



***Exame ITIL® 4 Foundation***

***Simulado 1***

***Respostas e justificativas***

Para folha do exame: BRPT\_ITIL4\_FND\_2019\_SamplePaper1\_QuestionBk\_v1.4.1

<b>P</b>	<b>R</b>	<b>Ref. Syllabus</b>	<b>Justificativa</b>
1	D	6.1.h	<p>A. Incorreta. “O propósito da prática de habilitação de mudança é maximizar o número de mudanças bem-sucedidas de serviço e produto ao garantir que os riscos tenham sido adequadamente avaliados, autorizar as mudanças a serem realizadas e gerenciar o calendário de mudanças.” Ref. 5.2.4</p> <p>B. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de liberação é disponibilizar para uso serviços e características novos e modificados.” Ref. 5.2.9</p> <p>C. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de ativo de TI é planejar e gerenciar o ciclo de vida completo de todos os ativos de TI.” Ref. 5.2.6</p> <p>D. Correta. “O propósito da prática de gerenciamento de implantação é implantar hardware, software, documentação, processos ou qualquer outro componente de serviço novo ou alterado em ambientes de produção.” Ref. 5.3.1</p>
2	A	7.1.f	<p>A. Correta. “As centrais de serviço fornecem um caminho claro para os usuários reportarem questões, fazerem consultas, enviarem requisições, e tê-los como conhecidos, classificados, com a propriedade assumida e ações encaminhadas.” Ref. 5.2.14</p> <p>B. Incorreta. A prática de “gerenciamento de incidente” trata somente de incidentes, não de consultas e requisições. “O propósito da prática de gerenciamento de incidente é minimizar o impacto negativo de incidentes ao restaurar a operação normal de serviço o mais rápido possível.” Ref. 5.2.5</p> <p>C. Incorreta. A prática de “habilitação de mudança” trata somente de requisições de mudança, não de consultas e requisições. “O propósito da prática de habilitação de mudança é maximizar o número de mudanças bem-sucedidas de serviço e produto ao garantir que os riscos tenham sido adequadamente avaliados, autorizar as mudanças a serem realizadas e gerenciar o calendário de mudanças.” Ref. 5.2.4</p> <p>D. Incorreta. A prática de “gerenciamento de nível de serviço” garante que as metas de serviço sejam atingidas. Ela não gerencia consultas e requisições de usuários. “O propósito da prática de gerenciamento de nível de serviço é definir metas claras e baseadas nos negócios para o desempenho dos serviços, permitindo que a entrega de um serviço seja devidamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas.” Ref. 5.2.15</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
3	C	7.1.g	<p>A. Incorreta. “O propósito da prática de melhoria contínua é alinhar as práticas e os serviços da organização com as necessidades de negócio em constante mudança através da melhoria contínua de produtos, serviços e práticas, ou qualquer elemento envolvido no gerenciamento de produtos e serviços.” Ref. 5.1.2</p> <p>B. Incorreta. “O propósito da prática de central de serviço é capturar a demanda de resolução de incidente e requisições de serviço. Ela também deve ser o ponto de entrada e o ponto único de contato para o provedor de serviço com todos os seus usuários.” Ref. 5.2.14</p> <p>C. Correta. “O gerenciamento de nível de serviço identifica métricas e medidas que são um reflexo fiel da experiência real do cliente e do nível de satisfação com todo o serviço” e “O engajamento é necessário para entender e confirmar as reais necessidades e requisitos contínuos dos clientes, não apenas o que é interpretado pelo provedor de serviço ou tenha sido acordado vários anos antes.” Ref. 5.2.15.1</p> <p>D. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de problema é reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes por meio da identificação de suas causas reais e potenciais e do gerenciamento de soluções de contorno e erros conhecidos.” Ref. 5.2.8</p>
4	C	7.1.b	<p>A. Incorreta. Embora possa ser utilizado após a implantação de uma mudança, esse não é o principal uso do calendário de mudanças. “O calendário de mudanças é usado para ajudar a planejar mudanças, auxiliar na comunicação, evitar conflitos e designar recursos. Ele também pode ser usado após a implantação das mudanças para fornecer as informações necessárias para o gerenciamento de incidente, o gerenciamento de problema e o planejamento da melhoria.” Ref. 5.2.4</p> <p>B. Incorreta. “As mudanças emergenciais são aquelas que devem ser implementadas assim que possível, por exemplo, para resolver um incidente ou implementar uma correção de segurança. As mudanças emergenciais normalmente não estão incluídas em um calendário de mudanças, e o processo de avaliação e autorização é agilizado para garantir que elas possam ser implementadas rapidamente.” Ref. 5.2.4</p> <p>C. Correta. “O calendário de mudanças é usado para ajudar a planejar mudanças, auxiliar na comunicação, evitar conflitos e designar recursos.” Ref. 5.2.4</p> <p>D. Incorreta. As mudanças padrão já são pré-autorizadas e não precisam ser incluídas em um calendário de mudanças. “São mudanças pré-autorizadas que apresentam baixo risco e, além de bem compreendidas e plenamente documentadas, podem ser implementadas sem autorização adicional.” Ref. 5.2.4</p>

<b>P</b>	<b>R</b>	<b>Ref. Syllabus</b>	<b>Justificativa</b>
