



Exame ITIL® 4 Foundation

Simulado 2

Respostas e justificativas

Para folha do exame: BRPT_ITIL4_FND_2019_SamplePaper2_QuestionBk_v1.2.1

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
1	A	7.1.f	<p>A. Correta. “Com o aumento da automação, o impacto nas centrais de serviço é a redução do contato telefônico e do trabalho de baixo nível e o aumento na aptidão para se concentrar na excelência da experiência do cliente quando o contato pessoal é necessário.” Ref. 5.2.14</p> <p>B. Incorreta. O efeito da automação é aumentar o autoatendimento, não diminuí-lo. “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 de autoatendimento diretamente através de portais on-line e aplicativos móveis.” Ref. 5.2.14</p> <p>C. Incorreta. É precisamente o contrário. “Com o aumento da automação e a remoção gradual do débito técnico, o foco da central de serviço é fornecer suporte para ‘pessoas e negócios’, em vez de simplesmente resolver questões técnicas.” Ref. 5.2.14</p> <p>D. Incorreta. O uso da automação não elimina a necessidade de escalar incidentes. “Um ponto-chave a ser entendido é que, por mais eficiente que seja a central de serviço e seu pessoal, sempre haverá questões que precisam ser escaladas e receber suporte de outras equipes.” Ref. 5.2.14</p>
2	B	1.2.g	<p>A. Incorreta. Custo é a “quantia em dinheiro gasta em uma determinada atividade ou recurso”. Ref. 2.5.2</p> <p>B. Correta. Utilidade é a “funcionalidade oferecida por um produto ou serviço”. Ref. 2.5.4</p> <p>C. Incorreta. Garantia é a “confirmação de que um produto ou serviço atenderá aos requisitos acordados”. Ref. 2.5.4</p> <p>D. Incorreta. Risco é um “possível evento que pode causar perdas ou danos, ou dificultar o atingimento de objetivos”. Ref. 2.5.3</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
3	B	6.1.e	<p>A. 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>B. Correta. “O propósito da prática de monitoração e gerenciamento de evento é observar de forma sistemática os serviços e componentes de serviço, e registrar e relatar determinadas mudanças de estado identificadas como eventos.” Ref. 5.2.7</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.” Ref. 5.1.3</p> <p>D. 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.” Ref. 5.2.5</p>
4	B	7.1.a	<p>A. Incorreta. A forma como os serviços são medidos é importante, mas apenas dados precisos são capazes de conduzir decisões baseadas em fatos para melhoria. Ref. 5.1.2</p> <p>B. Correta. “Dados precisos, cuidadosamente analisados e entendidos são o alicerce da tomada de decisão baseada em fatos para melhoria.” A prática de “melhoria contínua” deve ter o suporte de fontes de dados relevantes e análises de dados qualificadas para garantir que cada situação de melhoria potencial seja entendida de maneira satisfatória. Ref. 5.1.2</p> <p>C. Incorreta. Os indicadores balanceados de desempenho são entradas para a tomada de decisão, mas não são o bastante para fundamentar decisões baseadas em fatos. Ref. 5.1.2</p> <p>D. Incorreta. As avaliações de maturidade são úteis, mas fornecem apenas uma parte da informação, em vez de fornecer o alicerce para a tomada de decisão na prática de melhoria contínua. Ref. 5.1.2</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
5	B	5.1	<p>A. Incorreta. A demanda é a entrada para a cadeia de valor do serviço. As atividades da cadeia de valor “representam as etapas que uma organização realiza para criar valor. Cada atividade contribui para a cadeia de valor ao transformar entradas específicas em saídas”. Ref. 4.5</p> <p>B. Correta. “Para converter entradas em saídas, as atividades da cadeia de valor usam diferentes combinações de práticas ITIL.” Ref. 4.5</p> <p>C. Incorreta. Elas usam vários recursos de diferentes práticas quando necessário. “Para converter entradas em saídas, as atividades da cadeia de valor usam diferentes combinações de práticas ITIL (conjuntos de recursos para realizar certos tipos de trabalho), utilizando recursos, processos, qualificações e competências internos ou de terceiros, conforme necessário.” Ref. 4.5</p> <p>D. Incorreta. O princípio orientador “otimizar e automatizar” recomenda que as atividades sejam automatizadas sempre que possível, mas a cadeia de valor do serviço não requer automação. “A tecnologia nem sempre deve ser utilizada sem a habilidade da intervenção humana, pois a automação por automação pode aumentar os custos e reduzir a robustez e a resiliência organizacional.” Ref. 4.3.7</p>
