

**Aula 00 (Prof. Paolla
Ramos e Fernando
Pedrosa)**

*SAMAE de Caxias do Sul (Analista de
Sistemas) Governança de TI - 2024*

(Pós-Edital)
Autor:

Paolla Ramos

16 de Novembro de 2024

Índice

1) Apresentação da Prof. Paolla Ramos	3
2) Apresentação Flashcards	5
3) ITIL 3 - Conceitos Básicos e Ciclo de Vida de Serviço	7
4) ITIL 3 - Estratégia de Serviços	16
5) ITIL 3 - Desenho de Serviço	26
6) ITIL 3 - Transição de Serviço	40
7) ITIL 3 - Operação de Serviço	48
8) ITIL 3 - Melhoria de Serviço Continuada	60
9) Questões Comentadas - ITIL v3 - CESPE	66
10) Questões Comentadas - ITIL v3 - FCC	76
11) Questões Comentadas - ITIL v3 - FGV	92
12) Questões Comentadas - ITIL v3 - VUNESP	109
13) Lista de Questões - ITIL v3 - CESPE	125
14) Lista de Questões - ITIL v3 - FCC	129
15) Lista de Questões - ITIL v3 - FGV	140
16) Lista de Questões - ITIL v3 - VUNESP	153



APRESENTAÇÃO

PROF. PAOLLA RAMOS

FORMADA EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO PELA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO,
PÓS-GRADUADA EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
DIREITO TRIBUTÁRIO
DIREITO ADMINISTRATIVO
AUDITORA FISCAL ESPECIALISTA EM TI.



Olá, pessoal!! Meu nome é Paolla Ramos, sou Auditora Fiscal especialista em TI do ISS-Aracaju. Trabalhar nesse fisco incrível tem sido uma experiência fantástica!!
Pessoal, eu sou uma pessoa normal, assim como vocês. No início, achava que conquistar a aprovação em um concurso de alto nível era quase impossível, até que provei o contrário! Querem saber qual foi o segredo? Foi o hiper foco, galera! Não existe uma fórmula mágica, e eu nunca fui considerada "superinteligente" ou a primeira aluna na turma. No entanto, sempre fui **MUITO DETERMINADA, PERSISTENTE.**

A equipe de TI e eu estamos aprimorando nossas aulas de forma gradativa para oferecer o melhor conteúdo possível. Sabemos que o estudo pode ser complexo, especialmente por meio de livros eletrônicos, por isso, recomendo estudar em conjunto com as vídeo-aulas.



Além disso, informo que estamos trabalhando na atualização dos cursos neste exato momento! Estamos refazendo a formatação, adicionando questões e diagramas, entre outros aprimoramentos. Gradualmente, os cursos ficaram mais completos e aprofundados. E, para acompanhar as tecnologias mais recentes, novas videoaulas também estão a caminho.

Caso surja alguma demanda, não hesitem em contactar no fórum. Se preferirem, também podem entrar em contato pelo Instagram [@prof.paollaramos](https://www.instagram.com/prof.paollaramos). Eu amo ajudar os alunos e estou disponível para esclarecer quaisquer dúvidas que possam surgir.

A minha missão aqui é dar o meu melhor para ajudar cada um de vocês a conquistar a aprovação também! Podem contar comigo sempre que precisarem.

Então, minha ideia aqui é fazer o meu melhor para que você também consiga ser aprovado! Sempre que precisar, pode contar comigo. Meu instagram é:

 [@prof.paollaramos](https://www.instagram.com/prof.paollaramos)



ESTRATÉGIA FLASHCARDS

 Você tem dificuldade de estudar, memorizar e revisar os conteúdos que estuda em nossas aulas? Então nós temos a ferramenta perfeita para você!

Apresentamos o **Estratégia Cards**: app de flashcards que vai revolucionar sua forma de **estudar** e **revisar** conteúdos de provas de concurso público. Com nossa tecnologia inovadora e interface amigável, você dominará os tópicos mais complexos de maneira eficiente e divertida.

🌟 Recursos do Estratégia Cards:

Curadoria de Flashcards	Flashcards criados e revisados por professores especializados em cada área, com qualidade e voltados para concursos públicos.
Flashcards Personalizados	Crie seus próprios flashcards, cobrindo os principais tópicos e matérias dos concursos públicos.
Repetição Espaçada	Técnica de aprendizagem que envolve revisar informações em intervalos crescentes para melhorar a retenção de longo prazo e combater o esquecimento.
Estatísticas Personalizadas	Visualize graficamente o percentual de acertos, erros ou dúvidas dos decks estudados.
Modo Offline	Estude em qualquer lugar, mesmo sem conexão à internet, fazendo o download dos decks.
Estudo por Áudio	<i>Está dirigindo ou fazendo esteira e quer continuar estudando?</i> Basta utilizar a opção “Escutar”.
Decks Favoritos	Você pode escolher decks específicos como favoritos e visualizá-los em uma aba separada do app.
Opções de Estudo	Você poderá estudar todos os cards de um deck; ou apenas os que você errou; ou apenas os que você não estudou ainda; entre outras opções.

E como eu consigo baixar?



É muito fácil! Basta pesquisar por “Estratégia Cards” na loja oficial do seu smartphone.

Se você tiver um Android, basta acessar a **Google Play**;



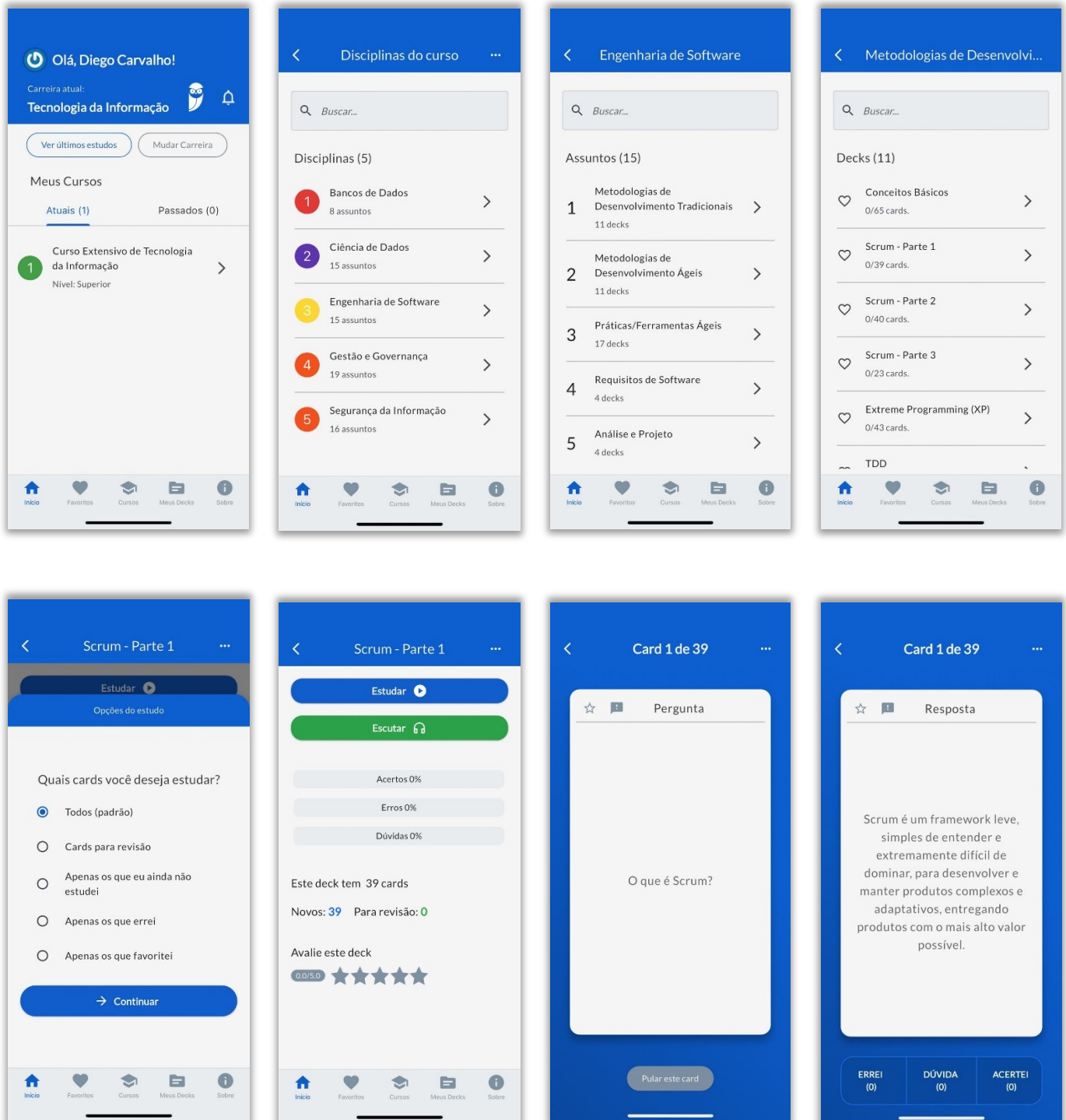
Se for tiver um iPhone, basta acessar a **App Store (iOS)**.



É para acessar?

Para acessar, basta ter uma conta no Estratégia Concursos. Em seguida, utilize suas credenciais de login e senha para acessar o aplicativo. Por fim, acessa a carreira de Tecnologia da Informação.

Como utilizar o app:



ITIL - CONCEITOS BÁSICOS E CICLO DE VIDA DE SERVIÇO

A maioria de vocês já deve conhecer os conceitos básicos da ITIL, mas a nossa ideia aqui é passarmos por todos os pontos para que não percamos nenhuma questão na prova! Vamos acertar todas sobre ITIL! É pra isso que estou aqui!

Apenas para nos situarmos:

- ITIL é acrônimo de Information Technology Infrastructure Library;
- Primeira versão em 1989;
- Baseado em práticas de gerenciamento de serviços;
- Foco em implantar e manter os serviços de TI;
- Última versão lançada em 2011 (V3) + atualizações.
- Os livros principais da biblioteca são: Estratégia de Serviço (Service Strategies), Desenho de Serviço (Service Design), Transição de Serviço (Service Transition), Operação de Serviço (Service Operation), Operação de Serviço e Melhoria de Serviço Contínua (Continual Service Improvement).



Figura 1 – Os 05 Livros da ITIL

A ITIL surge em um contexto onde as tendências de mercado apontam dificuldades crescentes no setor TI, tais como:

- Dependência de diversas áreas do negócio quanto aos serviços prestados pela TI;
- Aumento do nível de exigência quanto à qualidade e justificativa dos recursos empregados nos serviços de TI;



- Complexidade crescente da infraestrutura e mudanças aceleradas em sua composição;
- Custo crescente da prestação de serviços de TI (entrega e manutenção).

Dificuldades crescentes no setor TI:

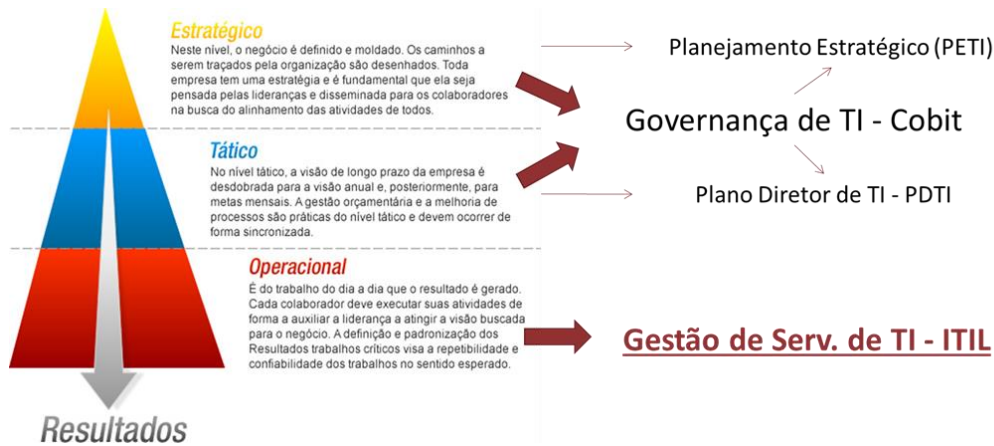
Dependência de diversas áreas do negócio quanto aos serviços prestados pela TI;

Aumento do nível de exigência quanto à qualidade e justificativa dos recursos empregados nos serviços de TI;

Complexidade crescente da infraestrutura e mudanças aceleradas em sua composição;

Custo crescente da prestação de serviços de TI (entrega e manutenção).

Mais uma vez, com o objetivo de entendermos onde a ITIL se situa em uma organização, vamos dar uma olhada na figura a seguir:



Observem que a gestão de serviços preconizada pela ITIL é “nosso chão de fábrica”. A ITIL é implementada no nível operacional. Depois temos o nível tático e por fim o nível Estratégico, nestes últimos dois é mais comum trabalharmos com um framework de governança, como o COBIT, por exemplo.





Galera... isso não quer dizer que a ITIL não guarda relacionamento com os níveis estratégicos. Pelo contrário! A gestão de serviços de TI vem exatamente para garantir que a TI gere valor para organização como veremos ao longo da nossa aula!

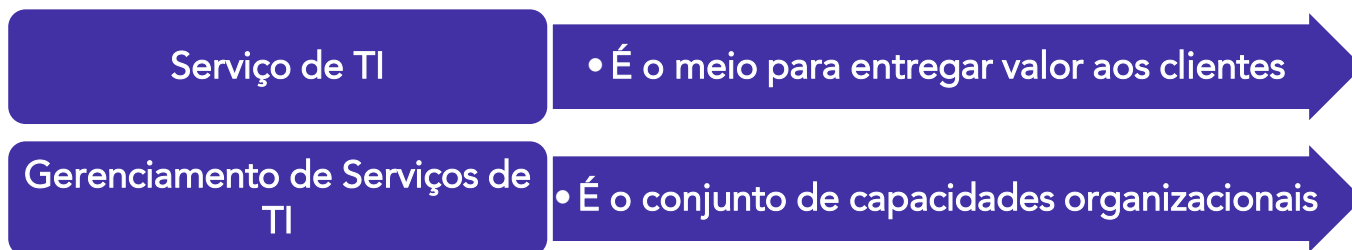
Antes de avançarmos, precisamos esclarecer o seguinte:

- **Serviço de TI** - É o meio para entregar valor aos clientes, propiciando os resultados desejados, sem que tais clientes / áreas de negócio precisem assumir custos e riscos específicos / inerentes a TI.

“Um serviço é um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem ter que assumir custos e riscos” (ITIL V3)

- **Gerenciamento de Serviços de TI** - É o conjunto de capacidades organizacionais (processos e métodos de trabalho, funções, papéis e atividades) realizadas para prover valor sob a forma de serviços.

“O Gerenciamento de Serviços é um conjunto de habilidades da organização para fornecer valor para o cliente em forma de serviços” (ITIL V3)



Por Favor!!! Não confundam esses conceitos!!!



(MPU 2010 - CESPE – Analista de Desenvolvimento) Serviço é a denominação dada ao meio de se entregar valor aos clientes para facilitar a obtenção dos resultados desejados e minimizar os custos e riscos específicos.

Comentários:

Isto é o básico, mas cai em prova! Perfeita a definição como acabamos de ver!

Gabarito: Certa

Outras definições importantes:

- **Provedor de Serviço de TI:** provê Serviços de TI para um Cliente de Negócio. O provedor pode fazer parte do mesmo negócio que o cliente (provedor de serviços interno) ou fazer parte de outro negócio (provedor de serviços externo). Pode ainda ser compartilhado (unidade de serviço compartilhada), entrega serviços a unidades de negócios que operam sob a mesma estratégia coletiva.
- **Função:** conjunto de pessoas e recursos empregados para realizar um ou mais processos ou atividades. Vários departamentos podem exercer uma função, assim como uma pessoa ou grupo podem exercer várias funções.
- **Processo:** conjunto de atividades coordenadas com o objetivo de produzir uma saída, com a criação de valor para um cliente ou parte interessada. A ITIL preconiza que um processo deve produzir resultados específicos, ser orientado ao cliente, ser mensurável e responder a eventos específicos. Os processos compõem o ciclo de vida do serviço.
- **Ativo:** qualquer recurso ou habilidade de um provedor de serviço que possa contribuir para a entrega de um serviço. Podem ser qualquer um dos seguintes tipos: Gerência, Organização, Processo, Conhecimento, Pessoas, Informações, Aplicativos, Infraestrutura e Capital Financeiro.

Para finalizarmos esta pequena explanação sobre os conceitos básicos, vamos ver o que podemos dizer que a ITIL é e o que a ITIL não é! Podemos dizer que ITIL:

- É uma abordagem para gestão de serviços de TI;
- É um modelo de gestão baseado em processos;
- É um padrão aberto que se tornou de domínio público;
- É uma biblioteca composta por um conjunto de livros;
- Descreve as necessidades dos processos para infraestrutura de TI a serem gerenciados de forma eficiente e eficaz para garantir os níveis de serviço acordados com a organização e com os clientes ou usuários.

Podemos dizer que ITIL não é:



- Não é uma metodologia, nem uma norma ISO;
- Não é estático e pode ser adaptado;
- Não é teoria, mas sim baseado em práticas e daí vem o termo “melhores práticas”;
- Não é estratégico, portanto ITIL não dita normas e nem metodologias para Governança de TI e nem deve ser base para o planejamento estratégico da empresa;
- ITIL não é o objetivo. O objetivo é melhorar a Gestão de Serviços de TI, alinhando TI aos negócios da Empresa.

Além disso, o que é bom para um, pode não ser bom para o outro. Isto é, não se trata de um padrão!!!



(ESAF - Analista de Finanças e Controle – Desenvolvimento de Sistemas de Informação – 2008) A ITIL - Information Technology Infrastructure Library é composta por um conjunto das melhores práticas para a definição dos processos necessários ao funcionamento de uma área de TI. Os objetivos da ITIL são:

- a) definir os processos a serem implementados na área de TI.
- b) fornecer um guia para o planejamento de processos padronizados, funções e atividades para os integrantes da equipe de TI.
- c) permitir o máximo alinhamento entre a área de TI e as demais áreas de negócio da organização.
- d) tornar-se uma referência para as organizações que necessitam de informações para a melhoria do Gerenciamento de Serviços de TI.
- e) aumentar a qualidade e diminuir o custo alocado dos serviços de TI.

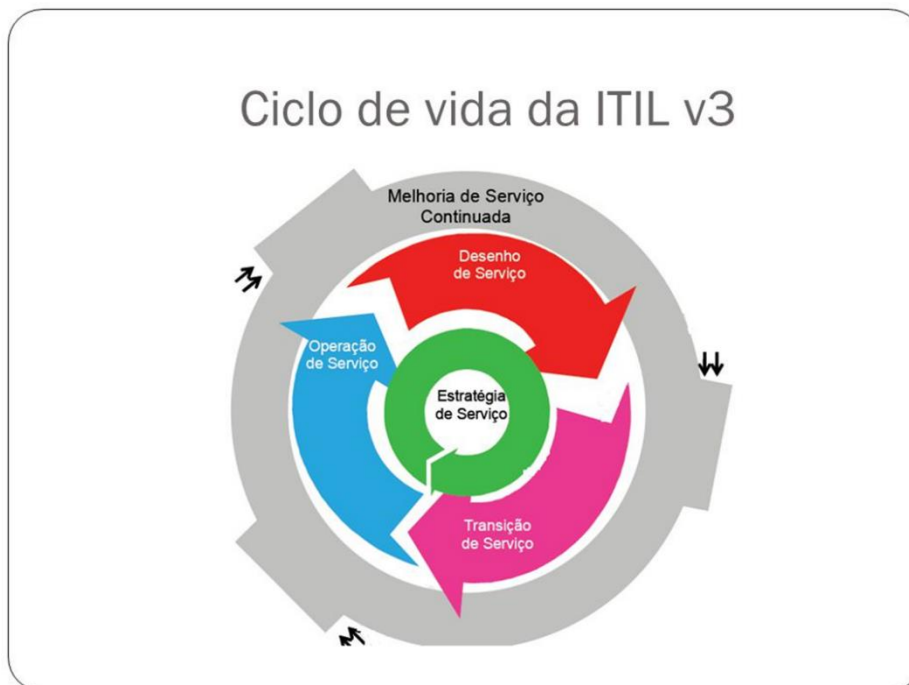
Comentários:

Eu falei lá em cima que, apesar as ITIL está voltada para a gestão de serviços no nível operacional, ela busca sim o alinhamento entre a TI e as necessidades de negócio. Caso contrário, jamais seria possível agregar valor à organização. Neste sentido, Aragon (2012,p.289) define que um dos benefícios a serem obtidos com a ITIL é o “Direcionamento da TI para a integração com o negócio, com base no valor que ela representa”.

Gabarito: Letra C



Passemos então agora a analisar o ciclo de vida do serviço proposto pela biblioteca e depois começaremos a falar de cada um dos seus livros.



