



Exame ITIL® 4 Foundation

Simulado 2

Apostila com perguntas

Múltipla escolha

Duração do exame: 1 hora

Instruções

- 1. Você deve responder todas as 40 perguntas. Cada pergunta vale um ponto.**
- 2. Há apenas uma alternativa correta por pergunta.**
- 3. Você precisa responder 26 perguntas corretamente para obter aprovação no exame.**
- 4. Marque suas respostas na folha de resposta fornecida. Use lápis (NÃO use caneta).**
- 5. Você tem 1 hora para concluir o exame.**
- 6. O exame é sem consulta. Nenhum material além das folhas do exame é permitido.**

- 1) Qual é o efeito do aumento da automação na prática de “central de serviço”?
- A. Maior aptidão para se concentrar na experiência do cliente quando o contato pessoal é necessário
 - B. Redução do registro de autoatendimento de incidente e resolução
 - C. Maior aptidão para se concentrar na correção da tecnologia em vez de dar suporte às pessoas
 - D. Eliminação da necessidade de escalar incidentes para as equipes de suporte
- 2) Qual termo descreve a funcionalidade oferecida por um serviço?
- A. Custo
 - B. Utilidade
 - C. Garantia
 - D. Risco
- 3) Qual é o propósito da prática de “monitoração e gerenciamento de evento”?
- A. Garantir que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços estejam disponíveis quando e onde forem necessárias
 - B. Observar sistematicamente serviços e componentes de serviços, e registrar e relatar determinadas mudanças de estado
 - C. Proteger as informações de que a organização precisa para conduzir os negócios
 - D. Minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível
- 4) Em que devem se basear todas as decisões de “melhoria contínua”?
- A. Detalhes de como os serviços são medidos
 - B. Dados precisos e analisados com cuidado
 - C. Indicadores balanceados de desempenho atualizados
 - D. Avaliação recente de maturidade

- 5) Como todas as atividades da cadeia de valor transformam entradas em saídas?
- A. Determinando a demanda do serviço
 - B. Usando uma combinação de práticas
 - C. Usando uma única equipe funcional
 - D. Implementando a automação de processo
- 6) Como o engajamento com o cliente contribui para a prática de “gerenciamento de nível de serviço”?
- 1. Ele captura informações nas quais as métricas podem se basear.
 - 2. Ele garante que a organização atenda aos níveis de serviço definidos.
 - 3. Ele define os fluxos de trabalho para requisições de serviço.
 - 4. Ele dá suporte às discussões de progresso.
- A. 1 e 2
 - B. 2 e 3
 - C. 3 e 4
 - D. 1 e 4
- 7) Qual é o ponto de partida para otimização?
- A. Garantir o engajamento com as partes interessadas
 - B. Entender a visão e os objetivos da organização
 - C. Determinar onde estaria o impacto mais positivo
 - D. Padronizar práticas e serviços

- 8) Identifique as palavras que estão faltando na frase a seguir.

O propósito [?] é garantir que a organização crie valor continuamente com todas as partes interessadas, de acordo com os objetivos da organização.

- A. do princípio orientador “foco no valor”
- B. das quatro dimensões do gerenciamento de serviço
- C. do sistema de valor do serviço
- D. da prática de gerenciamento de requisição de serviço

- 9) Qual prática fornece suporte para gerenciar feedback, elogios e reclamações dos usuários?
- A. Habilitação de mudança
 - B. Gerenciamento de requisição de serviço
 - C. Gerenciamento de problema
 - D. Gerenciamento de incidente
- 10) Que atividade conjunta realizada por um provedor de serviço e um consumidor de serviço garante a cocriação contínua de valor?
- A. Provisão de serviço
 - B. Consumo de serviço
 - C. Oferta de serviço
 - D. Gerenciamento de relacionamento de serviço
- 11) Qual prática pode envolver a iniciação da recuperação de um desastre?
- A. Gerenciamento de incidente
 - B. Gerenciamento de requisição de serviço
 - C. Gerenciamento de nível de serviço
 - D. Gerenciamento de ativo de TI
- 12) Que tipo de mudança tem MAIS probabilidade de ser gerenciada pela prática de “gerenciamento de requisição de serviço”?
- A. Uma mudança normal
 - B. Uma mudança emergencial
 - C. Uma mudança padrão
 - D. Uma mudança de aplicativo