6	D	7.1.g	<p>D. Correta.</p> <p>(1) (4) “Engajamento com o cliente: envolve escuta inicial, descoberta e captura de informações nas quais basear métricas, medições e discussões de progresso em andamento.” Ref. 5.2.15.1</p> <p>A, B e C. Incorretas.</p> <p>(2) O gerenciamento do nível de serviço “garante que a organização atenda aos níveis de serviço definidos por meio da coleta, análise, armazenamento e relato das métricas relevantes para os serviços identificados”, não apenas por meio do engajamento com o cliente. Ref. 5.2.15</p> <p>(3) Ele pode definir os requisitos para requisições de serviço, mas definir o fluxo de trabalho faz parte do “gerenciamento de requisição de serviço”. “Quando novas requisições de serviço precisam ser adicionadas ao catálogo de serviço, os modelos de fluxo de trabalho existentes devem ser alavancados sempre que possível.” Ref. 5.2.16</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
7	B	2.2.g	<p>A. Incorreta. Esta é a etapa 4 do princípio “otimizar e automatizar”: “garantir que a otimização tenha o nível adequado de engajamento e comprometimento da parte interessada.” Ref. 4.3.7.1</p> <p>B. Correta. A primeira etapa do princípio “otimizar e automatizar” é: “entender e concordar com o contexto em que a otimização proposta existe. Isso abrange concordar com a visão e os objetivos gerais da organização.” Ref. 4.3.7.1</p> <p>C. Incorreta. Esta é a etapa 2 do princípio “otimizar e automatizar”: “avaliar o estado atual da otimização proposta. Isso ajudará a entender onde a atividade pode ser melhorada e as oportunidades de melhoria que provavelmente produzirão o maior impacto positivo.” Ref. 4.3.7.1</p> <p>D. Incorreta. Esta é a etapa 3 do princípio “otimizar e automatizar”: “concordar sobre qual deve ser o estado futuro e as prioridades da organização, com foco na simplificação e no valor. Isso normalmente também envolve a padronização de práticas e serviços, o que facilita maior automatização ou otimização em um momento posterior.” Ref. 4.3.7.1</p>
8	C	4.1	<p>A. Incorreta. O princípio orientador “foco no valor” orienta a organização a considerar as necessidades do consumidor de serviço. Ele não garante que a organização crie valor continuamente com todas as partes interessadas. Ref. 4.3.1</p> <p>B. Incorreta. As quatro dimensões “representam perspectivas relevantes para todo o sistema de valor de serviço (SVS), incluindo a totalidade da cadeia de valor do serviço e todas as práticas ITIL”. Elas não garantem que a organização crie valor continuamente com todas as partes interessadas. Ref. 3</p> <p>C. Correta. “O propósito do sistema de valor de serviço (SVS) é garantir que a organização crie valor continuamente com todas as partes interessadas através do uso e gerenciamento de produtos e serviços.” Ref. 4.1</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.” Ela não garante que a organização crie valor continuamente com todas as partes interessadas. Ref. 5.2.16</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
9	B	7.1.e	<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. Correta. “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” e “Cada requisição de serviço pode incluir uma ou mais das seguintes opções: feedback, elogios e reclamações (por exemplo, reclamações sobre uma nova interface ou elogios para uma equipe de suporte)”. Ref. 5.2.16</p> <p>C. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de problema é reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes ao identificar suas causas reais e potenciais e ao gerenciar soluções de contorno e erros conhecidos.” Ref. 5.2.8</p> <p>D. 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.” Ref. 5.2.5</p>
10	D	1.3.b	<p>A. Incorreta. A provisão de serviço não é uma atividade conjunta, ela é realizada por um provedor de serviço. Ref. 2.4.1</p> <p>B. Incorreta. O consumo de serviço não é uma atividade conjunta, ele é realizado por um consumidor de serviço. Ref. 2.4.1</p> <p>C. Incorreta. A oferta de serviço não é uma atividade, ela é “uma descrição de um ou mais serviços projetados para atender às necessidades de um grupo-alvo de consumidores. A oferta de serviço pode incluir bens, acesso a recursos e ações de serviço.” Ref. 2.3.2</p> <p>D. Correta. O gerenciamento de relacionamento de serviço consiste em “atividades conjuntas realizadas por um provedor de serviço e um consumidor de serviço para garantir a cocriação contínua de valor com base nas ofertas de serviço acordadas e disponíveis”. Ref. 2.4.1</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
11	A	7.1.c	<p>A. Correta. “Em alguns casos extremos, os planos de recuperação de desastre podem ser invocados para resolver um incidente.” Ref. 5.2.5</p> <p>B. Incorreta. “As requisições de serviço são uma parte normal da entrega de serviço e não são uma falha ou degradação do serviço, que são tratadas como incidentes.” Ref. 5.2.16</p> <p>C. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de nível de serviço é definir metas claras e baseadas nos negócios para níveis de serviço, bem como garantir que a entrega de serviços seja devidamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas.” Ref. 5.2.15</p> <p>D. 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.” O gerenciamento de ativo “abrange a aquisição, operação, cuidado e descarte de ativos organizacionais”. Ref. 5.2.6</p>