A ITIL trabalha com o conceito de ciclo de vida do serviço que se traduz em estágios pelos quais o serviço passará desde a sua concepção até seu encerramento. São características básicas dos cinco estágios do ciclo de vida do serviço:

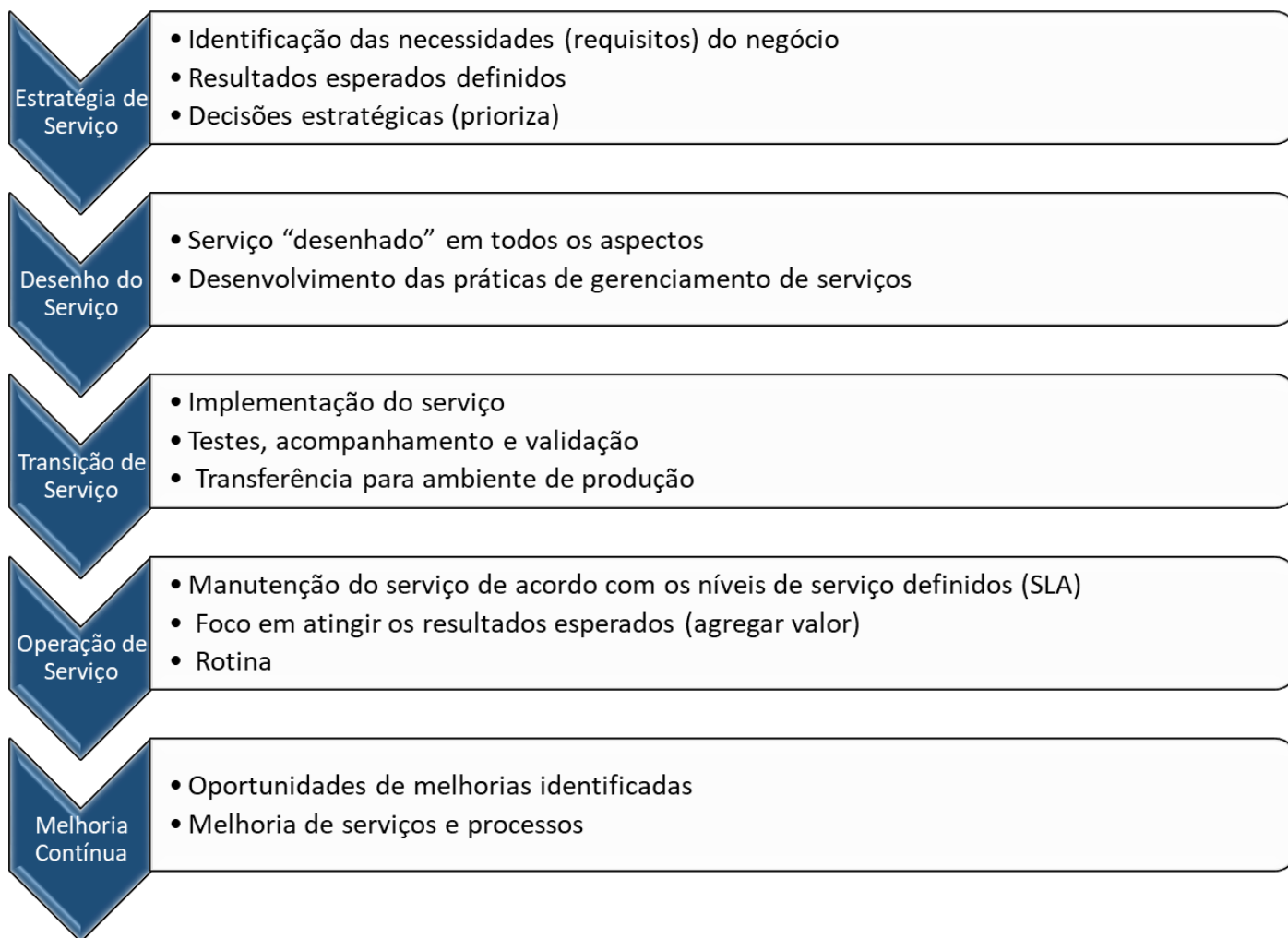
Estratégia de Serviço: determina como as políticas e os processos de gerenciamento de serviço podem ser desenhados, desenvolvidos e implementados como ativos estratégicos ao longo do ciclo de vida de serviço.

Desenho (ou Projeto) de Serviço: fornece orientação para o desenho e desenvolvimento dos produtos e serviços para os processos de gerenciamento de serviços, detalhando aspectos do gerenciamento do catálogo de serviços, do nível de serviço, da capacidade, da disponibilidade, da continuidade, da segurança da informação e dos fornecedores.

Transição de Serviço: dispõe sobre como efetivar a transição de serviços novos e modificados para operações implementadas, detalhando os processos de planejamento e suporte à transição, gerenciamento de mudanças, gerenciamento da configuração e dos ativos de serviço, gerenciamento da liberação e da distribuição, teste e validação de serviço, avaliação de mudanças e gerenciamento do conhecimento.

Operação de Serviço: descreve a fase do ciclo de vida do gerenciamento de serviço responsável pelas atividades do dia a dia, orientando sobre como garantir a entrega e o suporte a serviços de forma eficiente e eficaz, detalhando os processos de gerenciamento de eventos, incidentes, problemas, acesso e execução de requisições.

Melhoria Contínua de Serviço: orientar, por meio de princípios, práticas e métodos de gerenciamento da qualidade, como realizar, sistematicamente, melhorias incrementais em larga escala na qualidade dos serviços.



(CESPE – SAD-PE – Analista de Controle Interno - 2010) Entre as 5 publicações que compõem o núcleo da ITIL, a publicação operação de serviço



- a) orienta, por meio de princípios, práticas e métodos de gerenciamento da qualidade, como realizar, sistematicamente, melhorias incrementais em larga escala na qualidade dos serviços.
- b) dispõe sobre como efetivar a transição de serviços novos e modificados para operações implementadas, detalhando os processos de planejamento e suporte à transição, gerenciamento de mudanças, gerenciamento da configuração e dos ativos de serviço, gerenciamento da liberação e da distribuição, teste e validação de serviço, avaliação e gerenciamento do conhecimento.
- c) descreve a fase do ciclo de vida do gerenciamento de serviço responsável pelas atividades do dia a dia, orientando sobre como garantir a entrega e o suporte a serviços de forma eficiente e eficaz, detalhando os processos de gerenciamento de eventos, incidentes, problemas, acesso e execução de requisições.
- d) determina como as políticas e os processos de gerenciamento de serviço podem ser desenhados, desenvolvidos e implementados como ativos estratégicos ao longo do ciclo de vida de serviço.
- e) fornece orientação para o desenho e desenvolvimento dos produtos e serviços para os processos de gerenciamento de serviços, detalhando aspectos do gerenciamento do catálogo de serviços, do nível de serviço, da capacidade, da disponibilidade, da continuidade, da segurança da informação e dos fornecedores.

Comentários:

Só com o que vimos até aqui já podemos acertar essa questão. Galera... quando falar de gerenciamento do dia-a-dia, rotina, gerenciando de maneira eficiente e eficaz, gerenciando eventos, incidentes, problemas, acesso e execução de requisições, só pode estar falando de gerenciamento de operações.

Gabarito: Letra C



Estratégia de serviço: prevê e conceitua um conjunto de serviços que ajuda o negócio a alcançar seus objetivos

Desenho de serviço: fornece orientação para a concepção e desenvolvimento dos serviços e dos processos de gerenciamento de serviços



Transição de serviço: move os serviços para o ambiente de produção

Operação de serviço: gerencia os serviços em produção para assegurar que seus objetivos de utilidade e garantia sejam alcançados

Melhoria de serviço continuada: avalia os serviços e identifica formas de melhorar sua utilidade e garantia no suporte aos objetivos do negócio

Outra coisa importante são os “papeis” previstos pela ITIL! O papel é um conjunto de responsabilidades e autoridades concedido a uma pessoa ou grupo de pessoas em determinados processos.

Para cada um dos processos que veremos ao longo da aula, eu citarei o “papel principal”, mas vocês precisam saber que a ITIL prevê todos estes que seguem:



Dono de serviço: responsável pela iniciação, transição, manutenção e suporte de um serviço.

Dono de processo: assegura que o processo seja executado conforme acordado e documentado. Patrocina o processo. Normalmente alguém da gerência sênior de TI.

Gerente de processo: é quem gerencia o processo no dia a dia. Em organizações pequenas, também é o dono do processo.

Profissional de Processo: nome dado a quem participa da realização de alguma atividade dentro de um processo. Por exemplo, um analista de suporte é um Profissional de Processo no gerenciamento de incidente.



ESTRATÉGIA DE SERVIÇOS – SERVICE STRATEGY

Na estratégia de serviços, algumas perguntas precisam ser respondidas



Na Estratégia de Serviços são tratados os aspectos relacionados ao alinhamento entre negócio e TI, onde é feita a identificação de requisitos e necessidades de negócio que podem ser atendidos por serviços de TI. Neste ponto, os requisitos e necessidades são acordados e documentados em um **SLP (service level package ou pacote de nível de serviços)**.

Os **principais objetivos** na Estratégia de Serviços são:

- Melhorar o impacto estratégico do Gerenciamento de Serviços;
- Transformar o Gerenciamento de Serviços em um ativo estratégico;
- Fornecer visão clara dos relacionamentos entre os sistemas, processos, funções, serviços, modelos de negócios, estratégias e visão organizacional;
- Fornecer gerenciamento com foco estratégico;



- Fornecer princípios para o desenvolvimento de políticas, diretrizes e processos do ciclo de vida do serviço.

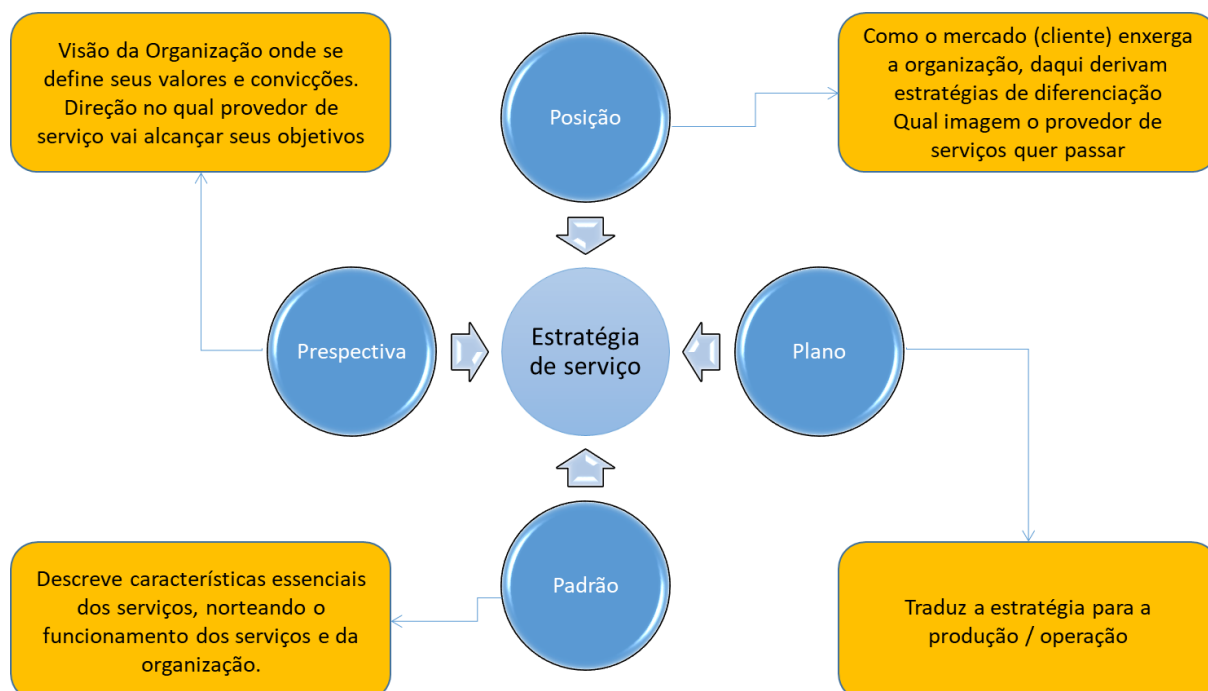
Quanto aos recursos e habilidades envolvidos na Estratégia de Serviços estão resumidos no quadro a seguir:

Recursos	Habilidades
Pessoas	Pessoas
Informação	Processos
Aplicações	Conhecimento
Infraestrutura	Gerenciamento
Capital	Organização

OS 4Ps e O Valor do Serviço

Um conceito interessante da estratégia de serviço envolve os 4Ps. Eles indicam:

- **Perspectiva** - a visão da organização, valores e convicções;
- **Posição** - a imagem que a organização pretende passar para o cliente;
- **Plano** - a estratégia que torna a organização competitiva, e como será executada;
- **Padrão** - os procedimentos da organização, fruto das definições de perspectiva, posição e plano.



Outro conceito importantíssimo que temos na ITIL é a de valor do serviço! A biblioteca determina que o valor de um serviço é medido pela “soma” da sua utilidade e da sua garantia. Neste sentido temos que:

Utilidade: diz respeito ao que o cliente quer, e caracteriza o que o serviço faz.

Garantia: relacionado a como o serviço é feito, à sua qualidade.



O SLP – SERVICE LEVEL PACKAGE, produto principal da Estratégia de Serviços define o valor dos serviços em termos de utilidade e garantia e deve descrever os requisitos de Utilidade + Garantia para criação de valor para o negócio. Mais uma definição para esclarecer:

Utilidade: adequado ao propósito. Suporta o desempenho ou remove barreiras.

Garantia: adequado ao uso. Disponibilidade, Capacidade, Continuidade e Segurança (DCCS).

Exemplo: Uma central de atendimento é útil à medida que atende ao seu propósito. Se o cliente telefona para a central para resolver um problema e o atendente, do outro lado da linha, resolve o problema do cliente, o serviço possui utilidade. Contudo, a garantia deste serviço pode ser medida pela qualificação do atendente (ele é educado, qualificado, sabe o que está fazendo?), pela disponibilidade da central de atendimento (o cliente é atendido rapidamente ou fica esperando vários minutos na linha?), dentre outros fatores.

Processos da Estratégia de Serviço

Aqui peço atenção de vocês pois alguns autores consideram que o processo de Geração (ou Gerenciamento) da Estratégia é na verdade a junção ou o resultado dos outros processos envolvidos, pois ele é um processo “diluído” ao longo do livro. Atenção na hora da prova!!!

Vocês perceberão ainda que ao descrever o processo, citarei um “papel” envolvido. Este “papel” é a na verdade o responsável indicado pela ITIL para cada processo.

Gerenciamento da Estratégia de Serviços de TI

É responsável pelo desenvolvimento e manutenção de negócios e estratégias de TI. Ele prega, principalmente, que a organização faça uma avaliação estratégica, para então criar uma estratégia propriamente dita de oferecimento de serviços de TI. Além disso, ao longo da execução da



estratégia de serviço adotada, a melhoria contínua de serviço poderá colaborar para a melhoria da estratégia criada. Neste processo, a ITIL cita a utilização da técnica SWOT para a realização de tal avaliação estratégica.

Para a nossa prova, precisamos saber que SWOT é simplesmente a soma de siglas dos termos em Inglês: "Strengths" (forças), "Weakness" (fraquezas), "Opportunities" (oportunidades) e "Threats" (ameaças). Traduzindo a sigla temos: FOFA (forças, oportunidades, fraquezas e ameaças).

Como eu disse, a matriz SWOT trata do levantamento e registro das forças, fraquezas, ameaças e oportunidades de uma organização ou área. Desta maneira, devem ser analisados os ambientes interno e externo à organização.

A **análise interna** busca perceber quais são os pontos fortes e pontos fracos da organização em comparação com seus pares. Mas e o que podem ser estes pontos?

Ter uma boa imagem no mercado e um baixo custo de produção, por exemplo, podem ser considerados pontos fortes. Já ter problemas operacionais internos seria uma fraqueza. Percebam e lembrem-se de uma coisa importante: o **ambiente interno** envolve aspectos "**controláveis**" pela organização.

Já o ambiente externo envolve ameaças e oportunidades. Naturalmente, as ameaças são coisas negativas que podem ocorrer, enquanto as oportunidades são fatores positivos que podem ajudar a organização.

O excesso de barreiras ao comércio exterior poderia ser uma ameaça para o planejamento estratégico de uma instituição que almeja "expandir suas fronteiras". Já a falência de um concorrente, por exemplo, seria um caso de oportunidade, pois abriria o mercado para os produtos da empresa. Vejam que estes fatores estão "**fora**" do **controle da organização**.

Papel: Gerente de Estratégia

Gerenciamento de Portfólio de Serviços

Portfólio de Serviços é o conjunto completo de serviços que serão gerenciados pela área de TI. Fiquem atentos!!! Portfólio de serviços **NÃO é Catálogo de Serviços**.

O Portfólio fornece informações sobre todos os serviços em qualquer estágio do ciclo de vida, portanto ele apresenta o que está na fila para ser desenvolvido, o que está em operação e o que deve ser retirado ou já foi retirado de operação por estar obsoleto.

Sendo assim, ele subsidia a tomada de decisão e é utilizado para priorizar a alocação de recursos, pois gerencia todo o ciclo de vida de todos os serviços.

O Portfólio de Serviços é subdividido em 3 partes:



- **Funil de Serviços** – O que está na fila para ser implementado (desenvolvido) ou em desenvolvimento;
- **Catálogo de Serviços** – O que está em operação ou pronto para transição;
- **Serviços Obsoletos** – Foi ou será aposentado e conseqüentemente retirado do ambiente de produção.

O Portfólio de Serviços é subdividido em 3 partes:

Funil de Serviços

Catálogo de Serviços

Serviços Obsoletos



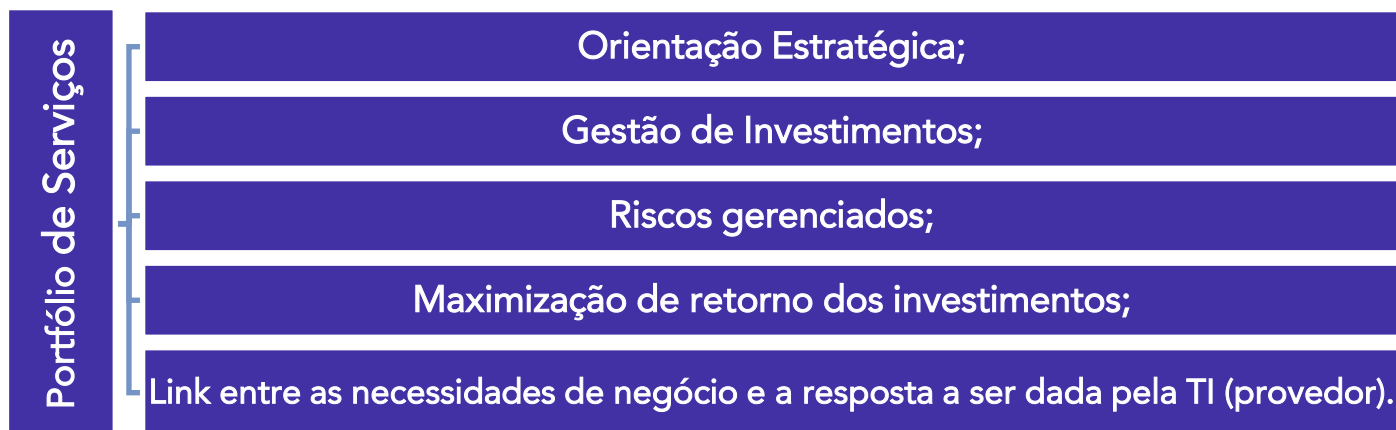
Essencialmente, o funil de serviços é o filtro por qual todos os serviços passam. Quando um serviço sai do mundo das ideias para ser colocado em operação, ele entra no funil. Via de regra, a demanda por serviços de TI sempre é maior do que a capacidade da organização em atendê-la, daí a necessidade do funil.

Uma vez que o serviço já tenha sido oferecido ao cliente, liberado, e esteja selecionado para entrar em operação, ele será catalogado e pertencerá ao Catálogo de Serviços. Entretanto, o Catálogo é gerenciado por outro processo, na etapa de Desenho de Serviço.

Os serviços obsoletos, por sua vez, devem ser aposentados. Destaco que o cliente apenas enxerga o Catálogo de Serviços, sem enxergar os serviços aposentados.

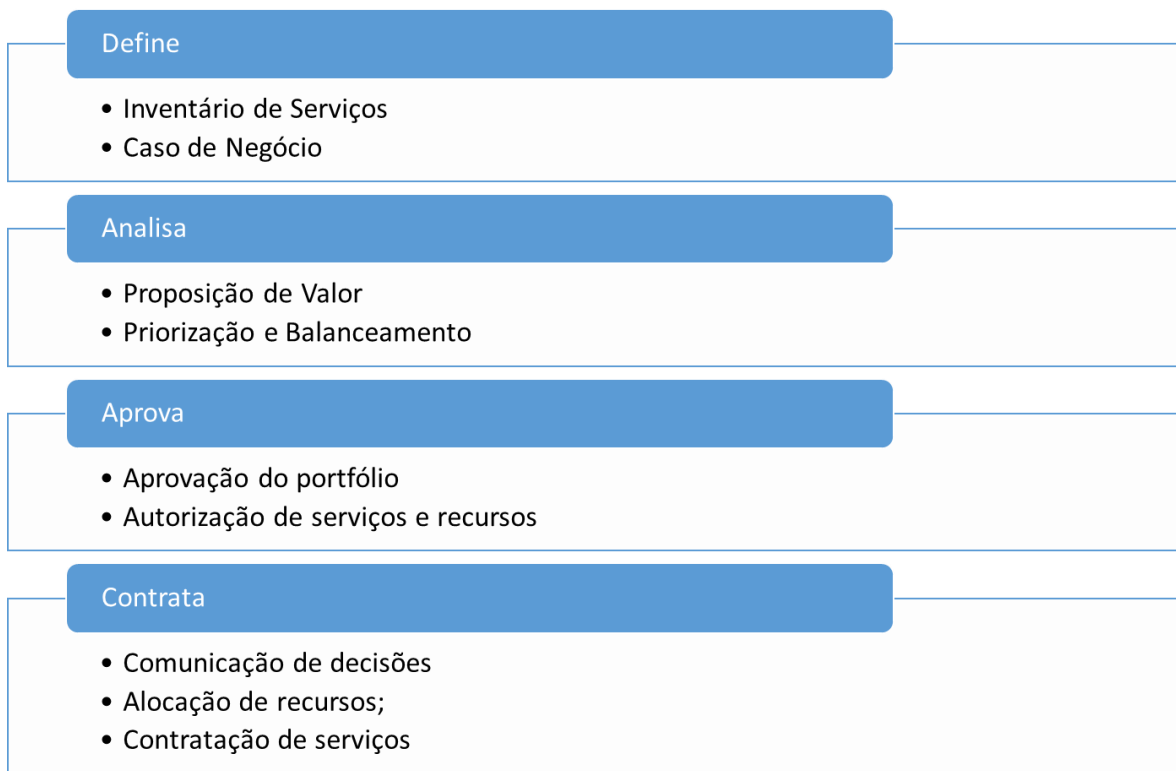
Os **principais objetivos** do Portfólio de Serviços são:

- Orientação Estratégica;
- Gestão de Investimentos;
- Riscos gerenciados;
- Maximização de retorno dos investimentos;
- Link entre as necessidades de negócio e a resposta a ser dada pela TI (provedor).



O que tem e acontece no Gerenciamento de Portfólio de Serviços





Papel: Gerente de Portfólio que tem as seguintes responsabilidades:

- Gerenciar serviços como se fosse um produto no ciclo de vida
- Trabalhar muito próximo com os Gerentes de Relacionamento de Negócio
- Ser reconhecido com um especialista nas linhas de serviço
- Avaliar novas oportunidades de mercado, modelos de operação, tecnologias e necessidades emergentes dos clientes

Gerenciamento da Demanda

Os objetivos do Gerenciamento da Demanda são a interpretação da demanda e o fornecimento de capacidade para atendimento da demanda. Além disso é necessário exercer influência na demanda do cliente. Seu foco principal está na análise, rastreamento, monitoramento e documentação dos padrões de atividade do negócio. Desta maneira busca-se saber quais são as demandas atuais e prever quais serão as demandas futuras.