- 13) Qual princípio orientador enfatiza a necessidade de entender o fluxo de trabalho em progresso, identificar dificuldades e detectar desperdícios?
- A. Foco no valor
 - B. Colaborar e promover visibilidade
 - C. Pensar e trabalhar holisticamente
 - D. Manter de forma simples e prática
- 14) Qual das opções a seguir é um meio de permitir a cocriação de valor ao se facilitar os resultados que os clientes desejam alcançar?
- A. Um serviço
 - B. Uma saída
 - C. Uma prática
 - D. Melhoria contínua
- 15) Qual destas afirmativas sobre a autorização da mudança está CORRETA?
- A. Uma autoridade de mudança deve ser atribuída para cada tipo de mudança e modelo de mudança.
 - B. Centralizar as autorizações de mudança em uma única pessoa é o meio mais eficaz de autorização.
 - C. A autorização de mudanças normais deve ser agilizada, para garantir que elas possam ser implementadas rapidamente.
 - D. As mudanças padrão são de alto risco e devem ser autorizadas pelo nível mais alto de autoridade de mudança.
- 16) Qual dimensão do gerenciamento de serviço considera governança, gerenciamento e comunicação?
- A. Organizações e pessoas
 - B. Informação e tecnologia
 - C. Parceiros e fornecedores
 - D. Fluxos de valor e processos

17) Identifique a palavra que está faltando na frase a seguir.

Um erro conhecido é um problema que foi [?] e não foi resolvido.

- A. registrado
- B. analisado
- C. escalado
- D. encerrado

18) Qual destas afirmativas sobre erros conhecidos e problemas está CORRETA?

- A. Erro conhecido é o status atribuído a um problema depois de ele ter sido analisado.
- B. Um erro conhecido é a causa de um ou mais problemas.
- C. Erros conhecidos causam vulnerabilidades, ao passo que problemas causam incidentes.
- D. Erros conhecidos são gerenciados pela equipe técnica, ao passo que problemas são gerenciados pela equipe de gerenciamento de serviço.

19) Para obter eficiência máxima, a prática de “gerenciamento de requisição de serviço” depende do quê?

- A. Elogios e reclamações
- B. Ferramentas de autoatendimento
- C. Processos e procedimentos
- D. Gerenciamento de incidente

20) Qual destas afirmativas sobre a prática de “central de serviço” está CORRETA?

- A. Ela fornece um vínculo com as partes interessadas nos níveis estratégico e tático.
- B. Ela realiza a avaliação e a autorização de mudança.
- C. Ela investiga a causa dos incidentes.
- D. Ela precisa de um entendimento prático dos processos de negócio.

21) Qual prática garante que informações precisas e confiáveis sobre os itens de configuração e os relacionamentos entre eles estejam disponíveis?

- A. Gerenciamento de configuração de serviço
- B. Central de serviço
- C. Gerenciamento de ativo de TI
- D. Monitoração e gerenciamento de evento

22) Qual prática tem um propósito que envolve restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível?

- A. Gerenciamento de fornecedor
- B. Gerenciamento de implantação
- C. Gerenciamento de problema
- D. Gerenciamento de incidente

23) Identifique as palavras que estão faltando na frase a seguir.

Um cliente é o papel que define os requisitos para um serviço e assume a responsabilidade [?] do consumo desse serviço.

- A. pelas saídas
- B. pelos resultados
- C. pelos custos
- D. pelos riscos

24) Qual princípio orientador descreve a importância de se fazer alguma coisa, em vez de se gastar muito tempo analisando diferentes opções?

- A. Otimizar e automatizar
- B. Começar de onde você está
- C. Foco no valor
- D. Progredir iterativamente com feedback

- 25) O que deve ser feito em relação a cada problema?
- A. Deve ser diagnosticado, para identificar possíveis soluções.
 - B. Deve ser priorizado com base no possível impacto e probabilidade de ocorrência.
 - C. Deve ser resolvido, para que possa ser encerrado.
 - D. Deve haver uma solução de contorno para reduzir o impacto.
- 26) Como uma organização deve envolver fornecedores terceiros na melhoria contínua dos serviços?
- A. Garantindo que os fornecedores incluam detalhes de sua abordagem para a melhoria de serviço nos contratos
 - B. Exigindo evidências de que o fornecedor usa métodos de desenvolvimento ágil
 - C. Exigindo evidências de que o fornecedor implementa todas as melhorias através do uso de práticas de gerenciamento de projeto
 - D. Garantindo que todas as atividades do gerenciamento de problema do fornecedor resultem em melhorias
- 27) Qual consideração influencia a estratégia de fornecedores de uma organização?
- A. Contratos e acordos
 - B. Tipo de cooperação com fornecedores
 - C. Cultura corporativa da organização
 - D. Nível de formalidade
- 28) O que é um problema?
- A. Um acréscimo ou modificação que possa afetar os serviços
 - B. Qualquer mudança de estado que tenha relevância para o gerenciamento de um item de configuração
 - C. Uma causa real ou potencial de um ou mais incidentes
 - D. Uma redução não planejada na qualidade de um serviço