5	D	3.1.d	<p>A. Incorreta. A dimensão “organizações e pessoas” descreve “papéis e responsabilidades, estruturas organizacionais formais, cultura, e equipe e competências necessárias”. Ref. 3.1</p> <p>B. Incorreta. A dimensão “informação e tecnologia” abrange “as informações e os conhecimentos necessários para o gerenciamento de serviços, bem como as tecnologias necessárias” e “as informações criadas, gerenciadas e usadas no curso da provisão de serviço e consumo, bem como as tecnologias que suportam e habilitam esse serviço”. Ref. 3.2</p> <p>C. Incorreta. “A dimensão ‘parceiros e fornecedores’ abrange os relacionamentos de uma organização com outras organizações envolvidas no desenho, desenvolvimento, implantação, entrega, suporte e/ou melhoria contínua dos serviços. Ela também incorpora contratos e outros acordos entre a organização e seus parceiros ou fornecedores.” Ref. 3.3</p> <p>D. Correta. A dimensão “fluxos de valor e processos” “concentra-se em quais atividades a organização executa e como elas são organizadas, e em como a organização garante a criação de valor para todas as partes interessadas de maneira eficiente e eficaz”. Ref. 3.4</p>
6	A	7.1.c	<p>A. Correta. “Incidentes mais complexos geralmente são escalados para uma equipe de suporte para fins de resolução. Normalmente, o encaminhamento é feito com base na categoria de incidente, o que deve ajudar a identificar a equipe correta.” Ref. 5.2.5</p> <p>B. Incorreta. A categoria está relacionada ao tipo de incidente, enquanto a prioridade é determinada pelo impacto no negócio. “Os incidentes são priorizados com base na classificação acordada, para garantir que incidentes com maior impacto no negócio sejam resolvidos primeiro.” Ref. 5.2.5</p> <p>C. Incorreta. “Todo incidente deve ser registrado e gerenciado para garantir que seja resolvido em um prazo que atenda às expectativas do cliente e do usuário.” A categorização por si só não garante isso. Ref. 5.2.5</p> <p>D. Incorreta. A satisfação do cliente e do usuário determina como o provedor de serviço é percebido. “O gerenciamento de incidente pode ter um impacto enorme na satisfação do cliente e do usuário e em como os clientes e usuários percebem o provedor de serviço.” Ref. 5.2.5</p>

<b>P</b>	<b>R</b>	<b>Ref. Syllabus</b>	<b>Justificativa</b>
7	B	1.1.a	<p>A. Incorreta. Garantia é a “confirmação de que um produto ou serviço atenderá aos requisitos acordados”. A garantia de um serviço é necessária, mas não suficiente para habilitar a cocriação de valor. Ref. 2.5.4</p> <p>B. Correta. Um serviço é um “meio que permite a cocriação de valor ao facilitar a obtenção dos resultados que os clientes desejam, sem que eles precisem gerenciar custos e riscos específicos”. Ref. 2.3.1</p> <p>C. Incorreta. Utilidade é a “funcionalidade oferecida por um produto ou serviço”. A utilidade de um serviço é necessária, mas não suficiente para permitir a cocriação de valor. Ref. 2.5.4</p> <p>D. Incorreta. Saída é um “entregável tangível ou intangível de uma atividade”. A saída de um serviço é necessária, mas não suficiente para permitir a cocriação de valor. Ref. 2.5.1</p>
8	A	7.1.a	<p>A. Correta. “Embora todos devam contribuir de alguma forma, deve haver pelo menos uma equipe, mesmo que pequena, dedicada em tempo integral a liderar os esforços de melhoria contínua e a defender a prática em toda a organização.” Ref. 5.1.2</p> <p>B. Incorreta. “Diferentes tipos de melhorias podem exigir métodos distintos de melhoria. Por exemplo, algumas melhorias podem ser mais bem organizadas em um projeto de múltiplas fases, enquanto outras podem envolver um esforço único e rápido.” Ref. 5.1.2</p> <p>C. Incorreta. “A prática de melhoria contínua é parte integrante do desenvolvimento e da manutenção de todas as outras práticas.” Ref. 5.1.2</p> <p>D. Incorreta. “Quando fornecedores terceiros fazem parte do cenário de serviço, eles também devem fazer parte do esforço de melhoria.” Ref. 5.1.2</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
9	B	7.1.c	<p>A. Incorreta. “Os prazos de resolução previstos são acordados, documentados e comunicados para garantir que as expectativas sejam realistas.” Uma boa ferramenta de gerenciamento de serviço de TI pode ajudar a organização a cumprir esses prazos, mas não pode garantir que isso aconteça. Além disso, identificar as causas dos incidentes é uma atividade do “gerenciamento de problema”. Ref. 5.2.5</p> <p>B. Correta. “As ferramentas modernas de gerenciamento de serviço de TI podem fornecer a correspondência automatizada entre incidentes e outros incidentes, problemas ou erros conhecidos.” Ref. 5.2.5</p> <p>C. Incorreta. O “gerenciamento de incidente” exige que os contratos de fornecedores estejam alinhados corretamente, mas garantir esse alinhamento é um propósito da prática de gerenciamento de fornecedor. Ref. 5.1.13</p> <p>D. Incorreta. “Os incidentes mais complexos e todos os incidentes graves geralmente exigem que uma equipe temporária trabalhe em conjunto para identificar uma resolução.” “A investigação de incidentes mais complicados geralmente requer conhecimento e experiência, em vez de etapas de procedimentos.” Ref. 5.2.5</p>
10	A	7.1.e	<p>A. Correta. “O propósito da prática de gerenciamento de requisição de serviço é suportar a qualidade acordada de um serviço por meio do tratamento de todas as requisições de serviço predefinidas e iniciadas pelos usuários...” e uma requisição de serviço é definida como “uma solicitação de um usuário, ou seu representante autorizado, que inicia uma ação de serviço”. Ref. 5.2.16</p> <p>B. Incorreta. Um cliente é o “papel que define os requisitos para um serviço e assume a responsabilidade pelos resultados do consumo desse serviço”. Um cliente também pode ser um usuário e, nesse papel, pode enviar uma requisição de serviço. Ref. 2.2.2</p> <p>C. Incorreta. Um patrocinador é o “papel que autoriza o orçamento para o consumo de serviço”. Um patrocinador também pode ser um usuário e, nesse papel, pode enviar uma requisição de serviço. Ref. 2.2.2</p> <p>D. Incorreta. “A dimensão ‘parceiros e fornecedores’ abrange os relacionamentos de uma organização com outras organizações envolvidas no desenho, desenvolvimento, implantação, entrega, suporte e/ou melhoria contínua dos serviços.” Isso não abrange o consumo de serviços. Além disso, “o propósito da prática de gerenciamento de requisição de serviço é oferecer suporte à qualidade acordada de um serviço por meio do tratamento de todas as requisições de serviço predefinidas e iniciadas pelos usuários”. Ref. 3.3, 5.2.16</p>