12	C	7.1.e	<p>A. Incorreta. “As mudanças normais são aquelas que precisam ser programadas, avaliadas e autorizadas.” Elas têm o suporte da prática de “habilitação de mudança”, não do “gerenciamento de requisição de serviço”. Ref. 5.2.4</p> <p>B. Incorreta. “Na medida do possível, as mudanças emergenciais devem estar sujeitas aos mesmos testes, avaliações e autorizações que as mudanças normais.” Elas têm o suporte da prática de “habilitação de mudança”, não do “gerenciamento de requisição de serviço”. Ref. 5.2.4</p> <p>C. Correta. “O cumprimento de requisições de serviço pode abranger mudanças nos serviços ou em seus componentes, que geralmente são mudanças padrão” e “As mudanças padrão são pré-autorizadas, de baixo risco, bem entendidas e plenamente documentadas, e podem ser implementadas sem a necessidade de autorização adicional. Elas geralmente são iniciadas como requisições de serviço.” Ref. 5.2.16, 5.2.4</p> <p>D. Incorreta. “O escopo da habilitação de mudança é definido por cada organização. Normalmente abrange toda a infraestrutura de TI, aplicativos, documentação e processos.” Algumas mudanças de aplicativo podem ser gerenciadas como mudanças padrão, mas outras são mudanças normais ou emergenciais e devem ter o suporte da prática de “habilitação de mudança”. Ref. 5.2.4</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
13	B	2.2.d	<p>A. Incorreta. O princípio orientador “foco no valor” afirma que todo trabalho de melhoria deve entregar valor mensurável para clientes e outras partes interessadas, mas não destaca especificamente a necessidade de entender o fluxo de trabalho, identificar dificuldades e detectar desperdícios. Ref. 4.3.1</p> <p>B. Correta. O princípio orientador “colaborar e promover visibilidade” afirma que “a visibilidade insuficiente do trabalho leva a uma tomada de decisão insatisfatória, o que, por sua vez, causa um impacto na capacidade de a organização melhorar as habilidades internas. Será difícil conduzir melhorias, pois não ficará claro quais delas provavelmente terão o maior impacto positivo nos resultados. Para evitar isso, a organização precisa executar atividades críticas de análise, tais como entender o fluxo de trabalho em progresso, identificar gargalos e o excesso de capacidade, e detectar desperdícios”. Ref. 4.3.4.3</p> <p>C. Incorreta. O princípio orientador “pensar e trabalhar holisticamente” afirma que a organização deve trabalhar de maneira integrada no todo, não apenas nas partes, mas não destaca especificamente a necessidade de entender o fluxo de trabalho, identificar dificuldades e detectar desperdícios. Ref. 4.3.5</p> <p>D. Incorreta. O princípio orientador “manter de forma simples e prática” afirma que a organização deve usar o mínimo de etapas e eliminar aquelas que não produzam resultados úteis. Isso implica detectar desperdícios, mas não destaca especificamente a necessidade de entender o fluxo de trabalho e identificar dificuldades. Ref. 4.3.6</p>
14	A	1.1.a	<p>A. Correta. 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>B. Incorreta. Saída é um “entregável tangível ou intangível de uma atividade”. Ref. 2.5.1</p> <p>C. Incorreta. Práticas são “conjuntos de recursos organizacionais destinados a realizar um trabalho ou atingir um objetivo”. Ref. 4.1</p> <p>D. Incorreta. “Melhoria contínua” é uma prática “para alinhar as práticas e os serviços da organização com as necessidades de negócio em constante mudança”. Ref. 5.1.2</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
15	A	7.1.b	<p>A. Correta. “É essencial que a autoridade de mudança correta seja atribuída a cada tipo de mudança, para garantir que sua habilitação seja eficiente e eficaz.” Ref. 5.2.4</p> <p>B. Incorreta. Não há nenhuma regra que afirme que a centralização da autoridade de mudança seja o método mais eficaz. Em alguns casos, é melhor descentralizar a tomada de decisão: “nas organizações ágeis, é uma prática comum descentralizar a aprovação de mudança, tornando a revisão por pares um dos principais preditores de alto desempenho”. Ref. 5.2.4</p> <p>C. Incorreta. Esta resposta confunde mudanças normais com mudanças emergenciais. “As mudanças emergenciais normalmente não estão incluídas em um calendário de mudanças, e o processo de avaliação e autorização é expedido para garantir que elas possam ser implementadas rapidamente.” Ref. 5.2.4</p> <p>D. Incorreta. As mudanças padrão são geralmente de baixo risco e pré-autorizadas. “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>