Destaca-se, no Gerenciamento da Demanda, o PAN (Padrões de Atividade de Negócio). Ativos do cliente, tais como pessoas, processos e aplicativos, podem gerar um PAN. O Gerenciamento de Demanda, nesse contexto, utiliza os PAN para analisar, rastrear e monitorar as demandas atuais, e prever as futuras demandas por serviços. Os padrões de atividade vão dizer como o cliente usa os serviços e quais são os períodos de pico. Após ser documentado pelo Gerenciamento da Demanda, o PAN é administrado pela Operação de Serviço.

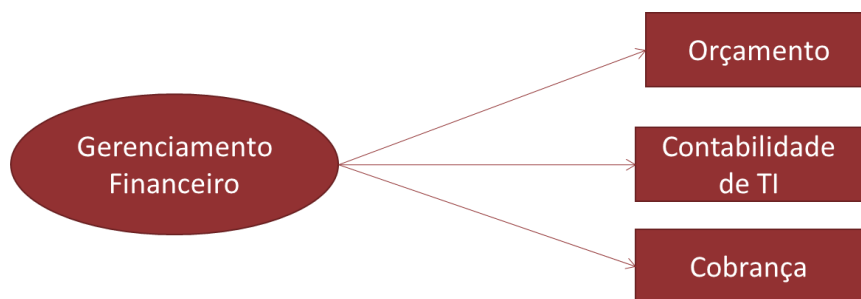


Papel: Gerente de Demanda com as seguintes responsabilidades:

- Criar e gerenciar políticas de incentivos e penalidades
- Participar na criação dos acordos de nível de serviço (ANSs ou SLAs)
- Monitorar toda a demanda e capacidade
- Gerenciar recursos do processo
- Responde as mudanças do PAN (Padrão de Atividade do Negócio)

Gerenciamento Financeiro

O objetivo deste processo é determinar quanto custa desenvolver e manter um serviço de TI e busca assegurar que existam recursos suficientes para atendimento das demandas. Além disso, entra aqui também a contabilização dos custos dos recursos consumidos pelos serviços de TI.



Desta maneira, o gerenciamento financeiro contribui para a melhoria na tomada de decisão, otimização de fornecimento de serviços e previsibilidade dos impactos financeiros de alterações no portfólio de serviços.

Além disso, apoia o gerenciamento do Portfólio de Serviços, a conformidade e controle financeiro e a visibilidade dos custos operacionais. Por fim, o gerenciamento financeiro administra o ciclo financeiro do Portfólio de TI de uma organização, quantificando o valor dos serviços de TI e assegurando que os recursos financeiros sejam compatíveis e adequados à organização, em termos de demanda e valor para o negócio.

Alguns conceitos que precisamos conhecer:

- **TCO (Total Cost of Ownership)** ou custo total de propriedade, é uma estimativa financeira projetada para consumidores e gerentes de empresas avaliarem os custos diretos e indiretos relacionados à compra de todo o investimento importante, tal como softwares e hardwares, além do gasto inerente de tais produtos para mantê-los em funcionamento, ou seja, os gastos para que se continue proprietário daquilo que foi adquirido.
- **ROI (Return On Investment)**, por sua vez, é a taxa de lucro, ou retorno, de um investimento.



- **TCU (Total Cost of Utilization)** ou custo total de utilização, é uma estimativa que avalia o custo total de utilização de um serviço de TI, por parte do cliente, durante todo o ciclo de vida do serviço.
- **PBP (Payback Period)** ou simplesmente Payback, é o período estimado para que o lucro líquido se iguale ao investimento acumulado. Ou seja, o período mínimo para o negócio efetivamente passar a dar retorno a seus investidores.
- **NPV (Net Present Value)**, ou Valor Presente Líquido, permite comparar investimentos iniciais com retornos futuros. Utilizado no estudo de viabilidade de um projeto ou novo negócio, seu cálculo indica se vale a pena realizá-lo ou se é mais vantajoso deixar o dinheiro investido.
- **IRR (Internal Return Rate)** ou Taxa Interna de Retorno, calcula a taxa de juros para a qual manter o dinheiro investido seria equivalente a utilizá-lo em um novo projeto.

Papel: Gerente Financeiro com as seguintes funções:

- Apoiar na identificação e documentação dos valores do serviço (custos);
- Valor potencial do serviço para o cliente (valor agregado);
- Participar nas atividades de Modelagem da Demanda;
- Provisionar de custos para o Gerenciamento de Portfólio de Serviço;
- Garantir a conformidade regulatória.

Gerenciamento do Relacionamento com o Negócio

Há ainda mais um processo que pode ser considerado na Estratégia. É o gerenciamento do relacionamento com o negócio. Este processo tem o objetivo de manter o relacionamento entre o provedor de serviços e o cliente nos níveis estratégicos e táticos. O propósito é assegurar que o provedor de serviços entenda continuamente as (novas) necessidades e requisitos do negócio, de maneira que o provedor de serviços entregue o que o negócio precisa.

Papel: Gerente de Relacionamento de Negócio



(CESPE – MPU - Analista de Informática - 2010) Estratégia de serviço é a publicação do núcleo da ITIL v.3 que contém orientações acerca do projeto e desenvolvimento dos serviços e dos processos de gerenciamento de serviços. Essa publicação apresenta, em detalhes, aspectos do



gerenciamento do catálogo de serviços, do nível de serviço, da capacidade, da disponibilidade e da segurança da informação.

Comentários:

Opa, opa, opa.... peraí! A Estratégia de Serviço de fato é a publicação núcleo da ITIL, mas não apresenta em detalhes os aspectos de gerenciamento de nada disso que o examinador colocou aí não! Isto invalidou a assertiva.

Gabarito: Errado



DESENHO DE SERVIÇO – SERVICE DESIGN

O objetivo principal deste processo é o desenho de novos serviços ou evolução de serviços existentes para introdução no ambiente de produção. Neste sentido, busca-se conceber processos eficazes e eficientes, definir métricas e métodos de medição e identificar riscos. Além disso, o Desenho de Serviços pode incluir ferramentas de suporte, sistemas e informação e deve envolver o desenvolvimento de novas habilidades.

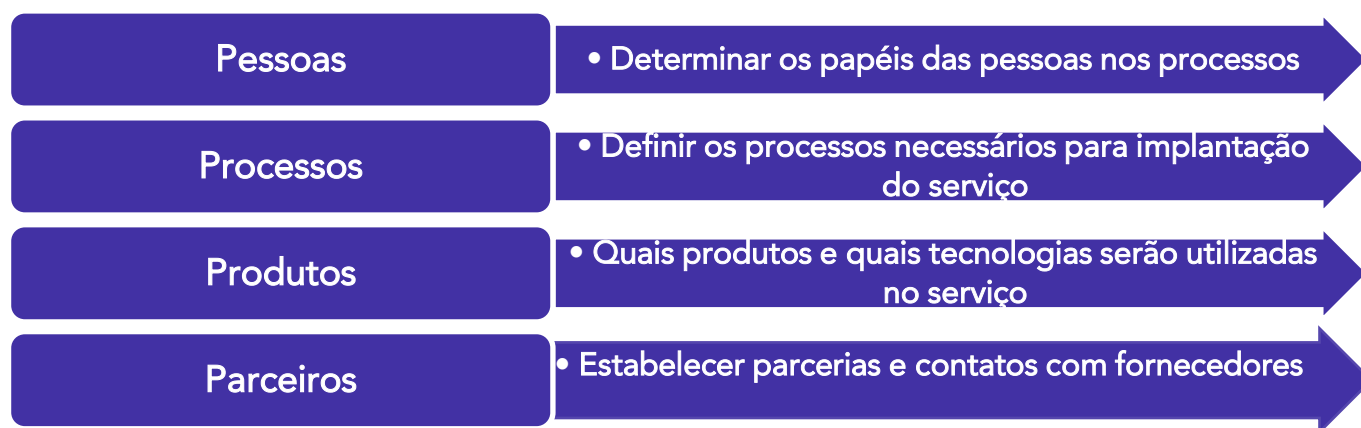
Na prova, este estágio do serviço pode aparecer como “Projeto de Serviços”. Aqui é fornecida a orientação para o desenho e desenvolvimento dos produtos e serviços para os processos de gerenciamento de serviços, detalhando aspectos do **gerenciamento** do **catálogo de serviços**, do **nível de serviço**, da **capacidade**, da **disponibilidade**, da **continuidade**, da **segurança da informação** e dos **fornecedores** (lembra-se da questão que vimos ainda há pouco?).

O Desenho de Serviço traduzirá o Pacote de Nível de Serviço para um conjunto de especificações para implementação.

OS 4Ps do Desenho de Serviços e os Aspectos Relevantes

Assim como na Estratégia de Serviços, aqui também temos 4 ‘Ps’. Mas aqui eles estão voltados para um ambiente mais técnico. Vamos ver:

- **Pessoas** – Determinar os papéis das pessoas nos processos;
- **Processos** – Definir os processos necessários para implantação do serviço;
- **Produtos** – Quais produtos e quais tecnologias serão utilizadas no serviço;
- **Parceiros** – Estabelecer parcerias e contatos com fornecedores.



Os cinco aspectos mais importantes do Desenho de Serviço são:

- **Identificação dos requisitos** de negócio, definição dos requisitos do serviço e Desenho do Serviço;



- **Consulta constante ao Portfólio de Serviços** (pois contém detalhes dos Serviços e seus status);
- **Desenho da Arquitetura e da Tecnologia** (desenv. e manut. de políticas, estratégias, docs, planos e sistema de gerenciamento de serviços);
- **Desenho do processo**, especialmente os necessários para transição, operação e melhoria continuada;
- **Desenho de métricas de medição** – velha máxima de que aquilo que não se pode medir, não é gerenciável.

Processos do Desenho de Serviços



Gerenciamento do Catálogo de Serviços

O Catálogo de Serviços é a fonte centralizada de informações consistentes sobre todos os serviços em produção ou já aprovados. A meta (objetivo) é assegurar que o catálogo seja produzido e mantido, contendo informações corretas sobre os serviços;

A informação sobre os serviços tem que ter:

- Status do serviço;
- Interfaces;



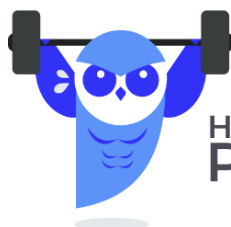
- Dependências
- SLAs relacionados;
- itens de configuração;
- Identificação dos processos suportados



Nota: Na versão anterior do ITIL, esta gerência era feita como uma atividade dentro do processo de gerenciamento do Nível de Serviço, mas o Catálogo ganhou um maior destaque na versão 3 da ITIL

Pessoal, o catálogo de serviços é uma base de dados ou um documento estruturado que contém todas as informações dos serviços que estão em **produção + os que estão disponíveis** para para **implantação**. Ele deverá conter informações sobre entregáveis, preços, contatos, processos de requisição e entrega dos serviços. Logo, o objetivo deste processo é exatamente manter esse catálogo que deverá estar disponível para todos que tenham permissão para seu acesso, de modo a permitir o aproveitamento de sua informação de maneira eficiente e eficaz.

Papel: Gerente de Desenho de Serviço



HORA DE
PRATICAR!

(CESPE - MPU 2010 –Perito) O catálogo de serviços é a única parte do portfólio de serviço de TI visível aos clientes, pois inclui informações a respeito das entregas, preços e pontos de contato.

Comentários: Sim pessoal, o catálogo de serviços é a única parte do portfólio que é visível aos usuários (eles não precisam ver o resto, só aquilo que podem “consumir”). E sim também... inclui informações sobre entregas, preços, pontos de contato, etc.

Gabarito: Certa

(CESPE - Técnico Judiciário (TRE BA)/Apoio Especializado/Operação de Computadores/2017) Ao responder ao chamado de um cliente, o responsável pelo atendimento verificou que o serviço de TI requisitado estava em desenvolvimento, o que impossibilitava a resolução do pedido do cliente.

Nessa situação hipotética, em conformidade com o ITIL V3, o serviço deverá constar na categoria

- a) provedor de serviços.
- b) serviços inativos.
- c) pipeline de serviços.
- d) serviços indisponíveis.
- e) catálogo de serviços.

Comentários: Galera, se o serviço está em desenvolvimento ele não pode estar no catálogo ainda, pois não pode ser consumido. Este serviço, em desenvolvimento, está no funil de serviços (ou pipeline) como vimos anteriormente.

Gabarito: Letra C

(CESPE - Auxiliar Técnico de Controle Externo (TCE-PA)/Informática/2016) Com base na ITIL v3, julgue os item subsequente, relativo a gerenciamento de serviços de TI.

O gerenciamento do catálogo de serviços atua como fonte centralizada de informações sobre todos os serviços acordados.

Comentários: Estão vendo o tipo de questão que podemos esperar sobre catalogo de serviços! Por favor... não podemos errar! Siiiiimmmmm.... o catálogo é uma fonte centralizada de todos os serviços que estão disponíveis e o CESPE entendeu que serviços acordados é sinônimo de serviços em produção ou disponíveis.

Gabarito: Certa



Gerenciamento do Nível de Serviços (GNS)

Pessoal o objetivo do GNS é garantir que todos os serviços estejam em operação e seus desempenhos sejam medidos de uma **forma consistente** e que os serviços e os relatórios produzidos atendam às **necessidades do negócio e dos clientes**. A principal informação fornecida pelo processo de GNS inclui o Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA), Acordos de Nível Operacional (ANO ou OLA). Também engloba a produção de um Plano de Melhoria de Serviço e de um Plano de Qualidade de Serviço.

Para tanto, o GNS tem que se preocupar com os **Requisitos de Nível de Serviço (SLR)**, onde é necessário coletar e compreender as exigências de nível de serviço dos clientes é fundamental para o estabelecimento de SLAs e OLAs. Além disso, aqui são **formalizados os contratos** entre um provedor de serviço de TI e um terceiro (fornecedor), especificando obrigações e metas de cada parte.



Nota: Estabelece, documenta e monitora os acordos com as áreas de negócio. Negocia com grupos internos da TI e prestadores de serviços externos.

Principais Produtos do GNS:

- **Acordos de Nível de Serviço (SLA ou ANS)** - É o acordo escrito entre um provedor de serviço de TI e clientes de TI, definindo as metas de serviços-chave e responsabilidades de ambas as partes.
- **Acordos de Nível Operacional (OLA ou ANO)** - É o acordo entre um provedor de serviços de TI e outra parte da mesma organização que auxilia no fornecimento de serviços (exemplo: área de infraestrutura, desenvolvimento, instalações).
- **Planos de Melhoria de Serviço (SIP ou PMS)** – programa global ou plano de ações de melhoria priorizadas, que engloba todos os serviços e todos os processos juntamente com os consequentes impactos e riscos. Esse plano é produzido no GNS e conduzido pela Melhoria de Serviço Continuada.
- **Plano de Qualidade de Serviços (SQP ou PQS)** – Plano para manutenção ou incremento da qualidade dos serviços. Por vezes, pode estar contido no Plano de Melhoria de Serviço.



Quanto ao ANS, elemento mais importante deste Gerenciamento (uma vez que rege as relações entre o provedor e o cliente), é interessante saber que a organização pode defini-lo de três formas:

ANS baseada em serviço à o serviço é específico para todos os clientes que o contratam. O ANS é um só, e cada cliente que o procura se submete aos mesmos termos.

ANS baseada em cliente à o acordo é realizado com um único cliente, ou com um grupo específico de clientes, abrangendo todos os serviços que eles usam.

ANS multinível - cobre todos os assuntos genéricos (Nível Corporativo) de toda a organização, todos os assuntos relevantes para um grupo de clientes em particular ou unidade de negócio (Nível do Cliente) ou assuntos relevantes para um serviço (Nível do Serviço).

Papel: Gerente de Nível de Serviço

Gerenciamento da Capacidade

No Gerenciamento da capacidade o objetivo é gerenciar para toda a capacidade e desempenho relacionado a problemas, relacionando-se tanto com os serviços como com os recursos, e fazer com que a capacidade de TI corresponda às demandas de negócio acordadas. Isto inclui garantir capacidade para as demandas atuais e futuras.

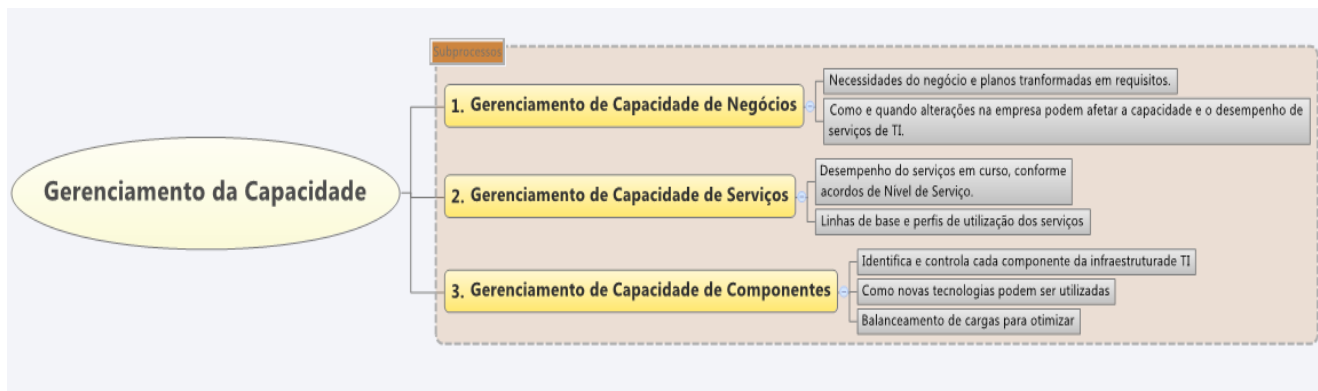
Além disso, deve-se prestar orientação nas questões relacionadas à capacidade e desempenho, bem como auxiliar no diagnóstico e resolução de incidentes e problemas relacionados ao tema e balancear constantemente, custos, recursos e demanda.

Principais Produtos:

- **Sistema de Informação do Gerenciamento de Capacidade (SIGC)** - base de um processo de Gerenciamento de Capacidade. Informações contidas no SIGC são armazenadas e analisadas por todos os subprocessos do Gerenciamento de Capacidade para fornecer relatórios técnicos e de gerenciamento, incluindo o Plano de Capacidade.
- **Plano de Capacidade**

Pode ser subdividido em 3 subprocessos (não é comum a cobrança desta subdivisão em prova):





Papel: Gerente de Capacidade

Gerenciamento de Disponibilidade

O Gerenciamento da Disponibilidade busca garantir que o nível de disponibilidade dos serviços corresponda ou exceda às necessidades atuais e futuras do negócio de maneira economicamente justificável (viável). Aqui acontece a gestão da disponibilidade, confiabilidade, manutenibilidade e facilidade de manutenção, tanto dos serviços como dos componentes, particularmente aqueles que apoiam funções vitais de negócios.

Fornecer um ponto de foco e de gerenciamento para todas as questões relacionadas com a disponibilidade, em matéria de serviços, componentes e recursos.

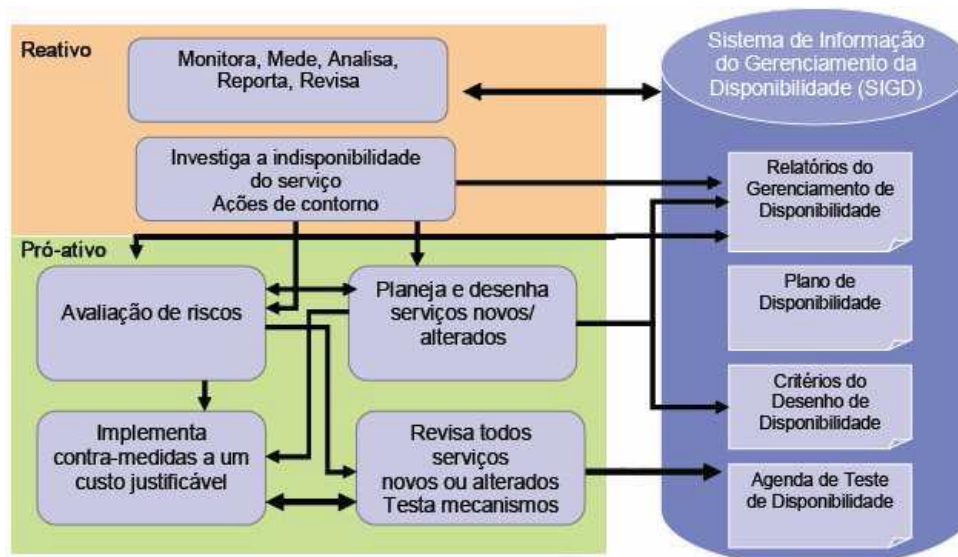
Principais Produtos:

- **Sistema de Informações de Gestão de Disponibilidade (SIGD)** – Sistema que contém todas as medições e dados necessários para fornecer as informações adequadas sobre disponibilidade para o negócio em relação ao nível de serviço.
- **Plano de disponibilidade**

Dois aspectos importantes:

- **Atividades proativas:** planejamento proativo, desenho, recomendação e melhoria da disponibilidade;
- **Atividades reativas:** monitoramento, medição, análise e gerenciamento de eventos, incidentes e problemas envolvendo a indisponibilidade do serviço.





Mean Time to Restore Service (MTRS) ou Downtime ou Tempo médio para restaurar um item de configuração ou serviço de TI após uma falha.

Mean Time Between Failures (MTBF) ou Uptime ou Tempo médio entre a recuperação de um incidente e a ocorrência do próximo incidente.

Mean Time Between System Incidents (MTBSI) ou Tempo médio entre a ocorrência de dois incidentes consecutivos.

Disponibilidade: Capacidade de um serviço, componente ou item de configuração desempenhar suas funções acordadas quando necessário.

Confiabilidade: Tempo que um serviço ou componente pode funcionar sem interrupção em conformidade com o acordo.

Sustentabilidade : Rapidez que um serviço, componente ou item de configuração consegue ser restaurado para seu estado normal após uma falha;

Funcionalidade : habilidade de um fornecedor externo em atender os termos de seu contrato.

Papel: Gerente de Disponibilidade



Gerenciamento da Continuidade de Serviços

Tem o objetivo de manter continuamente a capacidade de recuperação dos serviços de TI para atender às necessidades, aos requisitos e aos prazos do negócio. Busca a redução de riscos e definição de alternativas para recuperação dos serviços de TI, como componente essencial para continuidade dos processos de negócio.

Algumas atividades são desenvolvidas neste processo:

- Estabelecer uma política;
- Escopo do que deve ser incluído nos planos;
- Iniciar um projeto;
- Análise de impacto e avaliação de riscos;
- Estratégia de continuidade dos serviços de TI;
- Desenvolver os planos de continuidade;
- Desenvolver planos de recuperação e procedimentos;
- Testar a estratégia.