<b>P</b>	<b>R</b>	<b>Ref. Syllabus</b>	<b>Justificativa</b>
11	C	7.1.f	<p>A. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de incidente é minimizar o impacto negativo de incidentes ao restaurar a operação normal de serviço o mais rápido possível.” A prática de “gerenciamento de incidente” não fornece um ponto único de contato para os usuários do serviço. Ref. 5.2.5</p> <p>B. Incorreta. “O propósito da prática de habilitação de mudança é maximizar o número de mudanças bem-sucedidas de serviço e produto ao garantir que os riscos tenham sido adequadamente avaliados, autorizar as mudanças a serem realizadas e gerenciar o calendário de mudanças.” A prática de “habilitação de mudança” não fornece um ponto único de contato para os usuários do serviço. Ref. 5.2.4</p> <p>C. Correta. “O propósito da prática de central de serviço é capturar a demanda de resolução de incidente e requisições de serviço. Ela também deve ser o ponto de entrada e o ponto único de contato para o provedor de serviço com todos os seus usuários.” Ref. 5.2.14</p> <p>D. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de requisição de serviço é oferecer suporte à qualidade acordada de um serviço por meio do tratamento de todas as requisições de serviço predefinidas e iniciadas pelos usuários de maneira eficaz e fácil de usar.” A prática de “gerenciamento de requisição” de serviço não fornece um ponto único de contato para os usuários do serviço. Ref. 5.2.16</p>

<b>P</b>	<b>R</b>	<b>Ref. Syllabus</b>	<b>Justificativa</b>
12	A	2.2.e	<p>A. Correta. O princípio orientador “pensar e trabalhar holisticamente” recomenda que todos os aspectos de uma organização sejam considerados ao se fornecer valor na forma de serviços. Isso abrange todas as quatro dimensões do gerenciamento de serviço (organizações e pessoas, informação e tecnologia, parceiros e fornecedores, fluxos de valor e processos). “Os serviços são entregues aos consumidores do serviço, tanto internos quanto externos, por meio da coordenação e integração das quatro dimensões do gerenciamento de serviço.” Ref. 4.3.5</p> <p>B. Incorreta. O princípio orientador “progredir iterativamente com feedback” está relacionado à divisão das iniciativas em partes gerenciáveis que podem ser executadas com mais facilidade. Sua preocupação principal não é abordar as quatro dimensões do gerenciamento de serviço. Ref. 4.3.3</p> <p>C. Incorreta. O princípio orientador “foco no valor” garante que tudo o que a organização faz esteja ligado ao fornecimento de valor para os consumidores do serviço. Sua preocupação principal não é abordar as quatro dimensões do gerenciamento de serviço. Ref. 4.3.1</p> <p>D. Incorreta. O princípio orientador “manter de forma simples e prática” se concentra em manter as coisas simples ao reduzir a complexidade e eliminar atividades e etapas desnecessárias. Sua preocupação principal não é abordar as quatro dimensões do gerenciamento de serviço. Ref. 4.3.6</p>
13	B	7.1.e	<p>A. Incorreta. Isso teria o suporte da prática de “habilitação de mudança”. Uma mudança é o “acréscimo, modificação ou remoção de qualquer elemento que possa afetar direta ou indiretamente os serviços”. As mudanças normais “precisam ser programadas, avaliadas e autorizadas”. Ref. 5.2.4</p> <p>B. Correta. Uma requisição de serviço é uma “solicitação de um usuário, ou seu representante autorizado, que inicia uma ação de serviço acordada como parte regular da entrega de serviço”. Ref. 5.2.16</p> <p>C. Incorreta. Isso teria o suporte da prática de “gerenciamento de incidente”. Um incidente é uma “interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço”. Ref. 5.2.5</p> <p>D. Incorreta. Isso teria o suporte da prática de “gerenciamento de problema”. Um problema é uma “causa real ou potencial de um ou mais incidentes”. Ref. 5.2.8</p>



P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
14	D	7.1.a	<p>A. Incorreta. A prática de “gerenciamento de nível de serviço” não é de responsabilidade de todos na organização. É necessário determinado número de papéis, mas não há estrutura fixa. Recomenda-se ter, sempre que possível, um papel independente e não alinhado. Ref. 5.2.15</p> <p>B. Incorreta. A prática de “habilitação de mudança” não é de responsabilidade de todos na organização. Muitos papéis podem ser atribuídos para a habilitação de mudança, tal como autoridade de mudança. Também requer a contribuição de pessoas com conhecimento especializado. Ref. 5.2.4</p> <p>C. Incorreta. A prática de “gerenciamento de problema” não é de responsabilidade de todos na organização. A maioria das atividades de gerenciamento de problema depende do conhecimento e da experiência da equipe. Ref. 5.2.8</p> <p>D. Correta. “A melhoria contínua é responsabilidade de todos” e “o comprometimento e a prática da melhoria contínua devem ser incorporados em toda a estrutura da organização”. Ref. 5.1.2</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