16	A	3.1.a	<p>A. Correta. “É importante garantir que a maneira como uma organização está estruturada e é gerenciada, assim como seus papéis, responsabilidades e sistemas de autoridade e comunicação, seja bem definida e suporte sua estratégia geral e seu modelo operacional.” Ref. 3.1</p> <p>B. Incorreta. A dimensão “informação e tecnologia” “inclui as informações e os conhecimentos necessários para o gerenciamento de serviços, bem como as tecnologias necessárias. Ela também incorpora os relacionamentos entre os diferentes componentes do sistema de valor de serviço (SVS), tais como entradas e saídas de atividades e práticas”. 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. Incorreta. A dimensão “fluxos de valor e processos” “preocupa-se com o modo como as várias partes da organização trabalham de maneira integrada e coordenada para permitir a criação de valor por meio de produtos e serviços”. Ref. 3.4</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
17	B	6.2.g	<p>A. Incorreta. Um erro conhecido é “um problema que foi analisado, mas ainda não foi resolvido”. Quando um problema foi registrado, mas não analisado, não é considerado um erro conhecido. Ref. 5.2.8</p> <p>B. Correta. Um erro conhecido é “um problema que foi analisado, mas ainda não foi resolvido”. Ref. 5.2.8</p> <p>C. Incorreta. Um erro conhecido é “um problema que foi analisado, mas ainda não foi resolvido” e pode ou não ser escalado. Ref. 5.2.8</p> <p>D. Incorreta. Um erro conhecido é “um problema que foi analisado, mas ainda não foi resolvido”. Quando um problema foi encerrado, não é considerado um erro conhecido. Ref. 5.2.8</p>
18	A	7.1.d	<p>A. Correta. Os erros conhecidos “são problemas em que a análise inicial foi concluída. Geralmente significa que os componentes com falha foram identificados. O problema permanece com o status de erro conhecido, e a solução de contorno documentada é aplicada”. Ref. 5.2.8</p> <p>B. Incorreta. Um problema é uma “causa real ou potencial de um ou mais incidentes”. Um erro conhecido é um “problema que foi analisado, mas ainda não foi resolvido”. Os erros conhecidos não causam problemas; em vez disso, são problemas que foram analisados, mas ainda não foram resolvidos. Ref. 5.2.8</p> <p>C. Incorreta. Tanto erros conhecidos quanto problemas causam incidentes. Um problema é uma “causa real ou potencial de um ou mais incidentes”. Um erro conhecido é um “problema que foi analisado, mas ainda não foi resolvido”. Tanto problemas quanto erros conhecidos podem ser vulnerabilidades: “Todo serviço tem erros, falhas ou vulnerabilidades que podem causar incidentes”. Ref. 5.2.8</p> <p>D. Incorreta. “Muitas atividades do gerenciamento de problema dependem do conhecimento e da experiência da equipe, em vez de seguir procedimentos detalhados. As pessoas responsáveis pelo diagnóstico de problemas geralmente precisam ter aptidão para entender sistemas complexos e pensar em como diferentes falhas podem ter ocorrido. Desenvolver essa combinação de aptidões analíticas e criativas requer orientação e tempo, além de treinamento adequado.” Essas pessoas podem trabalhar em um papel técnico ou em um papel de gerenciamento de serviço. Ref. 5.2.8</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
19	C	7.1.e	<p>A. Incorreta. Elogios e reclamações são exemplos de requisições de serviço. A eficiência da prática não depende deles. Ref. 5.2.16</p> <p>B. Incorreta. Muitas requisições de serviço são iniciadas e atendidas com ferramentas de autoatendimento, mas nem todas são apropriadas para essa abordagem. Ref. 5.2.16</p> <p>C. Correta. “O gerenciamento de requisição de serviço depende de processos e procedimentos bem projetados, que são operacionalizados por meio de ferramentas de rastreamento e automação para maximizar a eficiência da prática.” Ref. 5.2.16</p> <p>D. Incorreta. “As requisições de serviço são uma parte normal da entrega de serviço e não são uma falha ou degradação do serviço, que são tratadas como incidentes.” Ref. 5.2.16</p>
20	D	7.1.f	<p>A. Incorreta. Este é um propósito do “gerenciamento de relacionamento”: “estabelecer e reforçar vínculos entre a organização e as respectivas partes interessadas nos níveis estratégico e tático”. Ref. 5.1.9</p> <p>B. Incorreta. “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.” Isso não abrange a avaliação e a autorização de mudanças. Isso seria fornecido pela prática de “habilitação de mudança”. Ref. 5.2.14</p> <p>C. Incorreta. Investigar a causa dos incidentes é um propósito do “gerenciamento de problema”. “O propósito da prática de gerenciamento de problema é reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes ao identificar suas causas reais e potenciais.” Ref. 5.2.8</p> <p>D. 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	R	Ref. Syllabus	Justificativa
