecido.
- C) Incorreto. Implementar melhorias não autorizadas não é uma atividade de Valor agregado.
- D) Correto. Dar conhecimento e habilidades a usuários finais é uma atividade de Valor agregado.

15 / 40

Qual é o comportamento **mais** importante no Lean?

- A) Aprender
- B) Conversar
- C) Ouvir
- D) Ver

- A) Correto. Lean tem a ver com melhoria contínua, e a única maneira de melhorar é continuar aprendendo.
- B) Incorreto. É importante explicar metas, intenções, etc., mas conversar não é, por si só, o comportamento Lean mais importante.
- C) Incorreto. É importante ouvir o que está acontecendo, mas ouvir não é, por si só, o comportamento Lean mais importante.
- D) Incorreto. É importante ver o que está acontecendo, mas ver não é, por si só, o comportamento Lean mais importante.

16 / 40

Qual é uma forma de desperdício?

- A) Programação de um software
- B) Criar e gerenciar um plano de projeto
- C) Definir especificações do sistema
- D) Gerenciar a lista de alterações do inventário

- A) Incorreto. Programar um software é um ato de criação de valor.
- B) Incorreto. Criar um plano de fornecimento do valor ao cliente não é uma forma de desperdício.
- C) Incorreto. Definir as especificações certas agrega valor ao cliente.
- D) Correto. Essa é uma atividade, o gerenciamento de inventários, que, por si só, é desperdício.

17 / 40

Qual quadro que contém todos os KPIs necessários para orientar a organização?

- A) Quadro do dia
- B) Quadro da semana
- C) Quadro do mês
- D) Quadro de melhorias

- A) Incorreto. O quadro do dia serve como orientação diária do trabalho.
- B) Correto. Os KPIs são uma das coisas registradas no quadro da semana.
- C) Incorreto. Isso não existe. Um mês é tempo demais para uma orientação eficaz.
- D) Incorreto. O quadro de melhorias está relacionado com o monitoramento do andamento das melhorias, e não com os KPIs.

18 / 40

Qual ferramenta seria utilizada para compreender quanto tempo é gasto em atividades de valor agregado?

- A) DMAIC
- B) SIPOC
- C) PCE
- D) Essencial para a qualidade

- A) Incorreto. O DMAIC é utilizado para solucionar problemas. Ref. B213
- B) Incorreto. O SIPOC é utilizado para o âmbito de um processo. Dimensões ref. D
- C) Correto. O PCE é utilizado para medir o uso do tempo. Uso do tempo ref. D
- D) Incorreto. O CtQ é utilizado para definir as exigências do cliente. Desempenho ref. D

19 / 40

Qual é um princípio do Lean?

- A) A organização deve ser lucrativa
- B) O valor é definido pelo cliente
- C) Os funcionários estão satisfeitos
- D) Os clientes estão satisfeitos

- A) Incorreto. Este não é um princípio do Lean.
- B) Correto. Este é um princípio do Lean.
- C) Incorreto. Este não é um princípio do Lean.
- D) Incorreto. Este não é um princípio do Lean.

20 / 40

Qual **não** é a exigência de um KPI?

- A) Suporte à execução da estratégia
- B) Consistente em toda a organização
- C) Deve ser de propriedade do gerente
- D) Controlado pela equipe

- A) Incorreto. Um KPI deve estar relacionado com a estratégia.
- B) Incorreto. Todos os que utilizam um KPI devem utilizar a mesma definição.
- C) Correto. Os KPIs são de propriedade das equipes, e não do gerente da equipe.
- D) Incorreto. Uma equipe não deve ser medida com um KPI que ela não possa influenciar.

21 / 40

Qual é o fator-chave de produção em TI?

- A) Qualidade
- B) Tempo
- C) Dinheiro
- D) Serviços

- A) Incorreto. A qualidade não é um fator de produção.
- B) Correto. O tempo representa a quantidade de habilidades dos trabalhadores dentro da TI.
- C) Incorreto. O dinheiro é um fator de produção, mas não o fator-chave para a TI.
- D) Incorreto. Os serviços não são um fator de produção.