Principais Produtos:

- Estratégias e políticas de ITSCM;
- Planos de Prevenção de desastres;
- Planos de Contingência e Recuperação de desastres.



Desastre (catástrofe): Não é parte das atividades operacionais diárias e requer um sistema separado;

Contramedidas: Medidas para prevenir ou recuperar de um desastre;

Workaround Manual: Uso de solução não baseada em TI para superar a interrupção de serviços de TI.

Recuperação Gradual: Cold Standby (ou Cold Site) (> 72h para recuperação).

Recuperação Intermediária: Warm Standby (24 a 72hrs para recuperação).



Recuperação Rápida ou Imediata: Hot Standby (<24 horas, implica geralmente 1 a 2 horas para recuperação). A recuperação imediata pode ser alcançada por duplicidade de instalações, com sistemas funcionando de maneira paralela e remota.

Acordo recíproco: Acordo com outra empresa de dimensão semelhante para compartilhar obrigações relativas a recuperação de desastres. Contingência.

Dentre as definições que acabamos de ver, entendo que as variações dos tempos para recuperação de um serviço merecem maior atenção! Digo, o que leva uma organização a optar por uma destas opções? A resposta vem de uma análise de impacto do serviço (ou da queda dele) para o negócio versus o custo da recuperação.

Por meio da análise de impacto do negócio, busca-se identificar e quantificar uma possível perda de renda, danos à reputação, perda de vantagem competitiva, etc. Em seguida, dependendo exatamente da análise deste impacto, opta-se por um ou outro tipo de recuperação. Obviamente, uma recuperação Hot Standby custa mais caro que uma Cold Standby.

Papel: Gerente de continuidade de serviço – Responsável pela gestão das mudanças que possam impactar na continuidade, testes de continuidade, além da manutenção da continuidade do serviço de acordo com os requisitos do processo de Gerenciamento da Continuidade de Negócio

Gerenciamento da Segurança da Informação

No Gerenciamento da Segurança da Informação busca-se alinhar a segurança de TI à do negócio e garantir que a segurança da infraestrutura seja gerenciada eficazmente em todos os serviços e atividades. Neste processo, além de garantir o CID (**Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade**) também cuida da **Autenticidade** e **Não Repúdio**.



Dica para prova: **CIDA + Não Repúdio**

É baseado no seguinte ciclo:

- **Controlar** – é a primeira atividade do gerenciamento de segurança e trata da organização e do gerenciamento do processo;



- **Planejar** – definir os aspectos de segurança do ANS em conjunto com o Ger. De Nível de Serviço, detalhando em ANOs posteriormente. Também define as atividades em contratos com terceiros relacionadas à segurança;
- **Implantar** - implantar todas as medidas especificadas nos planejamentos. Classifica e gerencia os recursos de TI, trata da Segurança de Pessoal e gerencia a segurança como um;
- **Avaliar** - avaliar o desempenho das medidas planejadas e atende aos requisitos de clientes e terceiros. Os resultados podem ser usados para atualizar medidas acordadas em consultas com os clientes e para sugerir mudanças. Pode ser feita de três formas: auto-avaliação, auditorias internas e auditorias externas;
- **Manutenção**: Mantém a parte do ANS que trata de segurança e mantém os planos detalhados de segurança. É feita baseada nos resultados da avaliação e na análise de mudanças nos riscos.

Além disso pessoal, o gerenciamento da segurança da informação se baseia na ISO 27001 e no ciclo PDCA de implantação de um Sistema de Gerenciamento da Segurança da Informação – SGSI.

Papel: Gerente de Segurança - responsável por atender aos objetivos deste processo, cuidar da Política de SI como um todo e garantir que a mesma seja adequada e seguida por todos.

Principais Produtos:

- Sistema de Informação de Gestão de Segurança (SMIS);
- Política de SI.

Gerenciamento de Fornecedores

Aqui o objetivo é obter o retorno adequado (value for money) dos fornecedores e garantir que eles alcancem metas estabelecidas em seus contratos. Para tanto, é necessário assegurar que os fornecedores estão alinhados com as necessidades do negócio, de acordo com os requisitos de nível de serviço (SLR) e acordos de nível de serviço (SLA) acordados. Tal atividade é realizada junto com o processo Gerenciamento de Nível de Serviço.



Gerencia fornecedores e respectivos serviços de acordo com as metas dos **serviços de TI** e as **expectativas do serviço**.



Esse processo estimula a criação de um Sistema de Gerenciamento de Informações de Fornecedores e Contratos. Nele, os fornecedores podem ser classificados em estratégicos, táticos e operacionais. Naturalmente, a maneira de conduzir o relacionamento com o fornecedor varia conforme seu status.

Produto:

- Base de Dados de Fornecedores e Contratos (SCD).

Papel: Gerente de Fornecedor – Apoia o desenvolvimento de ANSs, contratos, acordos e demais documentos com terceiros. Mantém e revisa o SCD, avalia e adquire novos contratos e fornecedores. Revisa os riscos de todos os fornecedores e contratos e mantém o processo de negociação em disputas contratuais.

Bom pessoal, com isso fechamos o estágio de Desenho do Serviço! Mas.... preciso falar com vocês sobre dois outros papéis que são citados na ITIL e que atuam na “Coordenação do Desenho”. A coordenação desse estágio esclarece como criar um alinhamento com o estágio de Estratégia do Serviço e como gerenciar o fluxo de atividades durante todo o Desenho do Serviço novo ou alterado. Coordena todos os demais processos e cria os Pacotes de Desenho de Serviços. Cuida em especial de duas abordagens: uma geral, para todo o ciclo de Desenho, e outra, para cada Desenho de Serviço a ser feito.

Papéis:

Gerente de Desenho de Serviço: coordena os gerentes dos processos para a produção de desenhos de serviços de qualidade;

Arquiteto de TI: coordena o desenho de tecnologias, arquiteturas, estratégias e planos.

A saída (produto final) da fase de Desenho de Serviço é o **SDP – Service Design Package**.



(TCU –AUFC –Tecnologia da Informação 2010) O desenho do serviço é a fase do ciclo de vida em que o projeto é construído, testado e colocado em produção para que alcance as expectativas dos clientes.

Comentários:



Na fase de desenho o projeto do serviço é construído, mas não é aqui que ele é testado e colocado em produção não! Fiquem atentos!

Gabarito: Errado

(CESPE - Analista Judiciário (TRT 8ª Região)/Apoio Especializado/Tecnologia da Informação/2016) Assinale a opção que apresenta o documento, um para cada novo serviço de TI, que define todos os aspectos de um serviço de TI e seus requisitos, em cada fase do seu ciclo de vida, conforme descrito no framework ITIL v3 (information technology infrastructure library).

- a) pacote de desenho de serviço
- b) portfólio de serviços
- c) acordo de nível de serviço
- d) descrição da mudança de serviço
- e) termo de abertura do serviço

Comentários:

Pessoal, falei pra vocês que o principal produto da etapa de desenho do serviço é o SDP ou PDS (Pacote de Desenho de Serviço). É nesse documento que, para cada um dos serviços de TI, traz todos os aspectos do serviço e seus requisitos, considerando todo o seu ciclo de vida!

Gabarito: Letra A

(TCU ACE-TI 2009) No desenvolvimento de uma estratégia de continuidade de serviços de TI, o uso de soluções de cold site, em vez de soluções de hot stand by, indica que o tempo máximo tolerável de interrupção dos serviços de TI é superior a 24 horas, o que não seria verdade caso a segunda solução fosse adotada.

Comentários:

No Cold Site o tempo de resolução é maior que 72 horas, ou seja, é superior a 24 horas. E sim também, o Hot Stand by é inferior a 24 horas. O examinador tentou brincar com o texto para nos confundir!

Gabarito: Certa

(CESPE - Técnico Judiciário (TRE BA)/Apoio Especializado/Operação de Computadores/2017) Se, na definição das metas de um serviço de TI, tiver sido acordada entre o provedor e o cliente, a



meta de que tal serviço não poderá ficar indisponível por períodos mais longos que um dia, a responsabilidade de garantir o cumprimento dessa meta caberá ao gerenciamento de

- a) continuidade de serviço.
- b) disponibilidade.
- c) capacidade.
- d) fornecedor.
- e) segurança da informação.

Comentários:

Prestem atenção! O examinador sempre vai querer confundir vocês usando disponibilidade x continuidade e as vezes com capacidade! Percebam que ele usa a palavra "indisponível" e isso é o suficiente para que muita gente marque a opção B e erre a questão. Mas isso não acontecerá com os alunos do Estratégia! Não admito! Quando falamos de períodos, de quedas de serviço entre uma falha e outra, estamos falando de continuidade!!!

Gabarito: Letra A



TRANSIÇÃO DE SERVIÇO – SERVICE TRANSITION

O principal objetivo da transição de serviços é planejar e gerenciar os recursos de modo a estabelecer um novo serviço ou alteração de um serviço no ambiente de produção, com **qualidade**, **custos preditos** e dentro do **tempo estimado**. Além disso, assegurar o menor impacto possível nos serviços em produção quando uma mudança ou um novo serviço for implantado e aumentar a satisfação dos clientes, usuários e equipe de suporte com práticas de transição que resultem em menor impacto para organização.

Este estágio fornece um plano compreensivo e claro para que os projetos de mudança estejam alinhados aos planos de transição de serviço. E pode envolver a modificação do desenho de serviço se for necessário.

Os princípios básicos da transição de serviços envolvem a compreensão integral dos serviços (natureza, Utilidade e Garantia) e estabelecem política e método para implementar mudança.

O foco está transferência de conhecimento para tomada de decisão e execução dos processos, na ação proativa para correção dos rumos e nas necessidades ao longo da transição.

Alguns Conceitos Importantes

- **Item de configuração** – é um ativo, um componente de serviço ou qualquer outro item sob controle do processo de Gerenciamento de Configuração (hardware, software, documentação, equipe).
- **BDGC ou CMDDB / Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração** – é um repositório de informações sobre os registros de itens de configuração. Cada item deve ter nesse BD um registro único, com alguns campos que o identifiquem.
- **Sistema de Gerenciamento de Configuração – SGC ou CMS** – para gerenciar serviços de TI é necessário um sistema de suporte, que consiste em quatro camadas:
- **Camada de apresentação**: formatação de informações em relatórios específicos para determinados públicos.
- **Camada de processamento de conhecimento**: é onde se produzem as queries (consultas) para extrair os dados para serem exibidos em relatórios.
- **Camada de integração de informação**: coleta e estrutura os dados.
- **Camada de dados**: dados e informações de diferentes origens, como BDGCs, ferramentas de inventário, informações de projetos.
- **Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço – SGCS ou SKMS** – é formado por um conjunto de dados em base central. Os BDGCs alimentam o SGC, que fornece informações ao SGCS e estas informações suportam a tomada de decisões.
- **Biblioteca de Mídia Definitiva** – BMD ou DML – A Definitive Media Library é uma biblioteca segura que armazena cópias-mestre de versões autorizadas e definitivas de itens de configuração (softwares).
- **Mudanças de Serviço** – mudança em um serviço existente ou uma introdução de novo serviço no ambiente de produção.



- **Tipo de Mudanças** – podem ser três: **Padrão**, **Normal** e **Emergencial**. Padrão indica que ela muda um serviço ou infraestrutura e é pré-autorizada pelo Gerenciamento de Mudança. Normal trata de mudança levantada a partir de uma pessoa ou organização, sendo necessários autorização e planejamento antes da execução. Emergencial necessita urgência para implantação, em resposta a um incidente (nem sempre é possível testar por completo).
- **Unidade de Liberação** – é a porção de um serviço ou infraestrutura de TI que é normalmente liberada de acordo com a política de liberação da organização. Esta unidade varia em termos de item, ativo de serviço e componente de serviço (hardware ou software).
- **O modelo V de Serviço** – é uma ferramenta para mapear os diferentes níveis de configuração que precisam ser construídos e testados. Na vertical estão os níveis, partindo da especificação e chegando ao detalhamento, enquanto na horizontal podem ser especificadas atividades correspondentes, tais como testes e validações.

Processos da Transição de Serviços



Alguns usam uma frase mnemônica para gravar os processos do estágio de transição. Bom, eu, particularmente acho mais difícil gravar essa frase do que entender o motivo que leva cada um



desses processos a estarem no estágio da transição de serviços. De qualquer maneira, segue a frase e se esse for o caminho para acertarmos mais uma questão na prova... bom, então "tá valendo"!

Frase mnemônica: MUn-rá CONFia e CONHECe o SUPermercado de LIBeração de VALores AVALIados

Gerenciamento de Mudanças

O gerenciamento de mudanças assegura que mudanças são feitas de forma **controlada**, e são **avaliadas, priorizadas, planejadas, testadas, implantadas e documentadas**. Cobre as mudanças desde a base de ativos de serviço e **itens** de configuração até o completo ciclo de vida do serviço. Isso implica dizer que este processo pode ser usado para implantar melhorias nos processos de Gerenciamento de Serviços de TI.

Conceitos:

- **Requisições de Mudança (RDM ou RFC)** são requisições formais para mudar um ou mais Itens de Configuração.
- **Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)** reúne pessoas que autorizam a mudança e auxiliam na sua avaliação e priorização.

No gerenciamento de mudanças temos "os 7 Rs":

- Quem é o Requisitante da mudança?
- Qual é a Razão para a mudança?
- Qual é o Retorno exigido da mudança?
- Quais são os Riscos envolvidos na mudança?
- Quais Recursos são necessários para entregar a mudança?
- Quem é Responsável pela construção, teste e implementação da mudança?
- Qual é a Relação entre essa mudança e outras mudanças?

Com um gerenciamento de mudanças bem feito, são esperados os seguintes resultados:

- Redução de erros em serviços novos ou alterados;
- Maior velocidade e precisão na realização de mudanças;
- Priorização de mudanças com maior benefício para o negócio.

Papel: Gerente de Mudança: Trata as mudanças em todo o seu ciclo, desde a requisição até a implementação / rejeição. Ele deve presidir o comitê consultivo e enviar as agendas de mudanças ao Service Desk. O comitê consultivo também exerce um papel, bem como o comitê emergencial, que é um destacamento do consultivo para tratamento de mudanças emergenciais.

Cabe também destacar que, segundo a ITIL, o Gerenciamento de Mudanças é responsável por administrar as linhas de base de configuração dos serviços. As linhas de base são usadas como base para futuras construções, liberações e mudanças.



Nota: Linha de Base de Configuração é a configuração aprovada de um serviço, produto ou infraestrutura

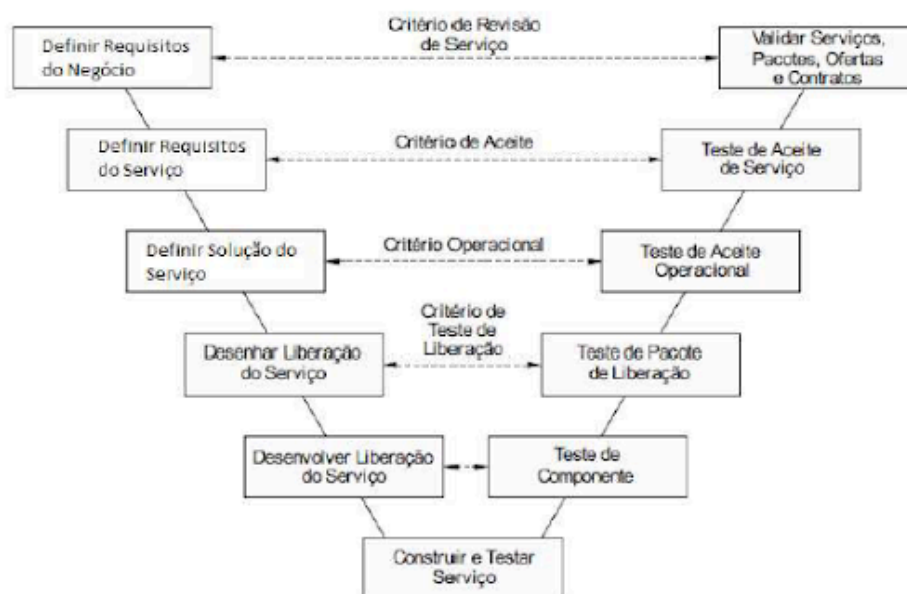
Gerenciamento da Configuração e Ativos de Serviços

No gerenciamento da configuração e ativos de serviço, busca-se identificar, controlar e prestar contas dos ativos de serviços e itens de configuração protegendo e garantindo sua integridade ao longo do ciclo de vida. Inclui ativos que não sejam de TI e ativos de provedores de serviços, quando necessário.

Este processo suporta negócio por meio do provimento de informações precisas e controle sobre os ativos e relacionamentos que formam a infraestrutura e seu principal produto é o Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC) ou Base de Dados do Gerenciamento de Configuração (BDGC).

Papéis: Gerente de Ativos de Serviço e Configuração

Importante ressaltar ainda que o Gerenciamento de Ativos de Serviço e Configuração preconiza um Modelo em V de Serviço para o planejamento da construção e teste dos serviços. Similar ao Modelo em V preconizado na Engenharia de Software, ele cita linhas de base (baselines), que se associam a níveis de configuração do serviço. Enquanto o serviço vai sendo definido do nível mais genérico e abrangente ao mais específico, desde os requisitos do cliente até a codificação, os testes validam do específico ao mais abrangente.



Planejamento e Suporte da Transição

O objetivo deste processo planejar e coordenar recursos para garantir que os requisitos codificados no desenho do serviço sejam realmente atendidos durante a operação do serviço. Além disso busca identificar, gerenciar e controlar os riscos de falhas e interrupção de serviços durante as atividades de transição.

Os principais objetivos são:



- Planejar e coordenar os recursos para assegurar que os requerimentos da estratégia de serviços codificados no desenho de serviço realmente são efetivamente realizados na operação de serviço;
- Estabelecer os novos serviços ou serviços modificados dentro dos custos, tempo e qualidade esperadas;
- Identificar, gerenciar e controlar os riscos da transição;
- Coordenar atividades entre projetos, fornecedores e equipes onde for necessário;
- Monitorar e melhorar a performance da transição de serviço durante o ciclo de vida.

Resultados esperados (Produto): Melhoria da habilidade do provedor de serviços para suportar grandes volumes de mudanças e liberações de serviços,

Papel: Gerente de Planejamento e Suporte à Transição

Gerenciamento de Liberação e Implantação

Pessoal, aqui o objetivo é suportar, construir e colocar em produção todos os aspectos de serviços e estabelecer o uso efetivo de serviços novos ou alterados, controlando as versões e controlar as instalações de software, hardware e outros componentes de infraestrutura, do ambiente de desenvolvimento ao ambiente de teste e depois para o ambiente de produção.

Galera, este processo **não** desenvolve a mudança, apenas sua liberação. Liberações são planejadas e este processo deve atender até o suporte inicial da entrada em produção.

Opções da Liberações:

- **Big bang ou por fase:** big bang implanta o serviço para todos ao mesmo tempo, enquanto por fase a liberação é feita para partes de usuários;
- **Empurrada ou Puxada (Push/Pull):** empurrada o componente do serviço é implantado a partir da área central para usuários em localizações remotas. Puxada o usuário devem trazer para si as atualizações, através de downloads ou requisições.
- **Automatizada ou manual:** automatizadas, podem ser scripts que rodam de atualização em cada máquina na rede, através de um comando central, por exemplo. Manual requer intervenção um a um;

Atividades de liberação:

- Planejamento
- Preparação para Construção, Teste e Implantação
- Construção e Teste
- Teste de Serviço e Pilotos
- Planej. e Preparação para Impl.
- Transferência, Implantação e Retirada
- Verificação
- Suporte



Desde processo temos os seguintes resultados esperados (produtos):

- Aumento de valor para o negócio pela otimização de velocidade, custo e risco das mudanças;
- Consistência e auditabilidade na implantação de serviços úteis ao negócio;
- Correção de desvios no SDP.

Papel: Gerente de liberação e implantação (ou de liberação e distribuição).

Gerenciamento do Conhecimento

Gerenciar o conhecimento significa garantir que a pessoa certa tenha o conhecimento certo, no momento certo, para entregar e suportar os serviços requeridos. Busca possibilitar o provedor de serviço a ser mais eficiente e a melhorar a qualidade do serviço, aumentando a satisfação e reduzindo o custo do serviço. Trata o conhecimento como forma de prover serviços eficientes e com qualidade, de valor compreensível a todos e acompanha todo o ciclo de vida do serviço.

Como produto temos o Sistema de Gestão de Conhecimento de Serviços (SGCS ou SKMS).

Papel: Gerente de Conhecimento

Validação e Teste de Serviços

Na Validação e Teste de Serviços o objetivo é prover evidência objetiva de que o serviço novo ou alterado suporta os requisitos de negócio, incluindo os SLA's estabelecidos. Foco está na qualidade e deve verificar que o serviço atende ao requisito do SDP, dentro dos níveis de risco aceitos pelo negócio.

Resultados esperados (Produto):

- Funcionalidade, disponibilidade, continuidade, segurança, usabilidade e testes de regressão.

Papel: Gerente de Validação e Teste

Avaliação de Mudanças

A avaliação de mudanças. É responsável pela avaliação formal de um serviço de TI novo ou alterado para garantir que os riscos tenham sido gerenciados e para ajudar a determinar se a mudança deve ser autorizada.

Além disso trata da avaliação da relevância do desenho do serviço, da abordagem de transição e da adequação do serviço novo ou alterado aos ambientes operacionais e de negócios.

Papel: Gerente de Avaliação de Mudança

Pronto... fechamos os processos da transição, mas antes de fazermos alguns exercícios, preciso falar como vocês sobre o que a ITIL chama de "Projetos de Implantação da Mudança".

Projetos de Implantação da Mudança

O ITIL V3 trata Transição como Projetos de Implantação da Mudança e nestes projetos devem ser executadas as seguintes atividades:



- Gestão de comunicação e compromissos;
- Gestão de mudanças organizacionais e de partes interessadas;
- Organização de papéis e responsabilidades pela transição de serviços.

Ressalto que não são necessárias equipes exclusivas à transição, mas sim pessoas aproveitadas de outras áreas com experiência e habilidades adequadas.



(CESPE - Anatel 2009 – Analista de Sistemas) O gerenciamento de mudanças é responsável por autorizar a mudança e avaliar seus impactos, enquanto o gerenciamento de configurações é responsável por identificar as áreas impactadas e manter os registros das mudanças.

Comentários:

Perfeita a assertiva! Cuidado! Lembrem-se que o gerenciamento de configurações é responsável por identificar as áreas impactadas e manter os registros das mudanças.