15	D	6.1.a	<p>A. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de segurança da informação é proteger as informações de que a organização precisa para conduzir os negócios. Isso abrange entender e gerenciar riscos à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, além de outros aspectos de segurança da informação, como autenticação (garantir que o indivíduo é quem alega ser) e não repúdio (garantir que o indivíduo não possa negar ter realizado uma ação).” Ref. 5.1.3</p> <p>B. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de segurança da informação é proteger as informações de que a organização precisa para conduzir os negócios. Isso abrange entender e gerenciar riscos à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, além de outros aspectos de segurança da informação, como autenticação (garantir que o indivíduo é quem alega ser) e não repúdio (garantir que o indivíduo não possa negar ter realizado uma ação).” Ref. 5.1.3</p> <p>C. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de segurança da informação é proteger as informações de que a organização precisa para conduzir os negócios. Isso abrange entender e gerenciar riscos à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, além de outros aspectos de segurança da informação, como autenticação (garantir que o indivíduo é quem alega ser) e não repúdio (garantir que o indivíduo não possa negar ter realizado uma ação).” Ref. 5.1.3</p> <p>D. Correta. “O propósito da prática de gerenciamento de segurança da informação é proteger as informações de que a organização precisa para conduzir os negócios. Isso abrange entender e gerenciar riscos à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, além de outros aspectos de segurança da informação, como autenticação (garantir que o indivíduo é quem alega ser) e não repúdio (garantir que o indivíduo não possa negar ter realizado uma ação).” Ref. 5.1.3</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
16	B	2.2.b	<p>A. Incorreta. O princípio orientador “foco no valor” afirma que “todas as atividades conduzidas pela organização devem estar ligadas à provisão de valor, direta ou indiretamente, para a própria organização, clientes e outras partes interessadas”. Ref. 4.3.1</p> <p>B. Correta. O princípio orientador “começar de onde você está” recomenda que “serviços e métodos já existentes sejam medidos e/ou observados diretamente para permitir o entendimento adequado de seu estado atual e do que pode ser reutilizado... Obter dados da fonte ajuda a evitar suposições que, se comprovadas serem infundadas, podem ser desastrosas para cronogramas, orçamentos e a qualidade dos resultados”. Ref. 4.3.2</p> <p>C. Incorreta. O princípio orientador “manter de forma simples e prática” afirma que uma organização deve “sempre usar o número mínimo de etapas necessárias para alcançar um objetivo”. Ref. 4.3.6</p> <p>D. Incorreta. “Progredir iterativamente com feedback” afirma que, “ao organizar o trabalho em partes menores e gerenciáveis, que podem ser realizadas e concluídas de maneira oportuna, o foco em cada esforço será mais nítido e fácil de manter”. Ref. 4.3.3</p>
17	C	7.1.c	<p>A. Incorreta. “Pode haver scripts para coletar informações de usuários durante o contato inicial.” Ref. 5.2.5</p> <p>B. Incorreta. “Deve haver um processo formal para registrar e gerenciar incidentes.” Ref. 5.2.5</p> <p>C. Correta. “Esse processo geralmente NÃO abrange procedimentos detalhados sobre como diagnosticar, investigar e resolver incidentes.” Ref. 5.2.5</p> <p>D. Incorreta. “A investigação de incidentes mais complicados geralmente requer conhecimento e experiência, em vez de etapas de procedimentos.” Ref. 5.2.5</p>
18	A	2.1	<p>A. Correta. Os princípios orientadores são definidos como recomendações que podem orientar uma organização em todas as circunstâncias, bem como orientar organizações na adoção do gerenciamento de serviço. Eles não são descritos como prescritivos ou obrigatórios. Ref. 4.3</p> <p>B. Incorreta. Os princípios orientadores serão revisados e adotados pelas organizações. Os princípios orientadores orientam as organizações a tomar decisões e adotar ações. Eles não exigem ações e decisões específicas. Ref. 4.3.8</p> <p>C. Incorreta. As organizações usam os princípios relevantes para elas, ou seja, não são obrigadas a usar um número específico deles. Ref. 4.3</p> <p>D. Incorreta. Os princípios orientadores orientam as organizações a tomar decisões e adotar ações. Eles não são obrigatórios. Ref. 4.3</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
19	B	7.1.b	<p>A. Incorreta. “É essencial que a autoridade de mudança correta seja designada a cada tipo de mudança, para garantir que a habilitação de mudança seja eficiente e eficaz.” Para mudanças normais, os “modelos de mudança baseados no tipo de mudança determinam os papéis para avaliação e autorização”. Uma única autoridade de mudança é inadequada. Ref. 5.2.4</p> <p>B. Correta. “É essencial que a autoridade de mudança correta seja designada a cada tipo de mudança, para garantir que a habilitação de mudança seja eficiente e eficaz.” Para mudanças normais, os “modelos de mudança baseados no tipo de mudança determinam os papéis para avaliação e autorização”. Ref. 5.2.4</p> <p>C. Incorreta. As mudanças normais são aquelas que “precisam ser programadas, avaliadas e autorizadas após um processo”. Desse modo, todas as mudanças normais devem ser autorizadas por uma autoridade de mudança. As mudanças padrão podem ser pré-autorizadas: “apresentam baixo risco e, além de bem compreendidas e plenamente documentadas, podem ser implementadas sem autorização adicional”. Ref. 5.2.4</p> <p>D. Incorreta. “As mudanças emergenciais normalmente não estão incluídas em um calendário de mudanças, e o processo de avaliação e autorização é agilizado para garantir que elas possam ser implementadas rapidamente.” Portanto, todas as mudanças emergenciais devem ser autorizadas por uma autoridade de mudança. Ref. 5.2.4</p>