22 / 40

Em uma transformação Lean, de modo que pode servir na TI como um grande catalisador para a alteração?

- A) Todos necessitam de computadores
 - B) Informações permitem todos os Fluxos de Valor
 - C) O acesso à Internet é vital
 - D) A TI toca em todos
-
- A) Incorreto. Isso não ocorre em todos os casos
 - B) Correto. A TI é vital para as informações de fluxos eficientes, e informações são necessárias para a mudança acontecer
 - C) Incorreto. Isso não ocorre em todos os casos
 - D) Incorreto. Embora isso possa ocorrer, não significa que a TI seja um catalisador importante

23 / 40

Qual é o propósito de uma análise de Conhecimentos e Habilidades (S&K)?

- A) Produzir desenvolvimento pessoal e planos alinhados à S&K
 - B) Permitir a separação de acordos de obrigações para às demandas do cliente e de S&K
 - C) Desenvolver S&K de acordo com as preferências do funcionário
 - D) Desenvolver a quantidade certa de S&Ks para fornecer o valor que os clientes esperam da TI
-
- A) Incorreto. Esse não é um objetivo de uma análise de S&K. É possível que o NNVA que resulta de uma matriz de S&K.
 - B) Incorreto. Isso é o oposto do que a matriz de S&K está tentando alcançar.
 - C) Incorreto. Isso não é o efeito direto solicitado por uma análise de S&K.
 - D) Correto. Uma análise de S&K deve levar ao desenvolvimento das equipes de pessoas polivalentes, que possam fornecer valor ao cliente.

24 / 40

Qual **não** é uma atividade de Valor Agregado?

- A) Coordenação de uma solução de incidente
 - B) Execução de uma análise de impacto
 - C) Criação de um plano do projeto
 - D) Programação de um software
-
- A) Correto. Atividade de NVA.
 - B) Incorreto. Atividade de VA.
 - C) Incorreto. Atividade de VA.
 - D) Incorreto. Atividade de VA.

25 / 40

Qual **não** é um objetivo do Lean?

- A) Melhorar o valor do cliente
- B) Melhoria contínua
- C) Redução do desperdício
- D) Aumento dos lucros

- A) Incorreto. Este é um objetivo do Lean.
- B) Incorreto. Este é um objetivo do Lean.
- C) Incorreto. Este é um objetivo do Lean.
- D) Correto. O lucro pode ser (e felizmente é) resultado do Lean, mas não o motivo para se usar o Lean

26 / 40

Como funciona o fluxo de simplificar a demanda do planejamento?

- A) Congelando o horizonte de planejamento
- B) Atendendo às necessidades do cliente
- C) Reduzindo o horizonte de planejamento
- D) Removendo o esforço desperdiçado

- A) Incorreto. Isso causaria sobrecarga (Muri)
- B) Incorreto. Esse é um objetivo do Lean
- C) Correto. Por meio do fluxo de uma única peça, nossa quantidade de planejamento necessária é muito inferior
- D) Incorreto. Esse é um objetivo geral do Lean

27 / 40

Qual é o objetivo de um cartão Kanban?

- A) Comunicar o status do produto ou serviço ao cliente
- B) Informar o processo acerca do status do produto ou serviço
- C) Visualizar as vulnerabilidades do processo
- D) Um sistema de backup manual se o sistema do computador falhar

- A) Incorreto. O status do produto não é comunicado ao cliente ao longo do processo.
- B) Correto. Durante o processo de produção, informações são agregadas ao cartão Kanban, mostrando com precisão o status do produto.
- C) Incorreto. Vulnerabilidades são encontradas no mapeamento dos fluxos de valor.
- D) Incorreto. O Kanban assegura que o status de um produto seja visível

28 / 40

Qual é, **mais** provavelmente, a exigência de um cliente para um produto especificado?

- A) Construir de forma eficiente
- B) Construir com baixo custo
- C) Atender às expectativas
- D) Atendimento confiável

- A) Incorreto. Em geral, o cliente não se importa com a maneira de fabricação de um produto.
- B) Incorreto. Nem sempre ocorre.
- C) Correto. Esta é a definição de fornecer valores a um cliente.
- D) Incorreto. Provavelmente ocorre, mas não é a exigência mais importante.