21	A	6.1.g	<p>A. Correta. “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.” Isso abrange informações sobre como os itens de configuração são configurados e sobre os relacionamentos entre eles.” Ref. 5.2.11</p> <p>B. Incorreta. “O propósito da prática de central de serviço é capturar a demanda de resolução de incidente e requisições de serviço.” Ref. 5.2.14</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, para ajudar a organização a maximizar valor, controlar custos, gerenciar riscos, dar suporte à tomada de decisão sobre compra, reutilização e descarte de ativos.” Ref. 5.2.6</p> <p>D. Incorreta. “O propósito da prática de monitoração e gerenciamento de evento é observar de forma sistemática os serviços e componentes de serviço, e registrar e relatar determinadas mudanças de estado identificadas como eventos.” Ref. 5.2.7</p>
22	D	6.1.k	<p>A. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de fornecedor é garantir que os fornecedores de uma organização e seus desempenhos 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 gerenciamento de implantação é implantar hardware, software, documentação, processos ou qualquer outro componente de serviço novo ou alterado em ambientes de produção. Também pode estar envolvida na implantação de componentes em outros ambientes, para teste ou preparação.” Ref. 5.3.1</p> <p>C. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de problema é reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes ao identificar suas causas reais e potenciais e ao gerenciar soluções de contorno e erros conhecidos.” Ref. 5.2.8</p> <p>D. Correta. “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	R	Ref. Syllabus	Justificativa
23	B	1.1.d	<p>A. Incorreta. “Cliente: papel que define os requisitos para um serviço e assume a responsabilidade pelos resultados do consumo desse serviço.” Ref. 2.2.2</p> <p>B. Correta. “Cliente: papel que define os requisitos para um serviço e assume a responsabilidade pelos resultados do consumo desse serviço.” Ref. 2.2.2</p> <p>C. Incorreta. “Cliente: papel que define os requisitos para um serviço e assume a responsabilidade pelos resultados do consumo desse serviço.” Ref. 2.2.2</p> <p>D. Incorreta. “Cliente: papel que define os requisitos para um serviço e assume a responsabilidade pelos resultados do consumo desse serviço.” Ref. 2.2.2</p>
24	D	2.2.c	<p>A. Incorreta. O princípio orientador “otimizar e automatizar” diz que é preciso entender e otimizar algo antes de automatizá-lo. “É improvável que se tente automatizar algo complexo ou não otimizado para alcançar o resultado desejado.” Ref. 4.3.7.3</p> <p>B. Incorreta. O princípio orientador “começar de onde você está” diz que é preciso entender a situação atual antes de fazer mudanças. “Serviços e métodos existentes devem ser medidos e/ou observados diretamente para se entender adequadamente seu estado atual e o que pode ser reutilizado a partir deles. As decisões sobre como proceder devem se basear em informações o mais precisas possível.” Ref. 4.3.2.1</p> <p>C. Incorreta. O princípio orientador “foco no valor” diz que cada iteração de melhoria deve criar valor para as partes interessadas. “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>D. Correta. O princípio orientador “progredir iterativamente com feedback” recomenda compreender “o todo, mas fazer algo: às vezes, o maior inimigo para progredir iterativamente é o desejo de entender e dar conta de tudo. Isso pode levar ao que tem sido chamado de ‘paralisia por análise’, em que é gasto tanto tempo analisando a situação, que nada é feito sobre isso.” Ref. 4.3.3.3</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
25	B	7.1.d	<p>A. Incorreta. “Não é essencial analisar cada problema, vale mais a pena fazer um progresso significativo nos problemas de maior prioridade do que investigar todos os problemas menores dos quais a organização está ciente.” Ref. 5.2.8</p> <p>B. Correta. “Os problemas são priorizados para análise com base no risco que representam e são gerenciados como riscos com base em seu impacto potencial e probabilidade.” Ref. 5.2.8</p> <p>C. Incorreta. “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>D. Incorreta. “Quando um problema não pode ser resolvido rapidamente, geralmente convém encontrar e documentar uma solução de contorno para incidentes futuros, com base no entendimento do problema.” Ref. 5.2.8</p>
26	A	7.1.a	<p>A. Correta. “Ao contratar o serviço de um fornecedor, o contrato deve incluir detalhes de como ele medirá, informará e melhorará seus serviços durante a vida útil do contrato.” Ref. 5.1.2</p> <p>B. Incorreta. Os métodos agile adotam uma abordagem incremental, pois “se concentram em fazer melhorias incrementais em um ritmo constante”. No entanto, isso por si só não garante que um fornecedor esteja comprometido com a melhoria contínua. Ref. 5.1.2</p> <p>C. Incorreta. Muitas iniciativas de melhoria usam práticas de gerenciamento de projeto, mas isso pode não ser viável em alguns casos. “Muitas iniciativas de melhoria usam práticas de gerenciamento de projeto para organizar e gerenciar sua execução”, mas não são todas as iniciativas de melhoria que fazem isso. Ref. 5.1.2</p> <p>D. Incorreta. Muitas atividades de “gerenciamento de problema” resultam em melhorias. No entanto, nem todos os problemas do fornecedor resultam em melhorias, portanto essa não é uma abordagem sensata. “Não é essencial analisar cada problema, vale mais a pena fazer um progresso significativo nos problemas de maior prioridade do que investigar todos os problemas menores dos quais a organização está ciente.” Ref. 5.2.8</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