20	C	6.1.f	<p>A. Incorreta. “O propósito da prática de habilitação de mudança é maximizar o número de mudanças bem-sucedidas de serviço e produto ao garantir que os riscos tenham sido adequadamente avaliados, autorizar as mudanças a serem realizadas e gerenciar o calendário de mudanças.” Ref. 5.2.4</p> <p>B. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de requisição de serviço é oferecer suporte à qualidade acordada de um serviço por meio do tratamento de todas as requisições de serviço predefinidas e iniciadas pelos usuários de maneira eficaz e fácil de usar.” Ref. 5.2.16</p> <p>C. Correta. “O propósito da prática de gerenciamento de liberação é disponibilizar para uso serviços e características novos e modificados.” Ref. 5.2.9</p> <p>D. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de implantação é implantar hardware, software, documentação, processos ou qualquer outro componente de serviço novo ou alterado em ambientes de produção.” Ref. 5.3.1</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
21	B	5.2.a	<p>A. Incorreta. O propósito da atividade da cadeia de valor “melhorar” é “garantir a melhoria contínua dos produtos, dos serviços e das práticas em todas as atividades da cadeia de valor e nas quatro dimensões do gerenciamento de serviço”. Ref. 4.5.2</p> <p>B. Correta. O propósito da atividade da cadeia de valor “planejar” é “garantir uma compreensão compartilhada da visão, do status atual e da orientação para melhoria de todas as quatro dimensões, e de todos os produtos e serviços de uma organização”. Ref. 4.5.1</p> <p>C. Incorreta. O propósito da atividade da cadeia de valor “entrega e suporte” é “garantir que os serviços sejam entregues e contem com suporte conforme as especificações acordadas e as expectativas das partes interessadas”. Ref. 4.5.6</p> <p>D. Incorreta. O propósito da atividade da cadeia de valor “obtenção/construção” é “garantir a disponibilidade de componentes de serviço quando e onde necessário e sua conformidade com as especificações acordadas”. Ref. 4.5.5</p>
22	D	5.1	<p>A. Incorreta. “As atividades da cadeia de valor usam diferentes combinações de práticas da ITIL.” Nenhuma prática pertence a uma única atividade da cadeia de valor. Ref. 4.5</p> <p>B. Incorreta. Os fluxos de valor de serviço são “combinações específicas de atividades e práticas, e cada um deles é projetado para um cenário específico” e “os relacionamentos de serviço incluem provisão de serviço, consumo de serviço e gerenciamento de relacionamento de serviço”. Ref. 4.5, 2.4.1</p> <p>C. Incorreta. Os fluxos de valor de serviço são “combinações específicas de atividades e práticas, e cada um deles é projetado para um cenário específico”. Pode haver vários fluxos de valor de serviço dentro de uma cadeia de valor de serviço. Ref. 4.5</p> <p>D. Correta. “Essas atividades representam as etapas que uma organização executa para criar valor. Cada atividade transforma entradas em saídas. Essas entradas podem ser demandas de fora da cadeia de valor ou saídas de outras atividades. Todas as atividades estão interconectadas, sendo que cada atividade recebe e fornece gatilhos para ações adicionais.” Ref. 4.5</p>

<b>P</b>	<b>R</b>	<b>Ref. Syllabus</b>	<b>Justificativa</b>
23	A	6.1.c	<p>A. Correta. “O propósito da prática de gerenciamento de fornecedor é garantir que os fornecedores de uma organização e os níveis de desempenho deles sejam gerenciados adequadamente para oferecer suporte ao fornecimento contínuo de produtos e serviços de qualidade.” Ref. 5.1.13</p> <p>B. Incorreta. “O propósito da prática de melhoria contínua é alinhar as práticas e os serviços da organização com as necessidades de negócio em constante mudança através da melhoria contínua de produtos, serviços e práticas, ou qualquer elemento envolvido no gerenciamento de produtos e serviços.” Esse não é o propósito da prática de “gerenciamento de fornecedor”. É improvável que uma organização mude suas práticas para atender às necessidades de um fornecedor. Ref. 5.1.2</p> <p>C. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento do relacionamento é estabelecer e promover os vínculos entre a organização e as respectivas partes interessadas nos níveis estratégico e tático.” Esse não é o propósito da prática de “gerenciamento de fornecedor”. Ref. 5.1.9</p> <p>D. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de configuração de serviço é garantir que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços e sobre os itens de configuração que suportam os serviços estejam disponíveis quando e onde forem necessárias.” Esse não é o propósito da prática de “gerenciamento de fornecedor”. Ref. 5.2.11</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
24	B	1.2.a	<p>A. Incorreta. O preço do serviço é somente parte dos custos impostos ao consumidor. O custo da criação do serviço é uma preocupação do provedor de serviço, não do consumidor do serviço. O consumidor do serviço também deve avaliar os custos removidos do consumidor. Ref. 2.5.2</p> <p>B. Correta. Da perspectiva do consumidor do serviço, existem dois tipos de custos envolvidos nos relacionamentos de serviço:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Custos removidos do consumidor do serviço pelo serviço (uma parte da proposta de valor). Pode abranger custos de equipe, tecnologia e outros recursos que não são necessários para o consumidor.</li> <li>2. Custos impostos ao consumidor pelo serviço (os custos de consumo de serviço). O custo total do consumo de um serviço abrange o preço cobrado pelo provedor de serviço (se houver), além de outros custos, como treinamento da equipe, custos de utilização de rede, compra etc. Ref. 2.5.2</li> </ol> <p>C. Incorreta. O custo de fornecer o serviço e o custo de melhorá-lo são preocupações do provedor de serviço, não do consumidor do serviço. O consumidor do serviço deve avaliar os custos removidos do consumidor e os custos impostos ao consumidor. Ref. 2.5.2</p> <p>D. Incorreta. Os dois tipos de custo que um consumidor de serviço deve avaliar são os custos removidos do consumidor e os custos impostos ao consumidor. O custo de hardware e software pode estar incluído em um desses custos, mas constituirá apenas parte dele. Ref. 2.5.2</p>