29 / 40

Qual é uma definição de sobrecarga (Muri)?

- A) Os gerentes não conseguem planejar corretamente
- B) Impossibilidade de atender à demanda do cliente em função de cargas de trabalho não realistas sobre os indivíduos
- C) Os funcionários não têm certeza do que fazer em seguida
- D) Longos ciclos de atualização do sistema dando margem a soluções alternativas por parte do usuário

- A) Incorreto. Não sobrecarregar - gerentes não conseguem planejar com precisão em função da ausência de dados transacionais.
- B) Correto. Sobrecarga significa não ter os recursos certos disponíveis no local ou na hora certa.
- C) Incorreto. Não sobrecarga, mas falta de conhecimento.
- D) Incorreto. Não sobrecarga; causa de desperdício.

30 / 40

Quais são exemplos do que um cliente valoriza em um serviço?

- A) Preço, confiabilidade e pontualidade
- B) Projeto, recursos e disponibilidade
- C) Inovação, completude e operação
- D) Modelo, cumprimento e precisão

- A) Correto. Consulte a lista de valores do cliente.
- B) Incorreto. Consulte a lista de valores do cliente.
- C) Incorreto. Consulte a lista de valores do cliente.
- D) Incorreto. Consulte a lista de valores do cliente.

31 / 40

Em qual fase do DMAIC uma Análise da causa principal seria realizada?

- A) Definir
- B) Medir
- C) Analisar
- D) Melhorar

- A) Incorreto. Não é possível analisar o que ainda não foi definido.
- B) Incorreto. Não é possível analisar dados que ainda não foram medidos.
- C) Correto. A fase Analisar destina-se a compreender as causas principais de um problema.
- D) Incorreto. Na fase Melhorar, conhecemos a causa principal.

32 / 40

Aprender com os erros é uma das maneiras por meio das quais uma organização de TI pode progredir.

Qual das afirmações a seguir representa a forma de o Lean lidar com os erros?

- A) In TI, somos apenas humanos, e todos cometemos erros
 - B) A gerência de TI gestão deve se concentrar em garantir que o trabalho de melhoria seja realizado
 - C) É mais importante saber QUEM cometeu o erro do POR QUE ocorreu
 - D) Erros são uma parte inevitável do trabalho, mas devem ser levados a sério
-
- A) Incorreto. O Lean TI não vê o ser humano como um motivo para cometer erros
 - B) Correto. O Lean TI vê um papel central para a gerência ao institucionalizar as atividades de melhoria
 - C) Incorreto. Por que o erro é sempre mais importante no Lean TI
 - D) Incorreto. O Lean TI não vê os erros como inevitáveis

33 / 40

Qual é a maior barreira possível para o fluxo de valor?

- A) Muri
- B) Poka-yoke
- C) Kanban
- D) Jidoka

- A) Correto. Muri ou sobrecarga (em procedimentos de trabalho e horas de trabalho) é, juntamente com o Mura ou inconsistência e variação, a maior barreira que pode gerar Muda e produção de produtos defeituosos.
- B) Incorreto. O Poka-yoke é uma ferramenta do Lean que pode ser utilizada para ajudar a eliminar o desperdício.
- C) Incorreto. O Kanban é um quadro de sinais ou símbolos utilizado para transmitir informações sobre retirada ou recebimento da ordem de produção.
- D) Incorreto. "Jidoka" ou "Autonomação" significa automação com um toque humano.

34 / 40

Qual é o propósito de uma árvore CTQ?

- A) Descreve os sistemas técnicos essenciais em TI para fornecer serviços
 - B) Traduz as restrições de valor do cliente em TI
 - C) Traduz as expectativas do cliente quanto a objetivos e atividades internos mensuráveis
 - D) Descreve os KPIs essenciais necessários para atender ao valor do cliente
- A) Incorreto. O CTQ está relacionado com o valor do cliente, e não com sistemas técnicos que possam ser essenciais.
- B) Incorreto. Faz exatamente o oposto.
- C) Correto. Essa é a definição de uma árvore CTQ.
- D) Incorreto. Os KPIs resultam da criação de uma árvore CTQ, mas esse não é o propósito da árvore CTQ.