Gabarito: Certo

(CESPE - TJ-SE 2014 – Analista Judiciário) Considerando o disposto na ITIL (Information Technology Infrastructure Library), versão 3, julgue os seguintes itens, referentes ao gerenciamento de serviços de TI.

O número de série do servidor de email é exemplo de item de configuração, elemento do gerenciamento da configuração de um serviço.

Comentários:

Galera... o item de configuração (IC) é o servidor e não seu número de série. O número de série é um atributo do IC.

Gabarito: Errado

(CESPE - BACEN 2013 – Análise e Desenvolvimento) Em relação aos fundamentos de ITIL V3, julgue o item a seguir.

De acordo com a biblioteca ITIL V3, o banco de dados do gerenciamento de configuração (BDGC) contém todas as requisições de mudança de um item de configuração (IC).

Comentários:

Exatamente como vimos na aula! O BDGC abriga todas as informações dos ICs e também o histórico de requisições que alteraram esses ICs.

Gabarito: Certo.



(CESPE - SERPRO 2013 – Analista) O gerenciamento de mudanças é estático e realizado de forma independente do gerenciamento da configuração; portanto, mesmo após a implantação de uma mudança, é dispensável a atualização do sistema que realize o gerenciamento da configuração.

Comentários:

Pessoal, o gerenciamento de mudanças não pode ser estático e muito menos é executado com independência! Pior ainda... sem atualizar a base de configuração??? Não pessoal... não pode!

Gabarito: Errado.

(FCC TRT/5ª Região Analista Judiciário Tecnologia da Informação 2013) A etapa de Transição de Serviço da ITIL v3 tem o propósito de planejar, gerenciar mudanças nos serviços e implantar liberações de serviços com sucesso no ambiente operacional. Dentre os processos desta etapa encontra-se o processo de

- a) Gerenciamento de Segurança da Informação.
- b) Gerenciamento de Fornecedor.
- c) Avaliação de Mudança.
- d) Gerenciamento de Acesso.
- e) Cumprimento de Requisição.

Comentários:

Pessoal, já vimos que o gerenciamento e da segurança da informação e o gerenciamento de fornecedor está no estágio de Desenho! As letras D e E, falam de processos que estão na operação de serviços, como veremos a seguir. Dentre as alternativas, apenas a Avaliação de Mudança está no estágio de transição de serviços.

Gabarito: Letra C



OPERAÇÃO DE SERVIÇO – SERVICE OPERATION

Este é o estágio que se preocupa em entregar aos clientes e usuários os níveis de serviço acordados e gerenciar as aplicações, tecnologia e infraestrutura que suportam a entrega do serviço. É nele que os serviços efetivamente entregam valor ao cliente.



É o estágio responsável pelas atividades do dia a dia, orientando sobre como garantir a entrega e o suporte a serviços de forma eficiente e eficaz, detalhando os processos de gerenciamento de eventos, incidentes, problemas, acesso e execução de requisições.

Definições Importantes:

- **Requisição de serviço:** é um pedido de informação para uma mudança ou para acessar um serviço de TI. É geralmente atendida pela Central de Serviço e não requer a abertura de uma requisição de mudança;
- **Evento:** é um status report criado por um serviço, IC ou ferramenta de monitoramento causado pela alteração no desempenho da infraestrutura ou de entrega de serviço. Geralmente requer que incidentes sejam registrados e uma ação seja tomada pelo pessoal de operações de TI. É uma mudança de estado significativa para um IC ou serviço.
- **Alerta:** É um aviso ou advertência sobre uma meta, mudança ou falha que ocorreu. É produzido e tratado por ferramentas de gerenciamento de sistemas e pelo processo de gerenciamento de eventos.
- **Incidente:** interrupção inesperada ou redução na qualidade de um serviço de TI. Pode ser uma falha de um IC que ainda não tenha impactado o serviço.
- **Problema:** é a causa de um ou mais incidentes. O processo de Gerenciamento de Problema é responsável pela investigação da causa raiz.
- **Solução de contorno (workaround):** resolve uma dificuldade ou questão de forma temporária, paliativa.
- **Erro conhecido (known error):** é um problema que tem a causa raiz documentada e uma solução de contorno identificada. Erros conhecidos são criados no ciclo de vida do processo de Gerenciamento de Problema.
- **Base de Erros Conhecidos:** registro centralizado de erros conhecidos. Tais registros são utilizados pelo processo de Gerenciamento de Incidente para resolver incidentes. Esta



base, por sua vez, faz parte do SKMS / SGCS – Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço. Esta base pode ser disponibilizada para que os usuários façam o próprio atendimento.

- **Impacto, urgência e prioridade:** a avaliação de impacto e da urgência de incidentes, problemas e mudanças é importante para determinar suas prioridades. A prioridade determina a ordem de execução. Determiná-la baseado na combinação entre impacto x urgência é uma boa prática. O impacto considera quantas pessoas, clientes ou quanto do negócio será afetado, enquanto a urgência determina a velocidade em que o incidente precisa ser resolvido.

É interessante perceber o seguinte: eventos e alertas ocorrem o tempo todo. Entretanto, alguns eventos podem ser incidentes; estes, quando são erros conhecidos, já possuem solução de contorno.

Conhecidos ou não, os erros ocorrem devido a problemas. É necessário buscar a causa-raiz dos problemas, para que incidentes não voltem a acontecer.

Paradoxos (Conceitos Conflitantes)

- **Visão interna (TI) x visão externa (negócio):** a visão técnica é necessária para a gestão dos componentes dos serviços, mas não pode se sobrepor aos requisitos de qualidade dos usuários para esses serviços;
- **Estabilidade x tempo de atendimento:** a infra de TI deve ser estável para oferecer a disponibilidade esperada, ao passo que deve ser flexível para adaptar-se a mudanças de requisitos de negócio;
- **Qualidade do serviço x custo do serviço:** os serviços devem atender os SLAs estabelecidos ao menor custo possível e com uso otimizado dos recursos;
- **Atividades reativas x proativas:** é importante agir proativamente antecipando-se a possíveis problemas, desde que isso não implique mudanças excessivas ou perda da capacidade de reação.

Antes de falarmos dos processos da Operação de Serviços, preciso que vocês conheçam o que são as **Funções da Operação de Serviço**. Percebam que não se tratam de processos, mas sim de funções.

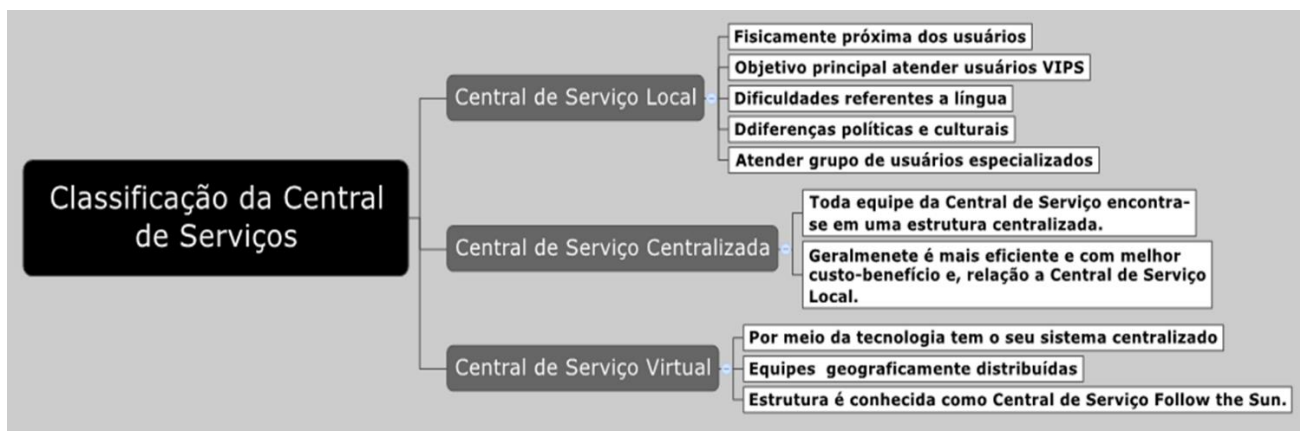
Central de Serviços - Unidade funcional que tem o intuito de ser o ponto único de contato para os usuários de TI.

É responsável por receber e internalizar uma série de eventos de diferentes naturezas, como visto nos processos descritos nas postagens anteriores (incidente, evento, acesso, dúvida, etc.), além de cuidar para que o serviço volte a sua normalidade o mais rápido possível.



Central de Serviço não é help desk! Um help desk tem como característica natural o fato de ser reativo (só age se provocado). A central deve ser também proativa, interagindo com os sistemas/monitorações para internalizar, entre outros, os incidentes e as requisições de serviço de forma proativa, antes que o serviço de TI venha a ser degradado e esta degradação seja percebida pelo cliente.

A ITIL classifica uma Central de Serviço em três tipos:



Gerenciamento Técnico - Estrutura que contém profissionais capazes de ajudar no planejamento, na implementação e na manutenção da infraestrutura de um determinado serviço de TI. Esta função permeia vários estágios do ciclo de vida do serviço. Na fase de Desenho especifica os requisitos técnicos, na fase de transição auxilia na avaliação e aprovação de mudanças e na própria implementação. Na operação de serviço atende incidentes de 2º e 3º níveis, além de atuar na resolução de problemas;

Gerenciamento de Aplicativos - Gerencia aplicativos ao longo do seu ciclo de vida. É uma estrutura de "próxima" ao desenvolvimento de software e criada para ajudar na identificação de requisitos funcionais e no gerenciamento de SW. Auxilia na implantação de SW novo (transição), suporte (operação) e indicação de melhoria dos aplicativos (melhoria contínua);

Gerenciamento de Operações de TI - Estrutura criada para manutenção os acordos em termos de estabilidade dos processos e das atividades do dia a dia da empresa. Deve realizar exame rotineiro para identificar melhorias nos processos operacionais e ter capacidade operacional de diagnosticar e intervir de forma tempestiva para resolver falhas em seus ambientes de operação.



A ITIL classifica uma Central de Serviço em três tipos:

Gerenciamento Técnico

Gerenciamento de Aplicativos

Gerenciamento de Operações de TI

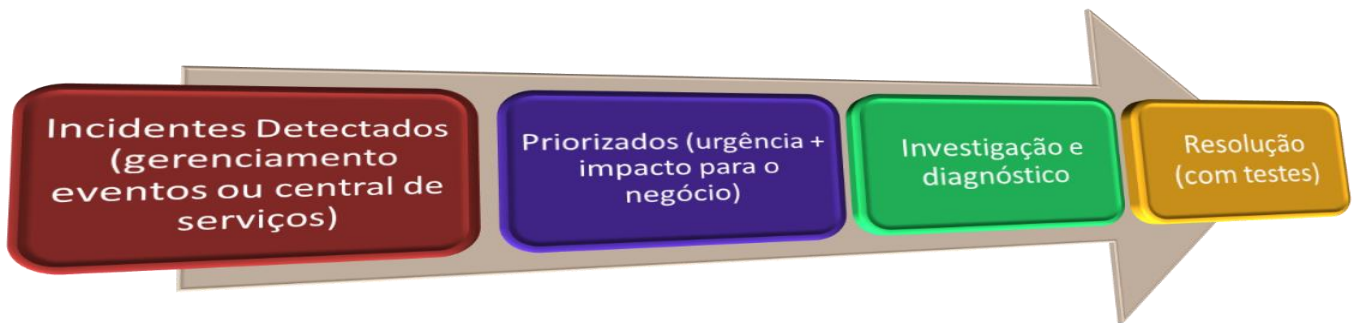
Processos da Operação de Serviços



Gerenciamento de Incidentes

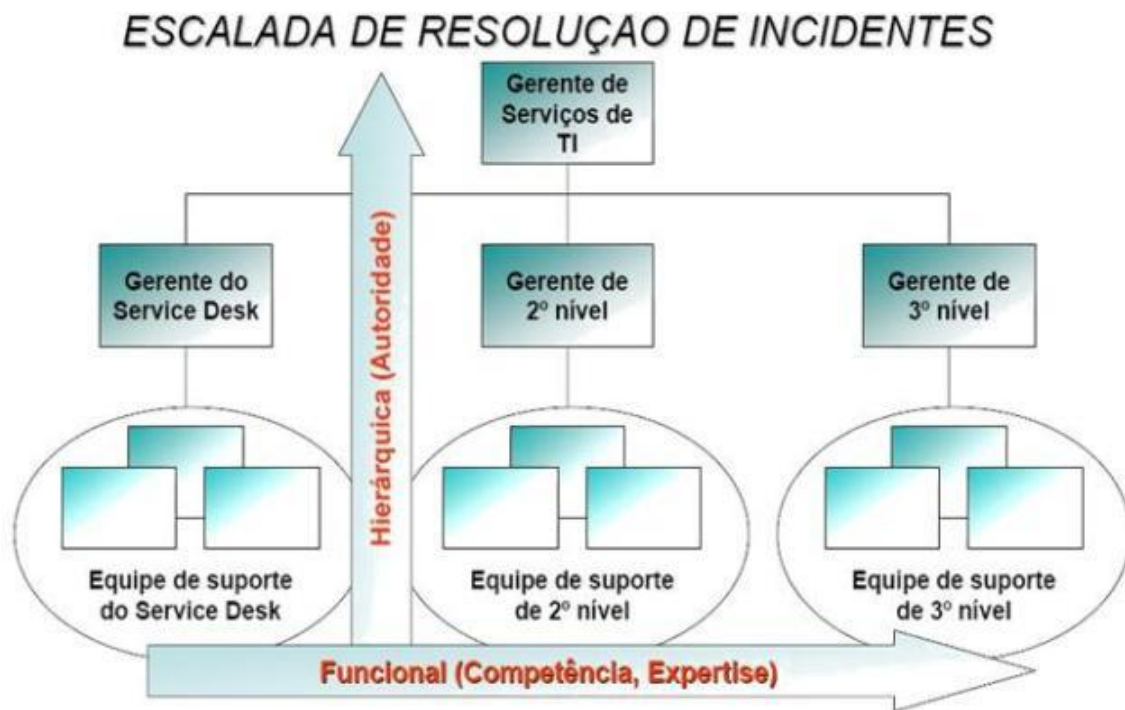
Tem o objetivo de restaurar o serviço ao normal o mais rápido possível, além de minimizar o impacto adverso nas operações de negócio.





Se um incidente não puder ser resolvido rapidamente, ele poderá ser escalado de duas formas:

- Escalação **funcional** passa o incidente para uma equipe técnica de suporte com habilidades apropriadas;
- Escalação **hierárquica** envolve os níveis apropriados de gerência.



Após a investigação de um incidente, seu diagnóstico e o teste de sua resolução, a Central de Serviços deve assegurar que o usuário está satisfeito antes de fechar o Incidente.

Elementos que devem ser tratados no Gerenciamento de Incidente:

- Limites de tempo: acorda os limites de tempo para todas as etapas na resolução de incidentes e usa as metas do Acordo de Nível de Serviço e de contratos com fornecedores para que os incidentes sejam resolvidos dentro do tempo hábil sem infringir o ANS com os clientes.
- Modelos de incidente: serve para determinar o passos que são necessários para executar o processo corretamente. Ou seja: processar certos tipos de incidentes que são comuns. Desta forma os incidentes podem ser resolvidos dentro dos prazos acordados.
- Incidentes Graves: recomenda-se que exista um procedimento em separado para tratar incidentes graves, pois eles precisam ser resolvidos com urgência.

Atividades:

- **Identificação:** o trabalho só começa quando o incidente é identificado.
- **Registro:** todos os incidentes precisam ser registrados em algum sistema. Deve-se armazenar data, hora e informações relevantes.
- **Classificação:** deve-se registrar todos os tipos de chamada. Esta classificação será útil para o Ger. De Problema identificar quais são os tipos de incidentes mais recorrentes.
- **Priorização:** deve-se alocar um código de priorização determinado pelo impacto e pela urgência.
- **Diagnóstico:** é executado inicialmente pela Central de Serviços, que tenta descobrir possíveis sintomas e o que não está funcionando adequadamente.
- **Escalação:** se o incidente não puder ser resolvido pela central de serviços, ele deverá ser escalado dentro do tempo hábil para outro nível de suporte com maior capacidade.
- **Investigação e diagnóstico:** determina a natureza da requisição. Quando o incidente é tratado, cada grupo de suporte investiga o que aconteceu de errado e faz um diagnóstico.
- **Resolução e recuperação:** identifica uma solução, a mesma deve ser aplicada e testada.
- **Fechamento:** a central de serviços deverá categorizar o motivo do incidente, documentar, pedir para que o usuário responda a pesquisa de satisfação e fazer o fechamento formal junto ao usuário.

Papel: Gerente de incidente – deve buscar eficiência e eficácia do processo, produzir informações gerenciais, gerenciar o trabalho das equipes de suporte, níveis 1 e 2, gerenciar os incidentes graves e desenvolver/manter o processo e procedimentos.

Equipes de Suporte – Classificadas em níveis. O primeiro nível é a Central de Serviços e inclui registro, classificação, escalação, resolução e fechamento dos incidentes. O segundo e terceiro níveis investigam, diagnosticam, e recuperam dos incidentes. Os grupos de segundo nível são de maior conhecimento técnico sobre o assunto e o terceiro nível poderá ser formado por fornecedores de software ou hardware. Esse níveis podem variar dependendo do tamanho da área de TI.



Gerenciamento de Eventos

Neste processo busca-se gerar e detectar notificações de eventos. Um evento pode ser descrito como qualquer ocorrência detectável ou discernível que seja significativa para a gestão da infraestrutura de TI ou para a entrega do serviço de TI. Detecta eventos, gera notificações e determina o controle apropriado. Comunica-se com os demais processos da Operação de Serviço.

Um evento pode indicar:

- Algo não está funcionando como deveria;
- Atividade normal de serviço;
- Necessidade de uma intervenção de rotina.

Os sistemas de monitoração e controle podem ser baseados em:

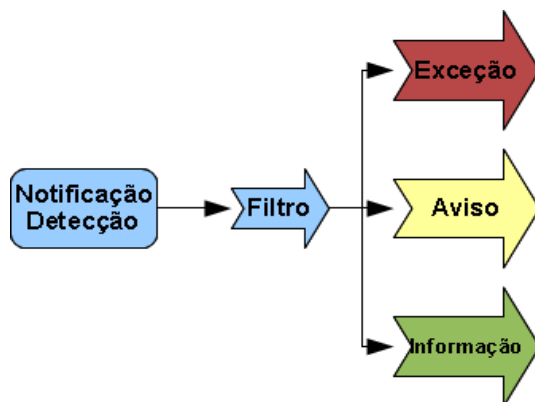
- Ferramentas **Ativas** de monitoração que avaliam itens chave de configuração para determinar sua situação e disponibilidade. Qualquer exceção vai gerar um alerta que precisa ser comunicado à ferramenta ou à equipe apropriada para uma ação corretiva.
- Ferramentas **Passivas** de monitoração que detectam e correlacionam alertas operacionais ou comunicações geradas por itens de configuração.

Aspectos Importantes:

- Fornecer entradas para vários processos e atividades da Operação de Serviços;
- Permite comparação real x planejado (lá no Desenho);
- Inclui tudo o que precisa ser controlado nos serviços de TI;

Algumas das possíveis formas de classificação de eventos são:

- Informativos;
- Alertas (ex.: Incremento de base acima do normal);
- Exceções (detecção de SW não licenciado).
- Fluxo



Exemplos de eventos:

- Um usuário logou no sistema;
- Um backup agendado não ocorreu;
- O sistema está sendo acessado pelo dobro de usuários do que o normal;
- Um usuário não autorizado acessou um local da rede;
- Um sistema está mais lento do que o normal; e
- Excesso de ligações por engano para o servicedesk.

Percebam que um evento pode gerar uma necessidade de intervenção. Neste caso, certamente será uma entrada para algum outro processo da ITIL.

Papel: Gerente de Evento

Cumprimento de Requisições

No Cumprimento de Requisições o objetivo é disponibilizar um canal para que usuários e clientes possam solicitar e utilizar serviços padronizados que tenham um processo pré-definido de qualificação e aprovação. Busca-se permitir que os usuários possam solicitar e receber serviços padronizados, fornecer e entregar serviços e também informações (sobre serviços e procedimentos) e suporte (informações gerais, reclamações, comentários e sugestões). Pode incluir mudanças de baixo risco e custo e de grande frequência.

Aspectos Importantes:

- Utiliza-se de Requisições de Serviço - RdS para operacionalizar as entradas que são feitas pelos usuários, quase sempre pela Central de Serviço;
- Central de Serviço -> receber, monitorar, executar, enviar e despachar as requisições que forem feitas pelos usuários;
- Seleção de Menu: Solicitações usando ferramentas que possuem interfaces na web;
- Autorização Financeira: O custo de cada requisição deve ser determinado. Normalmente há um limite nas solicitações para fins de controle de custos;
- Cumprimento: É a entrega do serviço que pode ser executado pela própria central (soluções mais simples) ou por especialistas/fornecedores externos (soluções mais complexas);
- Conclusão: Uma vez executada, a Central deve o registro da requisição.

Todas as requisições devem ser registradas e rastreadas, além de haver a necessidade de aprovação apropriada das requisições.

Via de regra, as requisições são tratadas pela **Central de Serviço**, mas não é incomum que requisições de serviço venham de outras fontes, como Requisições de Mudanças, e-mails, interface web, ligação telefônica....



Papel: Gerente de Cumprimento de Requisições



FCC - Analista em Gestão (DPE AM)/Especializado em Tecnologia da Informação de Defensoria/Analista de Sistema/2018 De acordo com a ITIL v3 edição 2011, o Cumprimento de Requisições é o processo que executa as Requisições de Serviço. Estes serviços

- a) são solicitados através da Central de Serviço como incidentes e constam do sistema de registro de incidentes. Todas as requisições de serviço são categorizadas e o Catálogo de Serviços fornece os procedimentos para sua execução.
- b) são executados como parte do estágio Operação de Serviço quando um incidente com impacto negativo, ou recorrente, já aconteceu.
- c) não são incidentes, embora possam ser solicitados à Central de Serviços. São serviços que podem estar vinculados a uma requisição para mudança e são executados seguindo os procedimentos definidos no Request Model.
- d) são iniciados no estágio Operação de Serviço, mas são realmente executados no estágio Melhoria Contínua de Serviço, quando um incidente prestes a ocorrer é identificado e são planejadas ações para evitar que ocorra.
- e) geram registros que servem de entrada para outros processos do Desenho de Serviço, além de permitir que seja feita uma comparação entre o que foi planejado nos Acordos de Nível de Serviço com o que foi efetivamente realizado.

