

Lista de Exercícios 3

Nome: _____

1. Os Princípios Orientadores são recomendações que podem orientar uma organização em todas as circunstâncias independente de mudanças em seus objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento. Um princípio orientador é universal e duradouro.

A) Certo B) Errado

2. DevOps tem seu foco no processo de entrega de software para ambientes de produção, centrada na unificação mas não possui a colaboração intensa entre as equipes de desenvolvimento, operações técnicas e de entrega de serviço.

A) Certo B) Errado

3. Em relação à Governança, o corpo diretivo da organização, diretamente ou por meio da delegação de autoridade, mantém a supervisão do SVS.

A) Certo B) Errado

4. O elemento central da cadeia de valor do serviço é o SVS, um modelo operacional que descreve as principais atividades necessárias para responder à demanda e facilitar a realização do valor, através da criação e gerenciamento de produtos e serviços

A) Certo B) Errado

5. Quais são os 7 Princípios Orientadores

A) Foco no valor, Comece onde você está, Progrida iterativamente com feedback, Melhoria Contínua, Pense e trabalhe holisticamente, Mantenha-o simples e prático, Otimiza e automatize.

B) Foco no valor, Comece onde você está, Práticas, Colabore e promova a visibilidade, Pense e trabalhe holisticamente, Mantenha-o simples e prático, Otimiza e automatize.

C) Foco no valor, Comece onde você está, Progrida iterativamente com feedback, Colabore e promova a visibilidade, Pense e trabalhe holisticamente, Mantenha-o simples e prático, Otimiza e automatize.

6. Valor para o consumidor de serviço: É definido por suas próprias necessidades, é alcançado com o apoio dos resultados pretendidos e a otimização dos custos e riscos do consumidor de serviços, não muda ao longo do tempo em diferentes circunstâncias.

A) Certo

B) Errado

7. Podemos chamar de desperdício de tempo e recurso, desprezar o que já existe, sem querer avaliar e priorizar o que pode ser aperfeiçoado.

A) Certo

B) Errado

8. Progredir Iterativamente com Feedback diz que devemos organizar o trabalho em porções menores e gerenciáveis, com feedback antes e depois de cada iteração.

A) Certo

B) Errado

9. Pessoas certas nos papéis certos facilitam a melhor aceitação dos esforços, oferecem maior relevância, com melhores informações para a tomada de decisão e aumentam a probabilidade de sucesso em longo prazo.

A) Certo

B) Errado

10. A ITIL 4 diz que a exclusão é, geralmente, uma política melhor que inclusão, a cooperação e colaboração são melhores do que o trabalho isolados em silos.

A) Certo

B) Errado

11. Sobre Pensar e Trabalhar de forma Holística, analise e marque quais frases abaixo estão corretas

A) Adotar uma abordagem holística para o gerenciamento de serviço inclui estabelecer o entendimento de como todas as partes de uma organização trabalham separadas.

B) Requer visão fim a fim de como a demanda é capturada e traduzida em resultados

C) Busca de padrões nas necessidades e interações entre elementos do sistema, recorrendo ao conhecimento, em cada área, para identificar o que é essencial para o sucesso, e quais relações influenciam os resultados.

D) A automação pode facilitar o trabalho holístico e, onde existir oportunidade e recursos suficientes, a automação pode suportar a visibilidade fim a fim e fornecer meios eficientes para o gerenciamento integrado

12. No princípio orientador Manter de forma Simples e Prática diz que Simplicidade é a sofisticação máxima. Pode parecer mais difícil simplificar, mas geralmente é menos eficaz

A) Certo

B) Errado

13. É essencial definir os limites da otimização de serviços e práticas, para alinhamento com as restrições existentes, que podem incluir limitações financeiras, de requisitos, de tempo e de disponibilidade de recursos.

A) Certo

B) Errado