35 / 40

Qual é a definição de sobrecarga?

- A) Incapacidade de resolver problemas
 - B) Inabilidade de atender à demanda do cliente com determinado recurso
 - C) Inabilidade de administrar indivíduos com base na liderança situacional
 - D) Falta de compreensão dos desafios da organização de TI
- A) Incorreto. Não é a definição correta.
- B) Correto. Definição de sobrecarga.
- C) Incorreto. Não é a definição correta.
- D) Incorreto. Não é a definição correta.

36 / 40

Qual **não** é um objetivo do Seis Sigma?

- A) Análise estatística
 - B) Solução de problemas
 - C) Mudança comportamental
 - D) Redução de variabilidade
- A) Incorreto. O Seis Sigma baseia-se na análise estatística.
- B) Incorreto. O Seis Sigma utiliza a análise da causa principal.
- C) Correto. O foco do Seis Sigma não é alterar a atitude e o comportamento dos indivíduos.
- D) Incorreto. O Seis Sigma visa reduzir a variabilidade em processos.

37 / 40

Qual é o objetivo das ferramentas de Voz do Cliente (VoC)?

- A) Definir prioridades e metas consistentes com as necessidades do cliente
 - B) Identificar áreas nas quais o trabalho possa ser iniciado para a eliminação do desperdício
 - C) Documentar e categorizar os custos associados com o desperdício
 - D) Facilitar o feedback dos resultados resumidos dos contatos de VoC
-
- A) Correto. Esse é um objetivo das ferramentas de VoC.
 - B) Incorreto. Este não é um objetivo das ferramentas VoC.
 - C) Incorreto. Este não é um objetivo das ferramentas VoC.
 - D) Incorreto. Este não é um objetivo das ferramentas VoC.

38 / 40

Por que é importante que a gerência de TI compreenda profundamente os princípios e métodos do Lean?

- A) Para criar melhorias sustentáveis nos serviços de TI
 - B) Para fornecer rapidamente resultados aos clientes de TI
 - C) Para definir metas para as equipes em TI
 - D) Para assegurar que os acionistas recebam o valor que esperam
-
- A) Correto. Quando a gerência entende o Lean, ele não será 'algo' temporário para o restante da organização.
 - B) Incorreto. Embora o fornecimento rápido de resultados seja importante, a sustentabilidade das melhorias é muito mais importante
 - C) Incorreto. A definição de metas é importante, mas a sustentabilidade das melhorias é muito mais importante
 - D) Incorreto. O valor para o acionista é resultado da melhoria sustentável dos serviços de TI e, portanto, do fornecimento de valor aos clientes

39 / 40

Qual é a entrada do quadro de melhorias e o resultado do quadro do dia?

- A) Desempenho e andamento
 - B) KPIs da equipe
 - C) Objetivos da semana
 - D) Problemas
-
- A) Incorreto. Esta resposta pode estar correta, mas é genérica demais.
 - B) Incorreto. Os KPIs da equipe são o resultado do quadro semanal.
 - C) Incorreto. Objetivos da semana são aspectos de um quadro da semana.
 - D) Correto. Os problemas são identificados no início do dia e utilizados como entrada para o quadro do dia.

40 / 40

Quando o trabalho **não** é realizado com eficiência, qual é a causa **mais** provável?

- A) TI
 - B) Falta de liderança
 - C) Processos inadequados
 - D) Falta de informações
-
- A) Incorreto. TI trabalhando inadequadamente pode contribuir para a ineficiência, mas não é necessariamente a causa
 - B) Incorreto. Lideranças inadequadas podem contribuir para a ineficiência, mas não são necessariamente a causa
 - C) Correto. Processos inadequados são uma das principais causas da ineficiência
 - D) Incorreto. Falta de informações pode ser um dos sintomas de um processo que provocam a ineficiência. Não é a causa mais provável

Avaliação

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

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



Driving Professional Growth

Contato EXIN

www.exin.com