Comentários:

Cuidado Pessoal!!! Como vimos a requisição de serviço é usada para diversos tipos de demanda colocadas pelos usuários para a TI. Em geral são pequenas alterações, de baixo risco, baixo custo e que ocorrem com frequência. Mas muito importante para nossa prova é sabermos que não se trata de serviços oriundos de incidentes! Segundo FERNANDES E ABREU, 2012: "Execução ou cumprimento de Requisições: trata requisições dos usuários que não foram geradas por um incidente, mas que foram originadas a partir de uma solicitação de serviço ou de uma simples solicitação de informação. "



Bom, dito isto, temos que também que o processo de cumprimento de requisições inicia na central de serviços e usa o modelo de requisição. Em geral, esse modelo contém informações padronizadas para tratar as requisições..., mas novamente atenção... é um modelo específico para tratamento de requisições, isto é, não trata incidente!

Gabarito: Letra C

Gerenciamento de Acesso

Tem por objetivo prover os privilégios necessários para usuários acessarem um serviço (ou um grupo de serviços), ao mesmo tempo em que deve prevenir o acesso de usuários não autorizados. Busca contribuir para a preservação da confidencialidade, integridade, disponibilidade e propriedade intelectual das informações.

O Gerenciamento de Acesso se preocupa com identidade e direitos (privilégios).

Aspectos Importantes:

- Verificação da legitimidade das requisições;
- Apenas fornecer direito, não os concede;
- Monitoramento da situação da identidade;
- Registro e monitoramento do acesso;
- Remoção e limitação de privilégios.

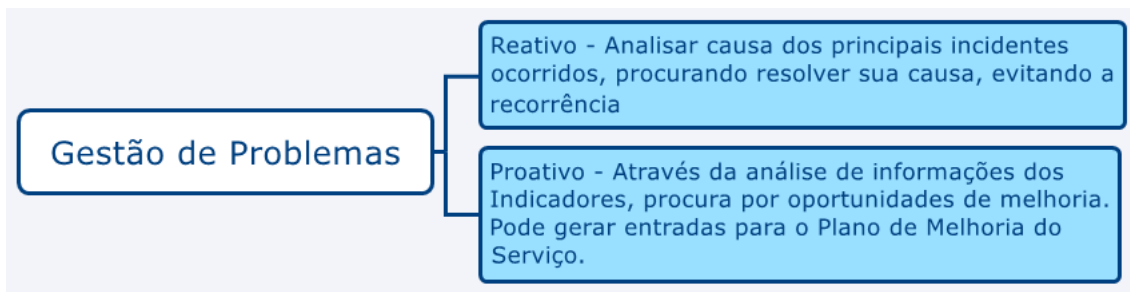
Papel: Em geral, a central de serviços e o gerenciamento da segurança e da disponibilidade estão envolvidos no processo. Mas se aparecer na sua prova, o papel é o de Gerente de Acesso.

Gerenciamento de Problemas

O objetivo do gerenciamento de problemas é gerenciar o ciclo de vida dos problemas, minimizar o impacto (para o negócio) de incidentes e problemas, encontrar as causas de incidentes e prevenir a recorrência de incidentes relacionados a um problema.

Envolve a análise de causa raiz para determinar e resolver as causas dos incidentes (atividades reativas), e detecção/prevenção de futuros problemas/incidentes (atividade proativas). Também inclui a criação da Base de Erros Conhecidos, que documenta as causas raiz e soluções de contorno, permitindo rápido diagnóstico e resolução para a ocorrência de incidentes, por parte do Gerenciamento de Incidentes.





Definições:

- **Problema:** A causa desconhecida de um ou mais incidentes.
- **Solução de contorno:** Uma solução que permite reestabelecer o nível de serviço.
- **Erro conhecido:** Uma falha que se conhece a causa raiz e existe uma solução paliativa.
- **Base de dados de erros conhecidos:** É o local aonde você documenta os erros já corrigidos e as soluções paliativas.

Atividades:

- Identificação
- Registro
- Classificação
- Priorização
- Investigação e Diagnóstico
- Identificação de Erros Conhecidos
- Resolução de Problema
- Encerramento
- Revisão de Problema Grave



Métodos para análise e solução de problemas sugeridos pela ITIL:

- **Análise Cronológica** - Rastro cronológico dos eventos que podem ter conduzido ao problema;
- **Análise de "dor" (Quantifica o impacto e urgência)** - Análise do impacto na organização;
- **Kepner e Tregoe** - Definir o problema, Descrever o problema em termos de identidade, local, tempo e tamanho, Estabelecer as possíveis causas, Testar a causa mais provável e Verificar a verdadeira causa;
- **Brainstorm** – Tempestade de ideias;



- **Mapeamento por afinidade** - Organiza uma grande quantidade de informações por assunto. Normalmente utilizado após um brainstorm;
- **5 porquês** – Inicia com a descrição do problema e a partir da pergunta-se por que ocorreu?
- **Isolamento da falha** (Re-execução das rotinas para identificar aonde está o problema e aonde não está o problema);
- **Teste por hipótese;**
- **Observação;**
- **Diagrama de Ishikawa ou espinha de peixe;**
- **Pareto.**

Papel: Gerente de Problema + Grupos de Resoluções de Problemas



(FCC TRE/PR Técnico Judiciário 2017) - Um Técnico está ajudando a definir os privilégios dos funcionários do Tribunal de forma que possam acessar os serviços essenciais à sua atuação. O objetivo é proteger a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos ativos do Tribunal por meio da garantia que apenas funcionários autorizados sejam capazes de acessar ou modificar esses ativos, buscando evitar o acesso indevido de pessoas não autorizadas.

De acordo com a ITIL v3 atualizada em 2011, o Técnico está trabalhando em atividades ligadas

- a) à função Gerenciamento de Segurança da Informação
- b) ao processo Gerenciamento de Acesso.
- c) ao processo Gerenciamento Técnico.
- d) à função Gerenciamento da Política de Segurança.
- e) ao processo Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI.

Comentários:

O Gerenciamento de Acesso é quem administra os privilégios de acesso dos usuários para um serviço, permitindo que usuários corretos utilizem os respectivos serviços, bem como restringindo o acesso não-autorizado.

Gabarito: Letra B



MELHORIA DE SERVIÇO CONTINUADA – CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT

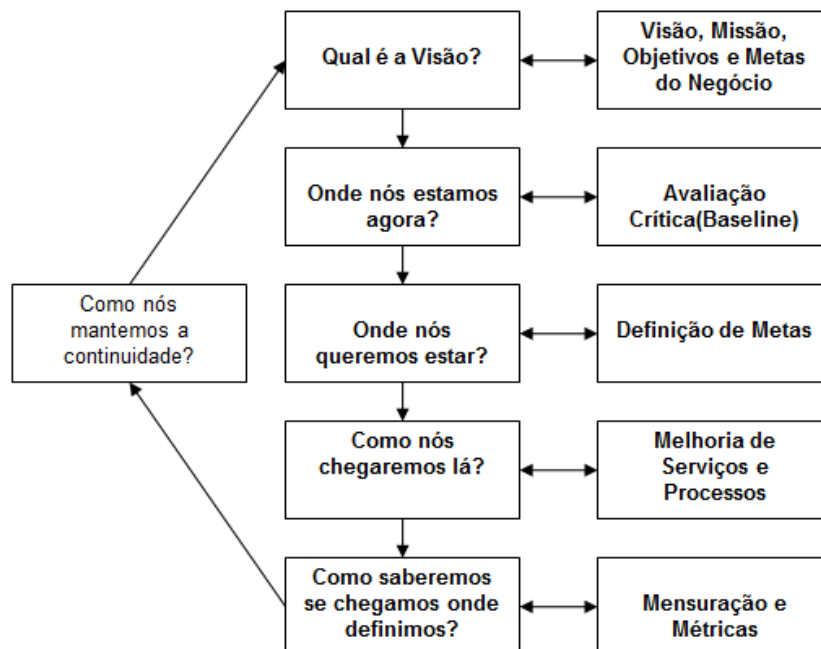
Finalmente chegamos no estágio de Melhoria de Serviço Continuada (MSC). Objetivo é Revisar, analisar e sugerir melhorias em todas as fases do ciclo de vida. Busca-se Alinhar e realinhar os serviços de TI às mudanças das necessidades de negócio, visando a manutenção do valor para os clientes. Além disso, tem a responsabilidade de validar os resultados alcançados em relação aos níveis de serviços acordados e verificar possibilidades de melhorias.

Este estágio também se preocupa em melhorar a eficiência em relação aos custos, garantir que os métodos de gerenciamento da qualidade são aplicáveis e maturidade dos processos de serviço é adequada e suportar outros estágios do ciclo de vida do serviço.



Guardem: A melhoria continuada está preocupada com a manutenção de valor para os clientes através da avaliação contínua, da melhoria da qualidade de serviços e da maturidade global dos processos de gestão de serviços de TI.

- Modelo MSC

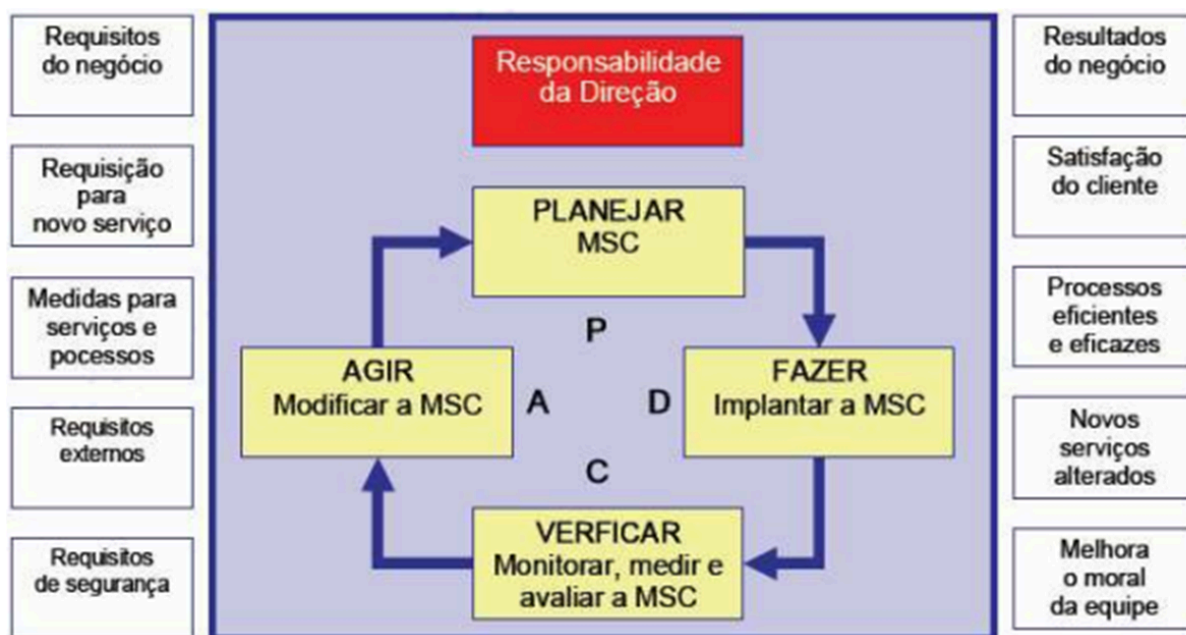


- Qual é a Visão? – Identificar a visão no entendimento do negócio para que seja possível alinhar as estratégias de TI.



- **Onde estamos agora?** – Definir uma linha de base para que seja possível fazer análises e comparações.
- **Onde queremos estar?** - Definir alvos mensuráveis para que sejam alcançados.
- **Como chegamos lá?** - Esta etapa define as melhorias necessárias para alcançar o alvo que se quer em termos de processos e serviços.
- **Chegamos lá?** - Etapa responsável por avaliar as métricas e medições realizadas para garantir que os marcos definidos foram alcançados.
- **Como mantemos o ritmo?** - É a etapa que garante que a melhoria da qualidade continue. Fechando assim o ciclo e reiniciando da primeira etapa.

A MSC utiliza o PDCA para aperfeiçoar continuamente a qualidade dos serviços e também a própria implantação do MSC.



Processos da Melhoria Contínua de Serviços





Mensuração de Serviços

A mensuração e análise são cruciais para a Melhoria Continuada de Serviço. O que não se pode medir, não é controlado, não é gerenciado e conseqüentemente não é melhorado.

“Você não pode gerenciar o que não pode controlar. Da mesma forma, não podemos controlar o que não podemos medir e não podemos medir o que não conseguimos definir”

- **Linha de Base:** referência inicial onde é possível ser feita uma comparação visando o futuro do serviço medido.
- **Métrica:** valores que são factíveis de serem reconhecidos, capturados e armazenados, formando os indicadores;

Os objetivos são validar decisões, direcionar atividades para o alcance de metas, fornecer evidências que justifiquem ações e sinalizar a necessidade de ações corretivas.

A ITIL define 03 tipos de métricas:

- **Métricas de Tecnologia** – Métricas que estão relacionadas aos componentes e aplicativos. (desempenho e disponibilidade).
- **Métricas de Processo** – Métricas que ajudam a identificar a saúde geral de um processo.
- **Métricas de Serviço** – Métricas que são resultantes das medições do serviço ponta a ponta (resultados dos serviços).



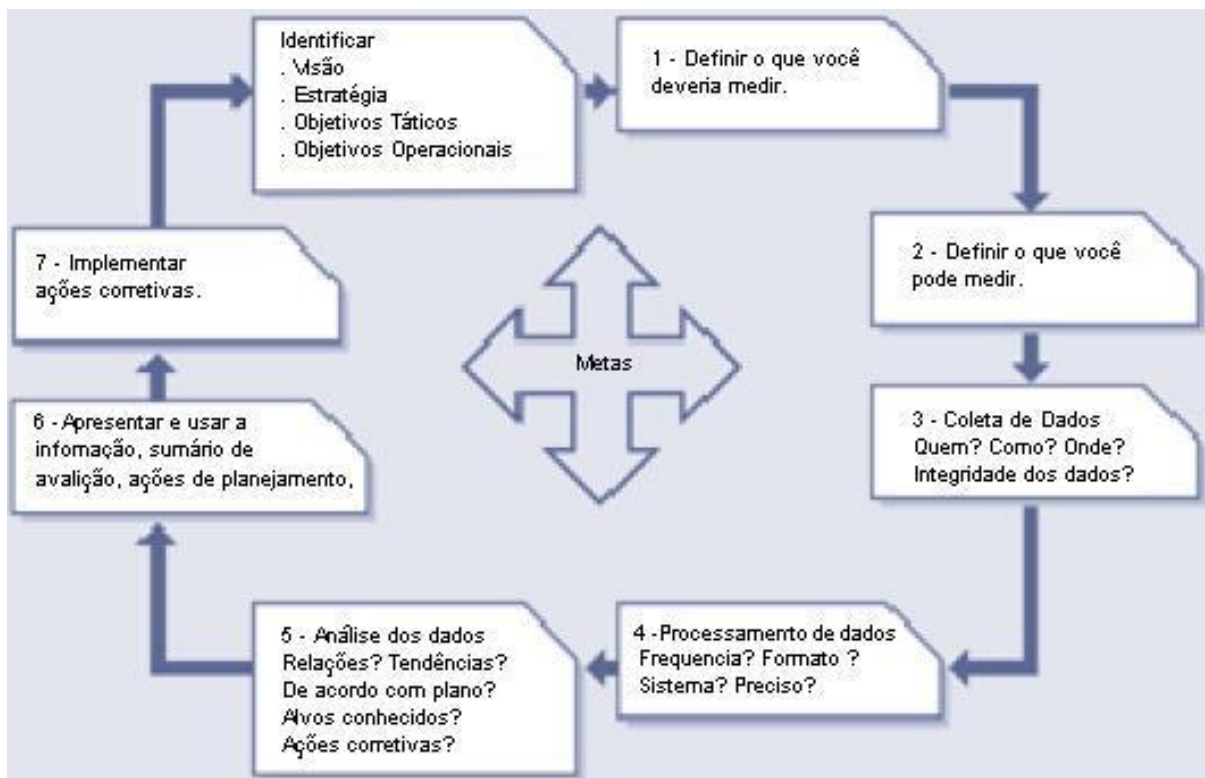
Elaboração de Relatório de Serviços

Aqui o objetivo é Gerar e fornecer relatórios sobre os resultados alcançados e os desenvolvimentos nos níveis de serviço. Deve definir:

- O público-alvo dos relatórios e as visões de negócio que estejam relacionadas ao serviço de TI.
- O que medir e o que estará presente no relatório.
- Os termos utilizados e as fronteiras dos relatórios.
- As regras de cálculos que o relatório possa vir a apresentar.
- O calendário de elaboração e envio dos relatórios.
- Os períodos de revisão do relatório.
- A forma de acesso e o meio a ser disponibilizado.
- Demonstrar o desempenho passado e destacar as ameaças que possam prejudicar o futuro.

Melhoria de Serviço – 7 Passos

O processo de MSC é baseado em 7 passos, por isso chamado de “7 Passos da Melhoria”



- **Passo 1** – Definir o que você deveria medir – Este passo identifica o que deveria ser medido para avaliar se o serviços está em uma situação ideal para o negócio e para a TI;
- **Passo 2** – Definir o que você pode medir – Se o passo anterior visa a situação ideal para o negócio e para TI, este passo delimita, dentro da realidade da empresa, o que de fato pode ser medido em relação ao que foi definido no passo 1;



- **Passo 3** – Coletar os dados – Este passo define os meios que a organização utilizará para conseguir coletar as informações que serão utilizados para medir e comparar os resultados;
- **Passo 4** – Processar os dados – Este passo significa colocar os dados em um formato que permita uma perspectiva fim a fim do serviço e uma visão geral da performance alcançada pelo mesmo. São relatórios executivos, condensados a partir dos dados coletados no passo anterior;
- **Passo 5** – Analisar os dados – Este passo visa transformar a informação coletada e processada em conhecimento no que diz respeito à organização e seus serviços. Permitem identificar as tendências, as ações corretivas, as relações internas e externas entre outros.
- **Passo 6** – Apresentar e usar a informação, avaliação, sumário e planos de ação – Este passo significa pegar o conhecimento adquirido no passo anterior e transformá-lo em sabedoria, por meio da utilização de relatórios, planos de ação, revisões, avaliações e definição de oportunidades a serem exploradas, ou seja, é definir o que deve ser melhorado em relação ao serviço;
- **Passo 7** – Implementar as ações corretivas – As ações corretivas identificadas são apresentadas em formas de soluções para serem implementadas pela organização. Após este passo, um novo ciclo reinicia-se.

Pronto pessoal... vamos resolver agora algumas questões e não deixem de assistir os vídeos também!

Abraços e até a próxima!



REFERÊNCIAS

Axelos (2011). ITIL Service Lifecycle Publication Suite. TSO (The Stationery Office).



QUESTÕES COMENTADAS – ITIL V3 - CEBRASPE

A alta administração de uma organização elencou os seguintes requisitos, visando à aplicação de boas práticas de gerenciamento de serviços:

I oficializar acordos entre um provedor de serviço de TI e outra parte da mesma organização, estipulando as responsabilidades de ambas as partes;

II possuir um documento que defina e descreva todos serviços que a TI provê em seu portfólio para seus clientes;

III executar ações que implementem as políticas de segurança da informação, garantindo a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos ativos;

IV possuir um banco de dados ou documento que contenha informação sobre os serviços que estejam no funil de serviço (em desenvolvimento), em produção e os obsoletos;

V implantar ações que permitam gerenciar os aplicativos relacionados a gestão de serviços comprados ou desenvolvidos pela organização durante o seu ciclo de vida;

VI implantar processo que vise restaurar os serviços ao seu nível normal no caso de uma interrupção não planejada.

A partir dessa situação hipotética, julgue o item seguinte, à luz da ITIL (versão 3).

1. (CEBRASPE / DPE-DF / 2022) Para o atendimento do requisito I, deve-se formalizar um acordo de nível de serviço (ANS), que documenta as metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades das partes envolvidas.

Comentários:

Na verdade, a questão ilustra a situação de um acordo de nível operacional (ANO), e não de um acordo de nível de serviço (ANS). Enquanto o acordo de nível de serviço é feito entre um provedor de nível de serviço de TI e os clientes, o acordo de nível operacional é feito entre o prestador de serviços de TI e outra parte da mesma organização.

Gabarito: Errado

2. (CEBRASPE / DPE-DF / 2022) A execução do processo gerenciamento de segurança da informação da fase desenho de serviço atenderia o requisito III.

Comentários:

O gerenciamento de segurança da informação realmente faz parte da fase de desenho, mas ele não atenderia o requisito III, vejamos:



III executar ações que implementem as políticas de segurança da informação, garantindo a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos ativos;

No gerenciamento da segurança da informação é feito apenas o alinhamento da segurança de TI à do negócio, porém não é executada nenhuma ação.

Gabarito: Errado

3. (CEBRASPE / DPE-DF / 2022) O requisito IV será atendido se for implementado o processo gerenciamento de catálogo de serviço, o qual é responsável por manter as informações do catálogo de serviços que contém todos os serviços listados nesse requisito.

Comentários:

O item IV afirma “sobre os serviços que estejam no funil de serviço”: se o serviço ainda está no funil, ele ainda não foi implementado, logo também não pode ser consumido

IV possuir um banco de dados ou documento que contenha informação sobre os serviços que estejam no funil de serviço (em desenvolvimento), em produção e os obsoletos;

Gabarito: Errado

4. (CEBRASPE / DPE-DF / 2022) O pacote de desenho de serviço (PDS) é um documento adequado para atender o requisito II, pois faz a ligação entre as fases de estratégia de serviços e de desenho de serviços.

Comentários:

A única parte do portfólio que visível para os clientes é o catálogo de serviços, logo o item está incorreto. Lembrem-se que o catálogo de serviços reúne as informações consistentes sobre todos os serviços em que estão em operação.

II possuir um documento que defina e descreva todos serviços que a TI provê em seu portfólio para seus clientes;

Gabarito: Errado

5. (CEBRASPE / DPE-DF / 2022) Para atendimento do requisito VI, deve-se implantar o processo cumprimento de requisição, que garantirá que a operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quanto possível, minimizando-se impactos ao negócio.

Comentários:

Pessoal, quando temos uma interrupção não planejada, esse evento é chamado de incidente, logo o responsável será o processo de gerenciamento de incidentes, que tem o objetivo de restaurar o serviço ao normal o mais rápido o possível.



VI implantar processo que vise restaurar os serviços ao seu nível normal no caso de uma interrupção não planejada.