27	C	3.1.c	<p>A. 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.” Essas considerações não influenciam a estratégia de fornecedores; em vez disso, dependem dela. Ref. 3.3</p> <p>B. Incorreta. O tipo de cooperação com os fornecedores não influencia a estratégia de fornecedores; em vez disso, depende dela. As formas de cooperação “não são fixas, elas existem como um espectro. Uma organização que atua como provedor de serviço ocupa uma posição nesse espectro, que varia de acordo com sua estratégia e seus objetivos de relacionamento com o cliente”. Ref. 3.3</p> <p>C. Correta. “Cultura corporativa: algumas organizações têm um histórico de preferência por uma abordagem em detrimento de outra. É difícil mudar a inclinação cultural de longa data sem motivos convincentes.” Ref. 3.3</p> <p>D. Incorreta. O nível de formalidade depende da forma de cooperação que, por sua vez, depende da estratégia de fornecedores. As formas de cooperação “não são fixas, elas existem como um espectro. Uma organização que atua como provedor de serviço ocupa uma posição nesse espectro, que varia de acordo com sua estratégia e seus objetivos de relacionamento com o cliente”. Ref. 3.3</p>
28	C	6.2.f	<p>A. Incorreta. 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. Evento é “qualquer mudança de estado que tenha relevância para o gerenciamento de um serviço ou de outro item de configuração (IC). Os eventos geralmente são reconhecidos por meio de notificações criadas por um serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração”. Ref. 5.2.7</p> <p>C. Correta. Problema é uma “causa real ou potencial de um ou mais incidentes”. Ref. 5.2.8</p> <p>D. Incorreta. Incidente é uma “interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço”. Ref. 5.2.5</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
29	B	6.1.b	<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. Correta. “O propósito da prática de gerenciamento do relacionamento é estabelecer e reforçar vínculos entre uma organização e as respectivas partes interessadas nos níveis estratégico e tático. Abrange a identificação, análise, monitoração e melhoria contínua dos relacionamentos com as partes interessadas e entre elas.” Ref. 5.1.9</p> <p>C. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento de problema é reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes ao identificar suas causas reais e potenciais e ao gerenciar soluções de contorno e erros conhecidos.” Ref. 5.2.8</p> <p>D. 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.” Ref. 5.2.5</p>
30	B	2.1	<p>A. Incorreta. “Para suportar uma abordagem holística do gerenciamento de serviço, a ITIL define quatro dimensões que, juntas, são críticas para a geração eficaz e eficiente do valor para clientes e outras partes interessadas, na forma de produtos e serviços.” A adoção da ITIL para atender a essas quatro dimensões do gerenciamento de serviço de TI ajuda a gerar valor, mas não ajuda a organização a adaptar o Guia da ITIL à sua organização. Ref. 3</p> <p>B. Correta. Os princípios orientadores podem “guiar as organizações à medida que adotam uma abordagem de gerenciamento de serviço e adaptam o Guia da ITIL às suas próprias necessidades e circunstâncias específicas”. Ref. 4.3</p> <p>C. Incorreta. “Cadeia de valor do serviço: um conjunto de atividades interconectadas que uma organização realiza para entregar um produto ou serviço valioso aos seus consumidores e facilitar a realização do valor.” A adoção de uma cadeia de valor do serviço ajuda a gerar valor, mas não ajuda a organização a adaptar o Guia da ITIL à sua organização. Ref. 4.1</p> <p>D. Incorreta. As práticas são conjuntos de recursos organizacionais destinados a realizar um trabalho ou atingir um objetivo. Elas não ajudam a organização a adaptar o Guia da ITIL à sua organização. Ref. 4.1</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
31	D	1.2.e	<p>A. Incorreta. Evento é “qualquer mudança de estado que tenha relevância para o gerenciamento de um serviço ou de outro item de configuração (IC). Os eventos geralmente são reconhecidos por meio de notificações criadas por um serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração”. Ref. 5.2.7</p> <p>B. Incorreta. Risco é “um possível evento que pode causar perdas ou danos, ou dificultar o atingimento de objetivos”. Ref. 2.5.3</p> <p>C. Incorreta. Resultado é “a consequência ou o efeito para uma parte interessada habilitado por uma ou mais saídas”. Ref. 2.5.1</p> <p>D. Correta. Saída é um “entregável tangível ou intangível de uma atividade”. Ref. 2.5.1</p>
