* **Pergunta 1**

0 em 0 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | **Qual dos itens abaixo não apresenta uma característica do modelo ITIL?** |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretaa.  **Modelo proprietário.** | | Respostas: | Corretaa.  **Modelo proprietário.** | |  | b.  **Modelo flexível.** | |  | c.  **Fornece boas práticas.** | |  | d.  **Usado mundialmente.** | |  | e.  **Atende aos requisitos da ISO 20000.** |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | **Resposta: A.** | |  |  |  |

* **Pergunta 2**

0 em 0 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | **Sobre as diferenças e semelhanças entre produtos e serviços, é possível afirmar que:** |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  **Serviços não podem ser apalpados ou cheirados. Produtos podem.** | | Respostas: | a.  **Serviços podem ser separados de seu provedor. Produtos não podem.** | |  | b.  **Serviços e produtos podem ser armazenados.** | |  | c.  **A variabilidade de um serviço é semelhante a de um produto.** | |  | d.  **Gerenciar serviços é o mesmo que gerenciar produtos.** | |  | Corretae.  **Serviços não podem ser apalpados ou cheirados. Produtos podem.** |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | **Resposta: E.** | |  |  |  |

* **Pergunta 3**

0 em 0 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | **Em qual fase do ciclo do serviço é garantido que as implantações de serviços sejam bem gerenciadas, de acordo com o que foi desenhado?** |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretac.  **Transição do serviço.** | | Respostas: | a.  **Estratégia do serviço.** | |  | b.  **Desenho do serviço.** | |  | Corretac.  **Transição do serviço.** | |  | d.  **Operação do serviço.** | |  | e.  **Melhoria continuada do serviço.** |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | **Resposta: C.** | |  |  |  |

* **Pergunta 4**

0 em 0 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | **Qual do itens abaixo não apresenta um agrupamento por estágio do modelo CMMI?** |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  **É dividido em categorias.** | | Respostas: | a.  **A maturidade é medida por um conjunto de processos.** | |  | b.  **É indicado quando a empresa já utiliza algum modelo de maturidade por estágios.** | |  | c.  **Os níveis de maturidade caracterizam um conjunto de práticas que, quando são empregadas, conferem à organização uma determinada capacidade.** | |  | d.  **Provê um caminho predefinido para a melhoria organizacional.** | |  | Corretae.  **É dividido em categorias.** |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | **Resposta: E.** | |  |  |  |