Gabarito: Errado

6. (CEBRASPE / DPE-DF / 2022) Constante na fase de operação de serviços, a função gerenciamento técnico atenderia o requisito V, pois é responsável por gerenciar aplicativos, ajudando a TI a planejar e manter uma infraestrutura que suporte os processos de negócio da organização.

Comentários:

Gerenciar aplicativos é responsabilidade da função de gerenciamento de aplicativos, e não da função de gerenciamento técnico.

Gabarito: Errado

7. (CEBRASPE / PETROBRÁS / 2021) O processo gerenciamento de configuração e de ativo de serviço da transição de serviços é responsável, dentre outros, por gerenciar a implantação de componentes finais no ambiente de produção em conformidade com os requisitos estabelecidos na estratégia e no desenho.

Comentários:

O gerenciamento da implantação de componentes no ambiente de produção é feito pelo processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação. Vejam que esse processo não é responsável pelo desenvolvimento de mudanças, mas sim apenas pela liberação destas. Já o processo de gerenciamento da configuração de ativos e serviços é responsável por identificar, controlar e prestar contas dos ativos de serviço e itens de configuração

Gabarito: Errado

8. (CEBRASPE / DPE-RO / 2022) O No ITIL v3, o processo responsável pelo gerenciamento de riscos que podem impactar seriamente os serviços de TI é denominado

- a) gerenciamento de continuidade de serviço.
- b) validação e testes do serviço.
- c) gerenciamento de riscos de serviço.
- d) gerenciamento do nível de serviço.
- e) gerenciamento de liberação e implantação.

Comentários:



(a) Correto, o gerenciamento da continuidade de serviço busca a redução de riscos e a definição de alternativas para recuperação dos serviços de TI; (b) Errado, a validação e testes de serviço tem o objetivo de prover evidência de que o serviço suporta os requisitos de negócio; (c) Errado, o gerenciamento de riscos de serviço não é um processo do ITIL v3; (d) Errado, o gerenciamento do nível de serviço visa garantir que todos os serviços estejam em operação; (e) Errado, o gerenciamento de liberação e implantação tem o objetivo de suportar, construir e colocar em produção todos os aspectos de serviços.

Gabarito: Letra A

9. (CEBRASPE / PG-DF / 2021) Acerca do gerenciamento de serviços, com base na ITIL v3, julgue o item subsecutivo.

Na ITIL v3, os processos são separados em cinco publicações voltadas à execução e ao monitoramento dos serviços de TI: uma para os processos de governança e quatro para os processos de gestão.

Comentários:

Os processos realmente são divididos em cinco publicações no ITIL v3, são elas: Estratégia de Serviço, Desenho do Serviço, Transição do Serviço, Operação do Serviço, Melhoria Contínua. Não há divisão dos processos entre processos de governança e processos de gestão.

Gabarito: Errado

10. (CEBRASPE / DPE-RO / 2022) No ITIL v3, um acordo entre um provedor de serviço de TI e outro setor da mesma organização, em que, por exemplo, se definem os produtos a serem fornecidos e as responsabilidades de ambas as partes é denominado

- a) acordo de nível operacional.
- b) acordo de nível de serviço.
- c) pacote de nível de serviço.
- d) contrato de apoio.
- e) catálogo de serviços.

Comentários:

(a) Correto, um acordo entre um provedor de serviço de TI e outro setor da mesma organização é um acordo de nível operacional (ANO); (b) Errado, um acordo de nível de serviço (ANS) é feito entre um provedor de serviço de TI e clientes de TI; (c) Errado, um pacote de nível de serviço define o valor de serviços em termos de utilidade e garantia; (d) Errado, um contrato de apoio é feito entre um provedor de serviço de TI e um fornecedor responsável; (e) Errado, o catálogo de serviços faz parte do portfólio de serviços, ele representa os serviços que estão em operação ou pronto para transição.

Gabarito: Letra A



11. (CEBRASPE / DPE-RO / 2022) No ITIL v3, o banco de dados que armazena todos os serviços de TI que estejam em desenvolvimento, mas que ainda não estão disponíveis aos clientes, é denominado

- a) sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.
- b) funil de serviço.
- c) pacote de serviço.
- d) catálogo de serviço.
- e) banco de dados de gerenciamento de configuração.

Comentários:

Conforme vimos em aula, os serviços que ainda estão em desenvolvimento e não estão disponíveis aos clientes estão no funil de serviços.

Gabarito: Letra B

12. (CEBRASPE / DPE-RO / 2022) Em ITIL v.3, o conjunto de responsabilidades, atividades e autoridade concedidas a uma pessoa ou a um grupo de pessoas é denominado

- a) função.
- b) capacidade.
- c) utilidade.
- d) garantia.
- e) papel.

Comentários:

O conjunto de responsabilidades, atividades e autorizações concedidas a uma pessoa ou equipe é chamada de papel. Sendo que uma pessoa ou equipe podem ter vários papéis. Além disso, o papel é definido em um processo ou função. Por fim, os papéis também são usados para descrever o propósito de algo ou para que é utilizado.

Gabarito: Letra E

13. (CEBRASPE / PETROBRÁS / 2022) O estágio de operação no ciclo de vida do ITIL visa gerenciar os serviços responsáveis pelas atividades do dia a dia, orientando sobre como garantir a entrega e o suporte a serviços de forma eficiente e eficaz em ambientes operacionais gerenciados.

Comentários:

A questão dá a perfeita definição sobre o estágio de operação de serviço. Esse estágio se preocupa em entregar aos clientes e usuários os níveis de serviços acordados e gerenciar as aplicações, tecnologia e infraestrutura que suportam a entrega do serviço.

Gabarito: Correto



14. (INÉDITAS – 2022) O processo gerenciamento de configuração e de ativo de serviço da transição de serviços é responsável, dentre outros, por gerenciar a implantação de componentes finais no ambiente de produção em conformidade com os requisitos estabelecidos na estratégia e no desenho.

Comentários:

O processo de gerenciamento de configuração e de ativo de serviço faz parte do ciclo de vida de Transição de Serviços, entretanto não é responsabilidade dele “gerenciar a implantação de componentes finais no ambiente de produção em conformidade com os requisitos estabelecidos na estratégia e no desenho”, mas sim do processo de gerenciamento de liberação e implantação.

Gabarito: Errado

15. (CEBRASPE / PETROBRÁS / 2022) Há gerenciamento de incidentes na ITIL v3, mas não há processo específico para o gerenciamento de problemas cujo objetivo seja realizar a prevenção proativa da ocorrência de incidentes.

Comentários:

Primeiramente, há sim o processo chamado de gerenciamento de problemas, esse processo faz parte do ciclo de operação de serviços. Além disso, esse processo é responsável por: gerenciar o ciclo de vida dos problemas, minimizar o impacto (para o negócio) de incidentes e problemas, encontrar as causas de incidentes e prevenir a recorrência de incidentes relacionados a um problema.

Gabarito: Errado

16. (CEBRASPE / PG-DF / 2021) A central de serviço da ITIL v3 é um processo que visa ser o ponto principal de contato entre o provedor de serviço e os gerentes de TI.

Comentários:

A Central de Serviços é uma função (e não um processo) da Operação de Serviço que tem o intuito de ser o ponto único de contato entre usuários e clientes e o departamento de TI.

Gabarito: Errado

17. (CEBRASPE / PG-DF / 2021) O processo de gestão de acessos tem a finalidade de garantir a menor interrupção possível do serviço provido no caso de alteração em um ambiente de tecnologia da informação para melhoria dos negócios.

Comentários:

Na verdade, a definição trata do processo de gerenciamento de mudanças. Esse processo assegura que as mudanças são feitas de maneira controlada. O processo de gerenciamento de acessos tem por objetivo prover os privilégios necessários para usuários acessarem um serviço e prevenir o acesso de usuários não autorizados.

Gabarito: Errado



18. (CEBRASPE / PG-DF / 2021) A gestão de configuração é o processo mediante o qual se fornece um modelo de serviços, ativos e serviços de infraestrutura, registrando-se os relacionamentos entre esses elementos.

Comentários:

Vimos que o gerenciamento da configuração e ativos de serviço, busca identificar, controlar e prestar conta dos ativos de serviços e itens de configuração. Além disso, o gerenciamento de configuração fornece um modelo de serviços, registrando os relacionamentos entre os itens de configuração utilizados em todos os processos de gerenciamento de serviços. Lembrando que um modelo de serviço descreve a estrutura e dinâmica dos serviços.

Gabarito: Errado

19. (CEBRASPE / PG-DF / 2021) Demandas de baixo risco, como a alteração de senhas em uma estação de trabalho, podem ser consideradas uma requisição de serviço que se enquadra no processo de cumprimento de requisição.

Comentários:

Uma requisição de serviço é um pedido de informação para uma mudança ou para acessar um serviço de TI. Já o cumprimento de requisição tem o objetivo de disponibilizar um canal para que usuários e clientes possam utilizar serviços padronizados que tenham um processo pré-definido de qualificação e aprovação. Além disso, as requisições de serviço são utilizadas para operacionalizar as entradas que são feitas pelos usuários. Dito isso, as demandas de baixo risco podem – sim – serem consideradas requisições de serviço, e estas fazem parte do processo de cumprimento de requisição.

Gabarito: Correto

20. (CEBRASPE / PG-DF / 2021) No processo de gestão de incidentes, devem-se resolver apenas os incidentes cuja causa raiz seja identificada, independentemente do tempo gasto nessa atividade.

Comentários:

O gerenciamento de problemas é que identifica a causa raiz de um incidente, o gerenciamento de incidentes tem como responsabilidade a restauração de um serviço à normalidade.

Gabarito: Errado

21. (CEBRASPE / PG-DF / 2021) Durante a etapa de design do serviço, no processo de gestão da capacidade, devem-se considerar os recursos necessários de tecnologia que abrangem todos os componentes de hardware e software, para fornecer o serviço de tecnologia da informação de forma a garantir o desempenho adequado para o serviço.



Comentários:

A etapa de design do serviço tem como objetivo principal o desenho de novos serviços. O processo de gerenciamento da capacidade tem como objetivo gerenciar os requisitos de capacidade do negócio. Em suma, o gerenciamento de capacidade busca fazer a relação entre os custos e os recursos de TI.

Gabarito: Correto

22. (CEBRASPE / SEFAZ-AL / 2020) A central de serviços, importante função da ITIL, além de ser o ponto focal com o usuário de tecnologia da informação (TI), é responsável por fornecer habilidades técnicas para o suporte de serviços de TI e o gerenciamento de infraestrutura de TI.

Comentários:

A Central de Serviços é uma função da Operação de Serviço que tem o intuito de ser o ponto único de contato entre usuários e clientes e o departamento de TI. A definição se aproxima mais do gerenciamento técnico, que é uma estrutura que contém profissionais capazes de ajudar no planejamento, na implementação e na manutenção da infraestrutura de um determinado serviço de TI

Gabarito: Errado

23. (CEBRASPE / SEFAZ-AL / 2020) A ITIL não possui processo específico que realize gerenciamento financeiro, da contabilidade ou de cobrança de um provedor de serviço de tecnologia da informação (TI); no entanto, no desenvolvimento do caso de negócio, é viável incluir informações sobre custos e benefícios financeiros acerca dos serviços de TI envolvidos.

Comentários:

A ITIL possui – sim – um processo responsável pelo gerenciamento financeiro, trata-se do processo gerenciamento financeiro para serviços de TI, presente no ciclo de vida Estratégia de Serviços. O objetivo desse processo é determinar quanto custa desenvolver e manter um serviço de TI e busca assegurar que existam recursos suficientes para atendimento das demandas.

Gabarito: Errado

24. (CEBRASPE / TJ-PA / 2020) De acordo com a ITIL v3, a etapa de identificação e qualificação adequada dos clientes do serviço, assim como de suas necessidades, refere-se ao estágio de vida do serviço de TI denominado

- a) estratégia de serviço.
- b) desenho de serviço.
- c) transição de serviço.
- d) operação de serviço.
- e) melhoria contínua de serviço.

Comentários:

Trata-se do estágio da estratégia de serviço que trata de aspectos relacionados ao alinhamento entre negócio e TI, nele identificam-se requisitos e necessidades de negócio que podem ser atendidos por serviços de TI. Além disso, nessa etapa são feitas algumas perguntas: quais serviços devem ser implementados? Para quais clientes? O que eles esperam?

Gabarito: Letra A

25. (CEBRASPE / PETROBRÁS / 2022) No ciclo de vida de operações há quatro funções; a função gerenciamento de operações de TI é responsável por realizar as atividades diárias necessárias para o gerenciamento dos serviços de TI e da infraestrutura de TI de que eles dependem.

Comentários:

Perfeito! A função de gerenciamento de operações de TI faz parte do ciclo de vida de Operação de Serviço e é uma estrutura criada para manutenção de acordos em termos de estabilidade dos processos e das atividades do dia a dia da empresa. Além disso, essa função realiza um exame rotineiro para identificar melhorias nos processos operacionais e ter capacidade operacional de diagnosticar e intervir para resolver falhas no ambiente de operação.

Gabarito: Correto

26. (CEBRASPE / TCDF - Analista de Administração Pública Sistemas de TI / 2014) No ciclo de gerenciamento de serviço do ITIL, tanto existem novos serviços quanto existem serviços alterados. O escopo do processo de validação e do teste de serviço abrange somente serviços novos, uma vez que serviços alterados são gerenciados por processos do estágio operação.

Comentários:

Todos os processos da ITIL se aplicam a serviços novos ou modificados.

Gabarito: Errado

27. (CEBRASPE / TJ/SE - Analista Judiciário Análise de Sistemas / 2014) Recomenda-se que as organizações adaptem as práticas da ITIL, conforme seu contexto, e defendam suas próprias melhores práticas no âmbito da estrutura global de gerenciamento de serviço.

Comentários:

Isso mesmo pessoal! Cada organização tem seus objetivos e necessidades específicas!

Gabarito: Certo

28. (CEBRASPE / TJ/SE - Analista Judiciário Análise de Sistemas / 2014) Na criação do valor por intermédio dos serviços, deve-se considerar tanto se o serviço é adequado ao uso (lógica da garantia) quanto se é adequado ao propósito (lógica da utilidade).

Comentários:



Utilidade diz respeito ao que é feito, e garantia diz respeito a como é feito!

Gabarito: Certo

29. (CESPE - Oficial Técnico de Inteligência/Área 8/2018) Com relação aos conceitos de governança de tecnologia da informação (TI), julgue o item a seguir.

No ITIL, o conceito de serviço de TI diz respeito a um ou mais sistemas de TI que habilitam os processos de negócio da organização.

Comentários:

Questão do CESPE que nos faz refletir.... não tal declaração explícita da ITIL, mas nem por isso a afirmativa é falsa! Precisamos pensar de forma ampla do conceito o de sistemas de TI juntamente com o conceito de serviço de TI... de acordo com a ITIL, um serviço de TI é composto de tecnologia da informação, pessoas e processos e é fornecido por um provedor de serviço de TI. Os serviços de TI voltados para o cliente suportam diretamente os processos de negócio. Nesta questão, o CESPE colocou "sistema de ti" em sentido amplo, considerando tudo o que o envolve: Tecnologia Processos, Pessoas e Processos.

Gabarito: Certo

▪



QUESTÕES COMENTADAS – ITIL v3 - FCC

1. (FCC / TJ-MA – 2019) De acordo com a ITIL v3, edição 2011, o processo Gerenciamento de Problemas deve realizar uma importante etapa: caso o problema seja categorizado como grave, uma análise mais atenta deve ser realizada para verificar se as atividades e ações foram corretamente executadas e se há pontos que podem ser aprimorados no futuro. Todo o ocorrido deve ser checado visando encontrar erros e acertos, buscando assegurar que o problema não mais se repita. Essas informações devem ser documentadas no Sistema de Gerenciamento de Conhecimento de Serviço (SGCS).

A etapa descrita é denominada

- a) Resolução do Problema Grave.
- b) Aplicação da Solução de Contorno.
- c) Busca por Erros Graves Conhecidos.
- d) Revisão de Problemas Graves.
- e) Investigação e Diagnóstico.

Comentários:

A questão trata do Gerenciamento de Problemas, que tem o objetivo de gerenciar o ciclo de vida dos problemas, minimizar o impacto (para o negócio) de incidentes e problemas, encontrar as causas de incidente e prevenir a recorrência de incidentes relacionados a um problema. O ponto é, quando ocorre um problema grave, deve ser realizada uma revisão desse problema, para que se aprenda e que se evitem novos erros desse tipo. Basicamente, o que essa revisão faz é verificar o que deu certo, o que deu errado, o que pode ser feito para melhorar o problema e se é necessário o acompanhamento do problema, e por fim, essas informações são registradas no SGCS.

Gabarito: Letra D

2. (FCC / MANAUSPREV / 2021) De acordo com a ITIL v3 atualizada em 2011, o processo Gerenciamento da Demanda

- a) pode envolver, no nível tático, o uso de cobrança diferenciada para estimular clientes a usar os serviços de TI em horários menos ocupados e, no nível estratégico, pode envolver análise de padrões de atividade de negócio e perfis de usuário.
- b) tem a responsabilidade de gerir os requisitos do planejamento orçamentário, da contabilidade e de cobrança de um provedor de serviço de TI.
- c) trabalha com o processo de Gerenciamento do Portfólio de Serviços para garantir que o provedor de serviço tenha capacidade suficiente para atender à demanda exigida.



- d) analisa, rastreia, monitora e documenta os Acordos de Nível Operacional (ANOs), firmados com clientes externos, para prever as demandas atuais e futuras por serviços.
- e) cria o Portfólio de Acordo de Cliente (PAC), que está relacionado a todos os elementos que consomem os serviços de TI, como pessoas, aplicações e atividades ligadas aos processos de negócio.

Comentários:

(a) Correto, o objetivo do Gerenciamento da Demanda são a interpretação da demanda e o fornecimento de capacidade para atendimento da demanda. Dessa forma, estimular os clientes a usarem os serviços de TI em horários menos ocupados e fazer a análise da atividade de negócio irá ajudar a ajustar o a provisão de capacidade para atendimento das demandas; (b) Errado, essa função é do Gerenciamento Financeiro; (c) Errado, essa função é do processo de gerenciamento de capacidade; (d) Errado essa função é do Gerenciamento de nível de serviço; (e) Errado, essa função é do Gerenciamento do Portifólio de Serviços;

Gabarito: Letra A

3. (FCC / TJ-SC / 2021) A Estratégia de Serviços, de acordo com a ITIL v3 atualizada em 2011, é a integração da estratégia do negócio com a área de TI e está relacionada com as habilidades da área de TI em gerar ativos de serviços. A estratégia de serviços tem 4 pontos principais, conhecidos como 4 Ps, descritos abaixo.

P-I. Refere-se à visão da organização, em que se definem seus valores e convicções. Define a direção na qual o provedor de serviço vai colocar seus objetivos.

P-II. Define como a organização vai ser vista por seus clientes e serviços oferecidos.

P-III. Representa os procedimentos da organização. Exemplo: se uma empresa decidiu que vai oferecer serviços baratos, não faz sentido desenvolver um serviço de alta qualidade que custará mais do que seus clientes possam pagar.

O P-IV descreve como a organização vai executar a estratégia de serviços, ou seja, passar do as is (como está) para o to be (como será) e é denominado

- a) Perspectiva.
- b) Posição.
- c) Padrão.



- d) Proposta.
- e) Plano.

Comentários:

O modo como a organização vai executar a estratégia de serviços ocorre por meio do Plano. Nele são definidos os meios para passar de uma situação atual (is) para uma situação futura (to be). Esse plano pode detalhar ainda como oferecer mais valor ou diminuir o custo de serviços.

Gabarito: Letra E

4. (FCC / AL-AP / 2020) Com a finalidade de controlar o cumprimento de regras de trabalho e monitorar os resultados das atividades desempenhadas por uma central de suporte técnico ao usuário de informática, uma empresa que segue a proposta da ITIL V3 edição 2011 deve alocar, ao menos, um profissional no papel de

- a) operador.
- b) analista de suporte.
- c) analista de operações de TI.
- d) gerente técnico.
- e) gerente da Central de Serviços.

Comentários:

Para monitoramento dos resultados de atividades desempenhadas por uma central de suporte técnico ao usuário de informática, ou seja, o monitoramento dos resultados de uma Central de Serviços, a empresa deve alocar um profissional no papel de gerente da Central de Serviços. Lembrando que a Central de Serviços é o ponto único de contato para os usuários de TI.

Gabarito: Letra E

5. (FCC / Prefeitura de Teresina / 2019) A publicação do ITIL versão 3, Estratégia de Serviço, define 4 palavras que se iniciam com a letra P (quatro P's), cujo significado é o de estabelecer uma estratégia



de serviço adequada. Essas 4 palavras com os mesmos significados na língua portuguesa e na língua inglesa são:

- a) perspectiva, posição, plano e padrão
- b) princípio, parte, participação e plano
- c) ponto, participação, previsão e posição
- d) previsão, presença, perspectiva e princípio
- e) possibilidade, provisão, parte e previsão

Comentários:

Conforme vimos, em aula os 4Ps são: perspectiva, posição, plano e padrão.

Relembrando:

- Perspectiva - a visão da organização, valores e convicções;
- Posição - a imagem que a organização pretende passar para o cliente;
- Plano - a estratégia que torna a organização competitiva, e como será executada;
- Padrão - os procedimentos da organização, fruto das definições de perspectiva, posição e plano.

Gabarito: Letra A

6. (FCC / TRF - 3ª REGIÃO / 2019) O Gerenciamento de Serviços estabelecido na ITIL v.3

- a) tem por função específica gerenciar os incidentes, requisições de serviço e, também, a comunicação com os usuários.
- b) deve ser executado pelos provedores de serviços de TI por meio da combinação adequada de pessoas, processos e tecnologia.
- c) é a quem cabe, como atividade especial, definir todos os aspectos de um serviço de TI e seus requisitos em cada fase do seu ciclo de vida.
- d) é uma técnica usada na avaliação do impacto de incidentes de serviço no negócio.
- e) é a estrutura de políticas, processos, funções, normas, orientações e ferramentas que garante que uma organização tem qualidade adequada para atender aos objetivos de negócio ou níveis de serviço de maneira confiável.

Comentários:

O gerenciamento de serviços é o conjunto de capacidades especializadas para prover valor aos clientes na forma de serviços.

- (a) Errado, o Gerenciamento de Serviços gerencia serviços, e não incidentes; (b) Correto, pessoas, processos e tecnologias são os componentes de um serviço de TI; (c) Errado, os aspectos de um serviço de TI e seus requisitos são definidos pelos clientes; (e) Errado, conforme vimos o gerenciamento de serviços é conjunto de capacidades especializadas para prover valor aos clientes na forma de serviços.