25	C	6.1.n	<p>A. Incorreta. "O propósito da prática de gerenciamento de problema é reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes por meio da identificação de suas causas reais e potenciais e do gerenciamento de soluções de contorno e erros conhecidos." Ref. 5.2.8</p> <p>B. Incorreta. "O propósito da prática de habilitação de mudança é maximizar o número de mudanças bem-sucedidas de serviço e produto ao garantir que os riscos tenham sido adequadamente avaliados, autorizar as mudanças a serem realizadas e gerenciar o calendário de mudanças." Ref. 5.2.4</p> <p>C. Correta. "O propósito da prática de central de serviço é capturar a demanda de resolução de incidente e requisições de serviço. Ela também deve ser o ponto de entrada e o ponto único de contato para o provedor de serviço com todos os seus usuários." Ref. 5.2.14</p> <p>D. Incorreta. "O propósito da prática de gerenciamento de nível de serviço é definir metas claras e baseadas nos negócios para o desempenho dos serviços, permitindo que a entrega de um serviço seja devidamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas." Ref. 5.2.15</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
26	B	7.1.a	<p>A. Incorreta. A orientação descreve como existem muitos métodos que podem ser usados para iniciativas de melhoria e alerta contra o uso de muitos. Ela afirma, ainda, que “diferentes tipos de melhoria podem exigir métodos distintos de melhoria”. Portanto, o uso de um novo método a cada vez é inadequado. Ref. 5.1.2</p> <p>B. Correta. A orientação descreve como existem muitos métodos que podem ser usados para iniciativas de melhoria e alerta contra o uso de muitos. A orientação afirma que “é uma boa ideia selecionar e cultivar alguns métodos principais que são apropriados para os tipos de melhoria com os quais a organização normalmente lida”. Ref. 5.1.2</p> <p>C. Incorreta. A orientação descreve como existem muitos métodos que podem ser usados para iniciativas de melhoria e alerta contra o uso de muitos. Ref. 5.1.2</p> <p>D. Incorreta. A orientação descreve como existem muitos métodos que podem ser usados para iniciativas de melhoria e alerta contra o uso de muitos. Ela afirma, ainda, que “diferentes tipos de melhoria podem exigir métodos distintos de melhoria”. Portanto, não é apropriado selecionar um único método. Ref. 5.1.2</p>
27	D	4.1	<p>A. Incorreta. Os sete princípios orientadores são: “foco no valor”, “começar de onde você está”, “progredir iterativamente com feedback”, “colaborar e promover visibilidade”, “pensar e trabalhar holisticamente”, “manter de forma simples e prática” e “otimizar e automatizar”. Ref. 4.3</p> <p>B. Incorreta. As quatro dimensões do gerenciamento de serviço são: “organizações e pessoas”, “informação e tecnologia”, “parceiros e fornecedores” e “fluxos de valor e processos”. Ref. 3.1-3.4</p> <p>C. Incorreta. As atividades da cadeia de valor de serviço são: “planejar”, “melhorar”, “engajar”, “desenho e transição”, “obtenção/construção” e “entrega e suporte”. Ref. 4.5</p> <p>D. Correta. Os componentes do sistema de valor de serviço são: “princípios orientadores”, “governança”, “cadeia de valor de serviço”, “práticas” e “melhoria contínua”. Ref. 4.1</p>



<b>P</b>	<b>R</b>	<b>Ref. Syllabus</b>	<b>Justificativa</b>
28	C	7.1.f	<p>A. Incorreta. “Com o aumento da automação, inteligência artificial, automação robótica de processos (RPA) e chatbots, as centrais de serviço estão começando a fornecer mais registros e resoluções por autoatendimento diretamente, através de portais on-line e aplicativos móveis.” Ref. 5.2.14</p> <p>B. Incorreta. “Nem sempre a central de serviço precisa ser altamente técnica, embora algumas delas sejam.” Ref. 5.2.14</p> <p>C. Correta. “Outro aspecto-chave de uma boa central de serviço é o entendimento prático e abrangente da organização, dos processos de negócio e dos usuários.” Ref. 5.2.14</p> <p>D. Incorreta. “Em alguns casos, a central de serviço consiste em uma equipe tangível, que trabalha em um único local... Em outros casos, uma central de serviço virtual permite que os agentes trabalhem em vários locais, geograficamente dispersos.” Ref. 5.2.14</p>
29	C	2.2.c	<p>A. Incorreta. O princípio orientador “foco no valor” ajuda a garantir a consideração de todos os aspectos de valor para o consumidor do serviço, bem como para o provedor de serviço e outras partes interessadas. Ele não descreve especificamente organizar o trabalho em partes menores e gerenciáveis que podem ser realizadas e concluídas de maneira oportuna. Ref. 4.3.1</p> <p>B. Incorreta. O princípio orientador “começar de onde você está” ajuda a evitar desperdícios e a alavancar os serviços, processos, pessoas, ferramentas e outros elementos já existentes. Ele não descreve especificamente organizar o trabalho em partes menores e gerenciáveis que podem ser realizadas e concluídas de maneira oportuna. Ref. 4.3.2</p> <p>C. Correta. A descrição do princípio orientador “progredir iterativamente com feedback” afirma que, “ao organizar o trabalho em partes menores e gerenciáveis, que podem ser realizadas e concluídas de maneira oportuna, o foco em cada esforço será mais nítido e fácil de manter”. Ref. 4.3.3</p> <p>D. Incorreta. O princípio orientador “colaborar e promover visibilidade” ajuda a envolver as pessoas certas e a fornecer melhores tomadas de decisão e maior probabilidade de sucesso. Ele não descreve especificamente organizar o trabalho em partes menores e gerenciáveis que podem ser realizadas e concluídas de maneira oportuna. Ref. 4.3.4</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