- 29) Qual é o propósito da prática de “gerenciamento do relacionamento”?
- A. Alinhar as práticas e os serviços da organização com as necessidades de negócio em constante mudança
 - B. Estabelecer e reforçar vínculos entre a organização e as respectivas partes interessadas nos níveis estratégico e tático
 - C. Reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes por meio da identificação de causas reais e potenciais e do gerenciamento de soluções de contorno e erros conhecidos
 - D. Minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível
- 30) Qual das opções a seguir destina-se a ajudar uma organização a adotar e adaptar o Guia da ITIL?
- A. As quatro dimensões do gerenciamento de serviço
 - B. Os princípios orientadores
 - C. A cadeia de valor de serviço
 - D. Práticas
- 31) O que é uma saída?
- A. Uma mudança de estado que tenha relevância para o gerenciamento de um item de configuração
 - B. Um possível evento que pode causar perdas ou danos
 - C. Uma consequência ou um efeito para uma parte interessada
 - D. Algo criado através da realização de uma atividade
- 32) Por que uma empresa usaria um pacote balanceado de métricas de serviço?
- A. Ele reduz o número de métricas que precisam ser coletadas.
 - B. Ele relata cada elemento de serviço separadamente.
 - C. Ele fornece uma visão de serviço baseada em resultados.
 - D. Ele facilita a coleta automática de métricas.

- 33) Por que os incidentes devem ser priorizados?
- A. Para ajudar a correspondência automatizada de incidentes com problemas ou erros conhecidos
 - B. Para identificar para qual equipe de suporte o incidente deve ser escalado
 - C. Para garantir que os incidentes com maior impacto no negócio sejam resolvidos primeiro
 - D. Para incentivar um alto nível de colaboração dentro das equipes e entre elas
- 34) Qual prática tem um propósito que envolve ajudar a organização a maximizar valor, controlar custos e gerenciar riscos?
- A. Gerenciamento de relacionamento
 - B. Gerenciamento de ativo de TI
 - C. Gerenciamento de liberação
 - D. Central de serviço
- 35) Por que a equipe da central de serviço deve detectar questões recorrentes?
- A. Para ajudar a identificar problemas
 - B. Para escalar incidentes para a equipe de suporte correta
 - C. Para garantir o tratamento eficaz de requisições de serviço
 - D. Para engajar a autoridade de mudança correta
- 36) Qual atividade da cadeia de valor comunica o status atual das quatro dimensões do gerenciamento de serviço?
- A. Melhorar
 - B. Engajar
 - C. Obtenção/construção
 - D. Planejar

- 37) A receita e o crescimento do consumidor são as PRINCIPAIS preocupações de qual princípio orientador?
- A. Manter de forma simples e prática
 - B. Otimizar e automatizar
 - C. Progredir iterativamente com feedback
 - D. Foco no valor
- 38) Qual prática fornece visibilidade dos serviços da organização ao capturar e relatar o desempenho do serviço?
- A. Central de serviço
 - B. Gerenciamento de nível de serviço
 - C. Gerenciamento de requisição de serviço
 - D. Gerenciamento de configuração de serviço
- 39) Qual é o MELHOR exemplo de uma mudança emergencial?
- A. A implementação de uma nova liberação planejada de um aplicativo de software
 - B. Uma atualização de computador de baixo risco implementada como uma requisição de serviço
 - C. A implementação de uma correção de segurança em um aplicativo de software crítico
 - D. Uma grande implementação programada de hardware e software
- 40) Qual princípio orientador recomenda avaliar o estado atual e decidir o que pode ser reutilizado?
- A. Foco no valor
 - B. Começar de onde você está
 - C. Colaborar e promover visibilidade
 - D. Progredir iterativamente com feedback