32	C	7.1.g	<p>A. Incorreta. Não haveria menos métricas coletadas, embora as combinasse para fornecer informações mais claras. “A prática requer foco pragmático em todo o serviço e não apenas em seus componentes; por exemplo, métricas individuais simples (tal como disponibilidade percentual do sistema) não devem ser adotadas para representar todo o serviço.” Ref. 5.2.15</p> <p>B. Incorreta. O motivo é reduzir os relatórios das métricas individuais baseadas no sistema que não são significativas para o cliente. “Eles devem estar relacionados a resultados definidos e não apenas a métricas operacionais. Isso pode ser alcançado com pacotes balanceados de métricas.” Ref. 5.2.15.1</p> <p>C. Correta. “Eles devem estar relacionados a resultados definidos e não apenas a métricas operacionais. Isso pode ser alcançado com pacotes balanceados de métricas.” Ref. 5.2.15.1</p> <p>D. Incorreta. O pacote não afeta o mecanismo de coleta de métricas. “A prática requer foco pragmático em todo o serviço e não apenas em seus componentes; por exemplo, métricas individuais simples (tal como disponibilidade percentual do sistema) não devem ser adotadas para representar todo o serviço.” Ref. 5.2.15</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
33	C	7.1.c	<p>A. Incorreta. “As ferramentas modernas de gerenciamento de serviço de TI podem fornecer a correspondência automatizada de incidentes com outros incidentes, problemas ou erros conhecidos”, mas isso não depende da prioridade do incidente, que é usada para garantir que os incidentes com maior impacto no negócio sejam resolvidos primeiro. Ref. 5.2.5</p> <p>B. Incorreta. “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>C. Correta. “Os incidentes são priorizados com base em uma classificação acordada, para garantir que incidentes com maior impacto no negócio sejam resolvidos primeiro.” Ref. 5.2.5</p> <p>D. Incorreta. “O gerenciamento eficaz de incidente geralmente requer um alto nível de colaboração dentro das equipes e entre elas.” No entanto, isso não depende da prioridade do incidente, que é usada para “garantir que os incidentes com maior impacto no negócio sejam resolvidos primeiro”. Ref. 5.2.5</p>
34	B	6.1.d	<p>A. Incorreta. “O propósito da prática de gerenciamento do relacionamento é estabelecer e reforçar vínculos entre a organização e as respectivas partes interessadas nos níveis estratégico e tático.” Ref. 5.1.9</p> <p>B. Correta. “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, para ajudar a organização a maximizar valor, controlar custos e gerenciar riscos.” Ref. 5.2.6</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 central de serviço é capturar a demanda de resolução de incidente e requisições de serviço.” Ref. 5.2.14</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
35	A	7.1.d	<p>A. Correta. “As atividades de identificação de problema identificam e registram problemas. Isso abrange a detecção de questões duplicadas e recorrentes por usuários, central de serviço e equipe de suporte técnico.” Ref. 5.2.8</p> <p>B. Incorreta. A identificação da equipe correta para a escalada de um incidente é feita com base na categoria de incidente, e não nos incidentes recorrentes. “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>C. 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 detecção de questões recorrentes pela central de serviço não é necessária para isso. Ref. 5.2.16</p> <p>D. Incorreta. “A pessoa ou o grupo que autoriza uma mudança é conhecida como uma autoridade de mudança. É essencial que a autoridade de mudança correta seja designada a cada tipo de mudança, para garantir que sua habilitação seja eficiente e eficaz.” Essa atribuição é baseada no tipo de mudança e não exige a detecção de questões recorrentes pela central de serviço. Ref. 5.2.4</p>
36	D	5.2.a	<p>A. Incorreta. “O propósito da atividade da cadeia de valor ‘melhorar’ é garantir a melhoria contínua de produtos, dos serviços e práticas em todas as atividades da cadeia de valor e também das quatro dimensões do gerenciamento de serviço.” Ref. 4.5.2</p> <p>B. Incorreta. “O propósito da atividade da cadeia de valor ‘engajar’ é fornecer uma boa compreensão das necessidades das partes interessadas, transparência, engajamento contínuo e bom relacionamento com todas as partes interessadas.” Ref. 4.5.3</p> <p>C. Incorreta. “O propósito da atividade da cadeia de valor ‘obtenção/construção’ é garantir que os componentes de serviço estejam disponíveis quando e onde forem necessários, e atendam às especificações acordadas.” Ref. 4.5.5</p> <p>D. Correta. “O propósito da atividade da cadeia de valor ‘plano’ é garantir uma compreensão compartilhada da visão, do status atual e da orientação para a melhoria das quatro dimensões, e de todos os produtos e serviços de uma organização.” Ref. 4.5.1</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