30	A	7.1.b	<p>A. Correta. “As mudanças pré-autorizadas apresentam baixo risco, são bem entendidas, estão plenamente documentadas e podem ser implementadas sem autorização adicional.” Elas geralmente são iniciadas como requisições de serviço, mas também podem ser mudanças operacionais. Quando o procedimento para uma mudança padrão é criado ou modificado, deve haver uma avaliação de risco completa e a autorização devida, assim como em qualquer outra mudança. Essa avaliação de risco não precisa ser repetida sempre que a mudança padrão for implementada; isso só precisa ser feito se houver uma modificação no modo como ela é realizada.” Ref. 5.2.4</p> <p>B. Incorreta. As mudanças normais são aquelas que “precisam ser programadas, avaliadas e autorizadas”. Ref. 5.2.4</p> <p>C. Incorreta. Uma mudança emergencial necessária para resolver um incidente deve, ainda, ser avaliada e autorizada. “Na medida do possível, as mudanças emergenciais devem estar sujeitas aos mesmos testes, avaliações e autorizações que as mudanças normais.” Ref. 5.2.4</p> <p>D. Incorreta. As mudanças normais são descritas como aquelas que “precisam ser programadas, avaliadas e autorizadas”. Ref. 5.2.4</p>
31	C	7.1.d	<p>A. Incorreta. Uma requisição de mudança só é gerada quando é justificável. “O controle de erros também abrange a identificação de possíveis soluções permanentes que podem resultar em uma requisição de mudança para implementação de uma solução, mas somente se isso puder ser justificado em termos de custo, riscos e benefícios.” Ref. 5.2.8</p> <p>B. Incorreta. É a prática de “gerenciamento de incidente”, não a de “gerenciamento de problema”, que restaura o serviço. “O propósito da prática de gerenciamento de incidente é minimizar o impacto negativo de incidentes ao restaurar a operação normal de serviço o mais rápido possível.” Ref. 5.2.5</p> <p>C. Correta. “Uma solução de contorno eficaz para um incidente pode se tornar uma maneira permanente de lidar com alguns problemas nas situações em que resolver o problema não é viável ou rentável. Nesse caso, o problema permanece com o status de erro conhecido, e a solução de contorno documentada é aplicada a incidentes relacionados.” Ref. 5.2.8</p> <p>D. Incorreta. O registro de problema não é excluído. “As soluções de contorno são documentadas nos registros de problema.” “...o problema permanece com o status de erro conhecido, e a solução de contorno documentada é aplicada a incidentes relacionados.” Ref. 5.2.8</p>

<b>P</b>	<b>R</b>	<b>Ref. Syllabus</b>	<b>Justificativa</b>
32	A	6.2.d	<p>A. Correta. Uma mudança é o “acréscimo, modificação ou remoção de qualquer elemento que possa afetar direta ou indiretamente os serviços”. Ref. 5.2.4</p> <p>B. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de configuração de serviço é garantir que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços e sobre os itens de configuração que suportam os serviços estejam disponíveis quando e onde forem necessárias.” Ref. 5.2.11</p> <p>C. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de liberação é disponibilizar para uso serviços e características novos e modificados.” Ref. 5.2.9</p> <p>D. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de implantação é implantar hardware, software, documentação, processos ou qualquer outro componente de serviço novo ou alterado em ambientes de produção.” Ref. 5.3.1</p>
33	A	6.2.b	<p>A. Correta. “Um evento pode ser definido como qualquer mudança de estado que tenha relevância para o gerenciamento de um serviço ou de outro item de configuração (IC).” Ref. 5.2.7</p> <p>B. Incorreta. A definição de item de configuração é “qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI”. Ref. 5.2.11</p> <p>C. Incorreta. Um incidente é uma “interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço”. Ref. 5.2.5</p> <p>D. Incorreta. Um ativo de TI é “qualquer componente de valor financeiro que possa contribuir para a entrega de um produto ou serviço de TI”. Ref. 5.2.11</p>
34	C	1.2.d	<p>A. Incorreta. “Entregável tangível ou intangível de uma atividade” é a definição de saída, não de resultado. Ref. 2.5.1</p> <p>B. Incorreta. “Funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade em particular” é a definição de utilidade, não de resultado. A utilidade do serviço pode facilitar os resultados. Ref. 2.5.4</p> <p>C. Correta. Um resultado é “a consequência ou o efeito para uma parte interessada habilitado por uma ou mais saídas”. A definição de um serviço descreve como o valor de um serviço permite a cocriação de valor ao facilitar os resultados que os clientes desejam alcançar. Ref. 2.5.1</p> <p>D. Incorreta. Um produto é uma “configuração de recursos de uma organização que se destina a oferecer valor para os consumidores”. Ref. 2.3.1</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