37	D	2.2.a	<p>A. Incorreta. A ênfase desse princípio está em como abordar as atividades: “Sempre usar o mínimo de etapas para alcançar um objetivo. O pensamento baseado em resultados deve ser usado para produzir soluções práticas que proporcionem resultados valiosos.” Ref. 4.3.6</p> <p>B. Incorreta. Este princípio se concentra em buscar maior efetividade e eficiência. “As organizações devem maximizar o valor do trabalho realizado por seus recursos humanos e técnicos.” Ref. 4.3.7</p> <p>C. Incorreta. Esse princípio orientador mostra como abordar a realização de mudanças. “Resista à tentação de fazer tudo de uma vez. Até mesmo as grandes iniciativas devem ser realizadas iterativamente. 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. Correta. “Esta seção se concentra principalmente na criação de valor para os consumidores de serviço... Esse valor pode vir de várias formas, tais como receita, fidelização de cliente, menor custo ou oportunidades de crescimento.” Ref. 4.3.1</p>
38	B	7.1.g	<p>A. Incorreta. “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. Correta. “O gerenciamento de nível de serviço fornece a visibilidade completa dos serviços da organização. Para conseguir isso, o gerenciamento de nível de serviço captura e relata questões de serviço, incluindo desempenho em relação aos níveis de serviço definidos.” Ref. 5.2.15</p> <p>C. Incorreta. “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>D. Incorreta. “O gerenciamento de configuração de serviço coleta e gerencia informações sobre uma ampla variedade de itens de configuração, geralmente incluindo hardware, software, redes, prédios, pessoas, fornecedores e documentação.” Ref. 5.2.11</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
39	C	7.1.b	<p>A. Incorreta. As mudanças emergenciais “são aquelas que devem ser implementadas o mais rápido possível; por exemplo, para resolver um incidente ou implementar uma correção de segurança.” A implementação de uma nova liberação planejada de um aplicativo de software não se enquadra nessa categoria e seria planejada e implementada como uma mudança normal. Ref. 5.2.4</p> <p>B. Incorreta. As mudanças emergenciais “são aquelas que devem ser implementadas o mais rápido possível; por exemplo, para resolver um incidente ou implementar uma correção de segurança.” Uma atualização de computador de baixo risco implementada como uma requisição de serviço não se enquadra nessa categoria. O uso de uma requisição de serviço implica que se trata de uma mudança padrão, pois as mudanças padrão “geralmente são iniciadas como requisições de serviço”. Ref. 5.2.4</p> <p>C. Correta. As mudanças emergenciais são “aquelas que devem ser implementadas assim que possível, por exemplo, para resolver um incidente ou implementar uma correção de segurança.” Ref. 5.2.4</p> <p>D. Incorreta. As mudanças emergenciais “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.” Uma grande implementação programada de hardware e software não se enquadra nessa categoria e seria programada e implementada como uma mudança normal. Ref. 5.2.4</p>

P	R	Ref. Syllabus	Justificativa
40	B	2.2.b	<p>A. Incorreta. O princípio orientador “foco no valor” aconselha que “todas as atividades conduzidas pela organização devem estar ligadas à provisão de valor, direta ou indiretamente, para a própria empresa, clientes e a outras partes interessadas.” Esta não é a preocupação principal do princípio orientador “começar de onde você está”. Ref. 4.3.1</p> <p>B. Correta. O princípio orientador “começar de onde você está” afirma que “ter um entendimento adequado do estado atual dos serviços e métodos é importante para selecionar os elementos a serem reutilizados, alterados ou construídos”. Ref. 4.3.2.3</p> <p>C. Incorreta. O foco do princípio orientador “colaborar e promover visibilidade” está no envolvimento das partes interessadas certas e na comunicação com elas. “Quando as iniciativas envolvem as pessoas certas nos papéis corretos, os esforços se beneficiam de uma melhor adesão, mais relevância (porque há melhores informações disponíveis para a tomada de decisão) e maior probabilidade de sucesso a longo prazo.” Esta não é a preocupação principal do princípio orientador “começar de onde você está”. Ref. 4.3.4</p> <p>D. Incorreta. A principal preocupação do princípio orientador “progredir iterativamente com feedback” é dividir as iniciativas em partes menores. “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.” Esta não é a preocupação principal do princípio orientador “começar de onde você está”. Ref. 4.3.3</p>