35	D	3.1.b	<p>A. Incorreta. “Os desafios do gerenciamento de informações, tais como os apresentados pelos requisitos de segurança e de conformidade regulamentar, também são um foco da dimensão ‘informação e tecnologia’.” Ref. 3.2</p> <p>B. Incorreta. “As tecnologias que oferecem suporte ao gerenciamento de serviço incluem, entre outros, sistemas de gerenciamento de fluxo de trabalho, bases de conhecimento, sistemas de inventário, sistemas de comunicação e ferramentas analíticas.” Ref. 3.2</p> <p>C. Incorreta. “As tecnologias que oferecem suporte ao gerenciamento de serviço incluem, entre outros, sistemas de gerenciamento de fluxo de trabalho, bases de conhecimento, sistemas de inventário, sistemas de comunicação e ferramentas analíticas.” Ref. 3.2</p> <p>D. Correta. “A dimensão ‘organizações e pessoas’ de um serviço abrange papéis e responsabilidades, estruturas organizacionais formais, cultura, equipe e competências necessárias, todas relacionadas à criação, entrega e melhoria de um serviço.” Ref. 3.1</p>
36	D	7.1.d	<p>D. Correta.</p> <p>(1) “As atividades do gerenciamento de problema podem identificar oportunidades de melhoria nas quatro dimensões do gerenciamento de serviço. Em alguns casos, as soluções podem ser tratadas como oportunidades de melhoria, de modo que sejam incluídas em um registro da melhoria contínua (RMC), e técnicas de melhoria contínua são usadas para priorizá-las e gerenciá-las.”</p> <p>(4) “O controle de erros também abrange a identificação de possíveis soluções permanentes que podem resultar em uma requisição de mudança para implementação de uma solução.” Ref. 5.2.8</p> <p>A, B e C. Incorretas.</p> <p>(2) “O propósito da prática de gerenciamento de requisição de serviço é oferecer suporte à qualidade acordada de um serviço por meio do tratamento de todas as requisições de serviço predefinidas e iniciadas pelos usuários de maneira eficaz e fácil de usar.” Ref. 5.2.16</p> <p>(3) “O propósito da prática de gerenciamento de nível de serviço é definir metas claras e baseadas nos negócios para níveis de serviço, garantindo que a entrega de serviços seja devidamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas.” Ref. 5.2.15</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
37	B	2.2.f	<p>A. Incorreta. “Tentar fornecer uma solução para todas as exceções geralmente leva a complicações. Ao criar um processo ou um serviço, os projetistas precisam pensar nas exceções, mas não podem dar conta de todas elas. Em vez disso, devem ser projetadas regras que possam ser usadas para lidar com exceções em geral.” Ref. 4.3.6</p> <p>B. Correta. O princípio orientador “manter de forma simples e prática” afirma: “ao analisar uma prática, processo, serviço, métrica ou outra meta de melhoria, sempre pergunte se isso contribui para a criação de valor”. Ref. 4.3.6.1</p> <p>C. Incorreta. “Ao projetar, gerenciar ou operar práticas, lembre-se de objetivos conflitantes... A organização deve estabelecer um equilíbrio entre os objetivos existentes.” Ref. 4.3.6.2</p> <p>D. Incorreta. “É melhor começar com uma abordagem não complicada e adicionar com cuidado controles, atividades ou métricas quando for realmente necessário.” Ref. 4.3.6.1</p>
38	C	2.2.a	<p>A. Incorreta. É essencial determinar quem são os consumidores do serviço e o que eles valorizam. Os resultados devem se basear nesse entendimento em vez de determiná-los. “A primeira etapa para se concentrar no valor é saber a quem se destina o serviço. Em cada situação, o provedor de serviço deve, portanto, determinar quem é o consumidor do serviço.” Ref. 4.3.1.1</p> <p>B. Incorreta. Os fornecedores e os parceiros são possíveis partes interessadas, mas é importante identificar primeiro o consumidor do serviço. “A primeira etapa para se concentrar no valor é saber a quem se destina o serviço. Em cada situação, o provedor de serviço deve, portanto, determinar quem é o consumidor do serviço.” Ref. 4.3.1.1</p> <p>C. Correta. “A primeira etapa para se concentrar no valor é saber a quem se destina o serviço. Em cada situação, o provedor de serviço deve, portanto, determinar quem é o consumidor do serviço.” Ref. 4.3.1.1</p> <p>D. Incorreta. O custo do fornecimento do serviço pode ter um impacto no valor pela perspectiva do provedor de serviço. Mas “a primeira etapa para se concentrar no valor é saber a quem se destina o serviço. Em cada situação, o provedor de serviço deve, portanto, determinar quem é o consumidor do serviço.” Ref. 4.3.1.1</p>

<b>P</b>	<b>R</b>	<b>Ref. Syllabus</b>	<b>Justificativa</b>
39	D	1.3.a	<p>A. Incorreta. A combinação dos elementos descritos nesta opção pode ajudar a criar valor, mas não é um exemplo de valor. Valor são os “benefícios, utilidade e importância percebidos em algo”. Ref. 2.1</p> <p>B. Incorreta. A combinação dos elementos descritos nesta opção pode ajudar a criar um resultado, mas não é um exemplo de resultado. Resultado é “a consequência ou o efeito para uma parte interessada habilitado por uma ou mais saídas”. Ref. 2.5.1</p> <p>C. Incorreta. Garantia é a “confirmação de que um produto ou serviço atenderá aos requisitos acordados”. Novas funcionalidades podem ou não afetar a garantia. Ref. 2.5.4</p> <p>D. Correta. Os provedores de serviço definem combinações de bens, acesso a recursos e ações de serviço, para atender às necessidades de diferentes grupos de consumidores. Essas combinações são chamadas de ofertas de serviço. Ref. 2.3.2</p>
40	B	1.1.c	<p>A. Incorreta. Saída é um “entregável tangível ou intangível de uma atividade”. Ref. 2.5.1</p> <p>B. Correta. Garantia é a “confirmação de que um produto ou serviço atenderá aos requisitos acordados”. Ref. 2.5.4</p> <p>C. Incorreta. Risco é um “possível evento que pode causar perdas ou danos, ou dificultar o atingimento de objetivos”. Ref. 2.5.3</p> <p>D. Incorreta. Utilidade é a “funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade em particular”. Ref. 2.5.4</p>