Gabarito: Letra B

7. (FCC / TRF - 3ª REGIÃO / 2019) A execução do processo de gerenciamento de incidentes preconizado na ITIL v.3 deve cumprir alguns passos principais a fim de não comprometer ou, pelo menos, a fim de minimizar o impacto no SLA estabelecido entre a prestadora de serviço e seus clientes. Após a recepção do comunicado de incidente (identificação do incidente), os quatro próximos passos devem ser, pela ordem,

- a) Classification, Recording, Diagnosis e Matching.
- b) Recording, Matching, Classification e Diagnosis
- c) Diagnosis, Classification, Matching e Recording.
- d) Classification, Diagnosis, Recording e Matching.
- e) Recording, Classification, Matching e Diagnosis

Comentários:

O gerenciamento de incidentes tem o objetivo de restaurar o serviço ao normal o mais rápido o possível, além de minimizar o impacto adverso nas operações de negócio. As atividades desse processo são: Identificação do incidente; Registro (recording); Classificação (Classification) e Priorização; Diagnóstico (Matching e Diagnosis); Escalação; Investigação e diagnóstico; Resolução e Recuperação; e Fechamento.

Gabarito: Letra E

8. (FCC / TJ-MA / 2019) A Central de Serviços (CS) recebeu as seguintes solicitações:

- Substituição do toner da impressora a laser.
- Instalação de ferramentas do pacote Microsoft Office, que já são pré-aprovadas, no notebook corporativo.
- Dúvidas sobre utilização do sistema de Processo Judicial Eletrônico.
- Solicitação do manual para uso do sistema de antivírus.

As solicitações acima, de acordo com a ITIL v3 edição 2011,

a) devem ser tratadas pelo processo de Gerenciamento de Incidentes, pois foram recebidas pela Central de Serviços.



- b) foram recebidas pelo mesmo sistema de registro de incidentes e devem ser fechadas pela CS, mas são tratadas pelo processo de Cumprimento das Requisições.
- c) como já têm causa-raiz conhecida, devem ser tratadas pelo processo Gerenciamento de Problemas.
- d) têm necessidade de passar pelo planejamento e aprovação do processo de Gerenciamento de Mudanças.
- e) foram recebidas pelo mesmo sistema de registro de incidentes, mas são tratadas pelo processo de Gerenciamento de Acesso.

Comentários:

(a) Errado, é no processo de cumprimento de requisições que os usuários e clientes podem solicitar e utilizar serviços padronizados; (b) Correto, essas requisições são recebidas e fechadas e pela central de serviços, e são tratadas pelo processo de cumprimento de requisições; (c) Errado, conforme vimos, como tem causas pré-definidas, são tratadas pelo processo de cumprimento de requisições; (d) Errado, não devem ser tratadas, pois as causas são pré-definidas; (e) Errado, a primeira parte está correta, mas ela são tratadas pelo processo de cumprimento de requisições;

Gabarito: Letra B

9. (FCC / TJ-MA / 2019) Um Analista estava no Superior Tribunal de Justiça quando ocorreu um incidente na aplicação que ele acessava pela internet, essencial ao processo em análise para assessorar devidamente aos Desembargadores. Ele não tinha como abrir um chamado na Central de Serviço (CS). Após, ter retornado ao Tribunal de Justiça do Maranhão, o Analista foi verificar se o Técnico Judiciário que atua na CS poderia ajudá-lo. O Técnico, então, pediu que ele abrisse um chamado para ser devidamente atendido e ter o incidente registrado. Nessa hipótese, de acordo com a ITIL v3 edição 2011, a CS implantada no Tribunal de Justiça é do tipo

- a) centralizada.
- b) virtual.
- c) proativa.
- d) siga o Sol.
- e) local.

Comentários:

Como o analista não estava fisicamente no Tribunal de Justiça do Maranhão, ele não consegue abrir um chamado na Central de Serviços, essa é uma característica de uma Central de Serviços Local.



10. (FCC / TJ-MA / 2019) O Processo de Validação e Teste de Serviço da ITIL v3 edição 2011 verifica se a utilidade e garantia do serviço serão entregues conforme especificado no Pacote de Desenho do Serviço – PDS, que

- a) pode ser criado quando um ou mais serviços são aposentados e afetam outros serviços necessitando, muitas vezes, de um novo desenho.
- b) inclui apenas informações criadas durante o desenho do serviço, como requisitos e políticas que afetam o serviço.
- c) é um plano de execução de um projeto que entrega um ou mais produtos para agregar valor à organização.
- d) inclui somente informações definidas durante a estratégia de serviço, tais como benefícios para a área de negócio, utilidade e garantia.
- e) é outra denominação para Pacote de Serviço, já que define as funcionalidades default, entregues para todos os clientes.

Comentários:

O objetivo do processo de desenho de serviços (PDS) é o desenho de novos serviços ou evolução dos serviços existentes. Além disso, o processo de validação e teste de serviços tem o objetivo de prover evidência objetiva de que o serviço novo ou alterado suporta os requisitos de negócio.

(a) Correto, essa tarefa é função do Pacote de Desenho de Serviço; (b) Errado, o pacote de desenho de serviço é um documento, que traz aspectos e requisitos de um serviço; (c) Errado, não é um plano de execução, mas a documentação de aspectos e requisitos de serviços; (d) Errado, não são somente da estratégia de serviços; (e) Errado, Pacote de Desenho de Serviço e Pacote de Serviço são conceitos distintos.

Gabarito: Letra A

11. (FCC / TJ-MA / 2019) Considere, abaixo, os tipos de serviços em uma organização.

I. Em desenvolvimento.

II. Ativos.

III. Propostos.

IV. Obsoletos.

Fazem parte do Portfólio de Serviços de TI da ITIL v3 edição 2011, os serviços

- a) I e II, apenas.
- b) I, II, III e IV.



- c) II e IV, apenas.
- d) I e III, apenas.
- e) III e IV, apenas.

Comentários:

O Portifólio de Serviços é subdividido em três partes: Funil de Serviços (serviços em desenvolvimento); Catálogo de Serviços (serviços ativos ou propostos); Serviços Obsoletos (serviços obsoletos). Dessa forma, todos os itens estão corretos.

Gabarito: Letra B

12.(FCC / TJ-MA / 2019) O processo Gerenciamento de Incidentes da ITIL v3 edição 2011 consiste em um conjunto de atividades, dentre elas, o diagnóstico inicial. Nessa atividade, se um incidente foi roteado via Central de Serviço, o analista de suporte poderá fazer o diagnóstico inicial e tentar descobrir o que está ocasionando o incidente para tentar corrigi-lo. Nessa etapa é comum o uso de scripts de diagnósticos ou

- a) informações contidas no Banco de Dados de Erros Conhecidos.
- b) ferramentas de detecção de erros presentes no Catálogo de Serviços.
- c) informações de serviços semelhantes com bom funcionamento presentes no Funil de Serviços.
- d) soluções de contorno registradas na Base de Dados de Soluções Temporárias.
- e) informações de problemas já resolvidos no Banco de Dados de Itens de Configuração.

Comentários:

O objetivo do processo de Gerenciamento de Incidentes é restaurar o serviço o mais rápido o possível, além de minimizar o impacto adverso nas operações de negócio.

(a) Correto, erros conhecidos são problemas que têm uma causa raiz documentada e uma solução de contorno identificada, além disso uma base de erros conhecidos é um registro centralizado de erros conhecidos, e esses registros são utilizados para resolver incidentes; (b) Errado, o Catálogo de Serviços contém os serviços que estão em operação ou prontos para transição, e não ferramentas para detecção de erros; (c) Errado, o Funil de Serviços contém os serviços que estão em desenvolvimento; (d) Errado, a solução de contorno resolve uma dificuldade ou questão de forma temporária; (e) Errado, um item de configuração é um componente de serviço do processo de Gerenciamento de Configuração, não estando relacionado a incidentes.

Gabarito: Letra A

13.(FCC / TJ-MA / 2019) Ao se implementar um novo serviço de TI no contexto da ITIL v3 edição 2011, é importante que os papéis e responsabilidades estejam claros e bem definidos para que se saiba exatamente o que cada um deve fazer. Essa definição de papéis e responsabilidades normalmente é feita utilizando-se



- a) a técnica PERT.
- b) uma rede de Petri.
- c) o ciclo de Deming.
- d) uma matriz RACI.
- e) o método Kanban.

Comentários:

Trata-se da matriz RACI que define papéis e responsabilidades de personagem em relação às atividades de um processo.

R (responsável) – o responsável por concluir a atividade;

A (aprovador) – quem toma as decisões;

C (consultado) – quem deve ser consultado para participar da decisão das atividades;

I (informado) – quem deve ser informado sobre o andamento do projeto.

Gabarito: Letra D

14.(FCC / Prefeitura de Manaus-AM / 2019) Ao pesquisar as 5 publicações do ITIL v3, um assistente técnico de TI verificou que a publicação que ele deve utilizar e que fornece orientações que visam o desenvolvimento e melhoria quando da migração ou mudança de serviços é a publicação

- a) Desenho ou Projeto de Serviço.
- b) Estratégia de Serviço.
- c) Operação de Serviço.
- d) Transição de Serviço.
- e) Melhoria Contínua de Serviço.

Comentários:

Migração de serviços? O processo que fornece orientações que visam o desenvolvimento e a melhoria de serviços que foram migrados ou alterados é o processo de Transição de Serviço. O principal objetivo desse processo é planejar e gerenciar os recursos de modo a estabelecer um novo serviço ou alteração de um serviço no ambiente de produção, com qualidade, custos preditos e dentro do tempo estimado. Além disso, visa assegurar o menor impacto possível nos serviços em produção quando uma mudança ou um novo serviço for implantado

Gabarito: Letra D



15. (FCC / Prefeitura de Manaus-AM / 2019) A Fazenda Municipal necessita utilizar a publicação Desenho ou Projeto de Serviço do ITIL v3, sendo que dois dos processos presentes nessa publicação são

- a) Gerenciamento Financeiro e Gerenciamento do Conhecimento.
- b) Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Gerenciamento da Disponibilidade.
- c) Gerenciamento de Fornecedor e Gerenciamento de Acesso.
- d) Gerenciamento de Capacidade e Gerenciamento de Portfólio de Serviços.
- e) Gerenciamento de Eventos e Gerenciamento de Requisição.

Comentários:

(a) Errado, o Gerenciamento Financeiro faz parte da Estratégia de Serviços e o Gerenciamento de Conhecimento da Transição de Serviços; (b) Correto, Gerenciamento de Catálogo e Gerenciamento da Disponibilidade fazem parte do Desenho de Serviço; (c) Errado, Gerenciamento de Fornecedor faz parte do Desenho de Serviço e Gerenciamento de Acesso faz parte da Operação de Serviços; (d) Errado, Gerenciamento de Capacidade e o Gerenciamento de Portfólio de Serviço fazem parte da Estratégia de Serviços; (e) Errado, o Gerenciamento de Eventos e o Gerenciamento de Requisição fazem parte da Operação de Serviços.

Gabarito: Letra B

16. (FCC / Prefeitura de Manaus-AM / 2019) Ao pesquisar as 5 publicações do ITIL v3, um programador verificou que a publicação que ele deve utilizar e que fornece orientações para a identificação e implementação de melhorias dos serviços de tecnologia da informação é a publicação

- a) Estratégia de Serviço.
- b) Transição de Serviço.
- c) Desenho ou Projeto de Serviço.
- d) Operação de Serviço.
- e) Melhoria Contínua de Serviço.

Comentários:

Implementação de melhorias de serviços? Trata-se do processo de melhoria contínua de serviço. O objetivo desse processo é revisar, analisar e sugerir melhorias em todas as fases do ciclo de vida. Em outras palavras: ela está preocupada com a manutenção de valor para os clientes através da avaliação contínua da melhoria da qualidade de serviços.

Gabarito: Letra E

17. (FCC / TRF - 4ª REGIÃO / 2019) Suponha que um Analista do Tribunal Regional Federal da 4ª Região – TRF4 esteja atuando na gestão da melhoria contínua de serviços. A fim de executar uma gestão que



garanta o sucesso, a manutenção e a evolução positiva das melhorias conquistadas, ele vem realizando periodicamente uma atividade que deve ser praticada constantemente na ITIL v3. Essa atividade, que aborda o estudo e meios de prevenção das ameaças e oportunidades externas, bem como a verificação de medidas corretivas possíveis dos pontos fortes e fracos internos do Tribunal, é conhecida como

- a) gestão de tendência.
- b) abordagem custo/benefício.
- c) gestão de impacto no negócio.
- d) análise SWOT.
- e) análise AIFC.

Comentários:

Trata-se de uma verificação de medidas para a garantia contínua de serviços, para realizar tal verificação pode-se utilizar a técnica SWOT, ela significa:

S (Strengths) - forças

W (Weakness) - fraquezas

O (Opportunities) - oportunidades

T (Threats) – ameaças

Em suma, uma matriz SWOT faz o levantamento e registro de forças, fraquezas, ameaças e oportunidades de uma organização ou área, analisando também os ambientes internos e externos à organização. Como o analista está fazendo o estudo e meio de prevenção de ameaças e oportunidades externas, a análise SWOT é mais adequada.

Gabarito: Letra D

18. (FCC / TRF - 4ª REGIÃO / 2019) A fim de realizar alguns testes para preparar um relatório gerencial, um Analista necessitava obter informações e mídias físicas contendo os itens de configuração de alguns softwares, bem como suas licenças e documentação, cuja fonte fosse uma versão definitiva, autorizada e estivesse armazenada de modo seguro. Conhecedor da ITIL v3 adotada na organização, ele localizou facilmente essas informações em um ambiente específico denominado

- a) biblioteca de mídia definitiva.
- b) portfólio de projeto.
- c) catálogo de serviços.
- d) base de conhecimento.
- e) funil de serviço.

Comentários:



(a) Correto, a Biblioteca de Mídia Definitiva é uma biblioteca segura que armazena cópias-mestre de versões autorizadas e definitivas de itens de configuração de softwares; (b) Errado, não existe portfólio de projetos no ITIL v3, mas sim portfólio de serviços; (c) Errado, o catálogo de serviços é composto pelos serviços que estão em operação ou pronto para transição; (d) Errado, a base de conhecimento é um banco de dados que contém informações usadas pelo Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço (SGCS); (e) Errado, o funil de serviços é composto pelos serviços que estão na fila para serem implementados.

Gabarito: Letra A

19.(FCC / TRF - 4ª REGIÃO / 2019) Um funcionário que trabalha no primeiro nível de atendimento da Central de Serviços de uma organização que utiliza a ITIL v3 edição 2011 recebeu o chamado telefônico de um usuário que está com dificuldades para acessar um serviço. Neste caso,

- a) o usuário deverá ser transferido diretamente para o técnico de campo de segundo nível caso o atendente de primeiro nível não conseguia resolver o problema.
- b) o usuário só deverá receber um retorno do atendente de primeiro nível quando o problema for solucionado, mesmo quando for escalonado para níveis de atendimento superiores e isso levar tempo.
- c) o atendente pode procurar uma solução para o problema na base de dados de erros conhecidos, se necessário, e aplicá-la, caso esta exista.
- d) só será necessário registrar o atendimento se o problema não puder ser resolvido pelo atendente de primeiro nível.
- e) o usuário precisa ser mantido na linha até que o problema seja resolvido, ou que uma solução de contorno seja encontrada.

Comentários:

(a) Errado, o funcionário da Central de Serviços pode tentar resolver o problema, se este estiver uma solução de contorno identificada; (b) Errado, o usuário deve ter o retorno de todos os andamentos do problema; (c) Correto, o atendente de primeiro nível deve sempre tentar resolver o problema, se o erro estiver catalogado na base de erros conhecidos; (d) Errado, o atendimento deve ser sempre registrado; (e) Errado, não necessariamente, o retorno pode ser posterior, não sendo necessário permanecer na linha.

Gabarito: Letra C

20.(FCC / TRF - 4ª REGIÃO / 2019) Na busca por maior eficiência e eficácia em uma organização que utiliza a ITIL v3 edição 2011, um Analista sugeriu modificar a infraestrutura de um ativo de TI. A permissão para tal modificação deve ser concedida no processo de Gerenciamento

- a) da Disponibilidade.
- b) da Configuração.
- c) do Nível do Serviço.



- d) de Incidentes.
- e) de Mudanças.

Comentários:

Trata-se de uma modificação da infraestrutura de um ativo de TI, desse modo, tal modificação deve ser permitida pelo Gerenciamento de Mudanças. O gerenciamento de mudanças assegura que as mudanças são feitas de forma controlada, e são avaliadas, priorizadas, planejadas, testadas, implantadas e documentadas. Ademais, esse processo é responsável por administrar as linhas de base de configuração dos serviços. Relembrando: Linhas de base de configuração é a configuração aprovadas de um serviço, produto ou infraestrutura.

Gabarito: Letra E

21.(FCC / SEGEP-MA / 2018) Um Programador de Sistemas participou de uma atividade na qual foi firmado um acordo formal entre as partes envolvidas (fornecedor e cliente) na execução de um serviço de TI, declarando que o serviço solicitado estava completo, exato, confiável e atendia os requisitos especificados. Certamente, antes da assinatura do acordo, foram feitas as avaliações necessárias para garantir que tudo estava conforme o solicitado.

Essa atividade é especificada no ITIL v3, edição 2011, como

- a) Acordo de Nível Operacional.
- b) Acordo Recíproco.
- c) Acordo de Nível de Serviço.
- d) Aceite.
- e) Aprovação do Propósito.

Comentários:

(a) Errado, um Acordo de Nível Operacional (ANO) é feito entre o prestador de serviços de TI e outra parte da mesma organização; (b) Errado, um Acordo Recíproco é um acordo com outra empresa de dimensão semelhante para compartilhar obrigações relativas a recuperação de desastres; (c) Errado, o acordo de nível de serviço (ANS) é feito entre um provedor de nível de serviço de TI e os clientes; (d) Correto; (e) Errado, a Aprovação de Propósito não existe no ITIL v3.

Gabarito: Letra D

22.(FCC / SEFAZ-GO / 2018) O modelo de Melhoria Contínua de Serviço do ITIL v3, edição 2011, para gerenciamento de serviços de TI, se orienta nas metas de eficiência operacional e na continuidade do serviço, entre outras, por meio de princípios, práticas e métodos de gerenciamento da qualidade e de



como fazer sistematicamente melhorias incrementais e de larga escala na qualidade do serviço, com base principalmente

- a) no modelo BPM CBOOK.
- b) na Norma ISO/IEC 20000.
- c) na matriz RACI.
- d) no modelo Canvas.
- e) no modelo PDCA.

Comentários:

O objetivo de Melhoria de Serviço Continuada (MSC) é revisar, analisar e sugerir melhorias em todas as fases do ciclo de vida. Conforme vimos em aula, o modelo de Melhoria Contínua de Serviço (MSC) utiliza o PDCA para aperfeiçoar continuamente a qualidade dos serviços e também a própria implantação do MCS. O PDCA é composto por quatro estágios: Planejar; Executar; Controlar; Agir.

Gabarito: Letra E

23.(FCC / TRT - 6ª REGIÃO / 2019) Um Analista especializado em Tecnologia da Informação está trabalhando em uma prestadora de Serviços para atender ao pedido de um novo serviço de TI, que envolve a necessidade de arquiteturas tecnológicas para o serviço e de requisitos de nível de serviço. Considerando o uso da ITIL v3 edição de 2011, a fase do ciclo de vida do serviço que terá maior relação com a Engenharia de Requisitos é:

- a) Estratégia de Serviço.
- b) Transição de Serviço.
- c) Operação de Serviço.
- d) Desenho de Serviço.
- e) Planejamento de Serviço.

Comentários:

A fase do ciclo de vida em que há a identificação de requisitos de negócio ou dos serviços é a de Desenho de Serviço. Ademais, essa fase também pode ser chamada de Projeto de Serviço. O objetivo principal dela é o desenho de novos serviços ou a evolução de serviços existentes, para isso busca-se definir métricas, métodos, identificar riscos e requisitos. Em suma, é na fase de Desenho de Serviço em que os requisitos de um projeto são avaliados. Por exemplo, no processo de Gerenciamento de Nível de Serviço temos um documento chamado Requisitos de Nível de Serviço (RNS) que contém todos os requisitos do cliente relacionados aos serviços de TI.

Gabarito: Letra D



24.(FCC / AL-AP / 2019) A gerência de tecnologia da informação está realizando uma avaliação de oportunidades de terceirização de serviços de administração de datacenter e quais os riscos operacionais e legais que pode sofrer, caso decida pela terceirização, atendendo a um pedido da alta direção. Essa atividade está relacionada com o

- a) processo de Gerenciar programas e projetos do COBIT 5 e a Melhoria contínua da ITIL v3.
- b) domínio de Monitorar, Avaliar e Analisar do COBIT 5 e o Desenho de serviços da ITIL v3.
- c) princípio de Atender às necessidades das partes interessadas do COBIT 5 e à Estratégia de serviços da ITIL v3.
- d) domínio Entregar, Servir e Suportar do COBIT 5 e a Operação de serviços da ITIL v3.
- e) domínio de Planejar e Organizar do COBIT 5 e Transição de serviços da ITIL v3.

Comentários:

Essa questão cobra conceitos de ITIL v3 e COBIT 5, apesar disso, apenas com os conceitos de ITIL v3 é possível resolvê-la. Vejam que se trata de uma avaliação sobre a terceirização de serviços e quais riscos estão associados a esse processo. Como o pedido foi feito pela alta direção, e esta é uma parte interessada do processo, temos o princípio do atendimento das necessidades das partes interessadas. Ademais, no ITIL v3 o processo é o da Estratégia de Serviços. Esse processo define caminhos para a organização prover os serviços, fazendo uma avaliação e observando os riscos. Em suma: uma estratégia de serviço bem definida ajuda a garantir que uma organização esteja equipada para gerenciar custos e riscos dentro de portfólios de serviços (serviços ativos).

Gabarito: Letra C

25.(FCC / TRT - 2ª REGIÃO / 2019) De acordo ITIL v3 edição 2011, as atividades do Gerenciamento de Capacidade devem ser realizadas em todos os estágios do ciclo de vida do serviço, desde a Estratégia, passando pelo Desenho, Operação, Transição e permeando a Melhoria Contínua. Para isso, o processo apoia-se em 3 subprocessos:

- I. responsável pelo entendimento da capacidade, uso e desempenho dos itens de configuração. Os dados são coletados, registrados e analisados para uso no plano de capacidade.**
- II. responsável pelo entendimento de requisitos de negócio futuros para uso no plano da capacidade.**
- III. responsável pelo entendimento do desempenho e da capacidade dos serviços de TI. Informações sobre os recursos usados por cada serviço de TI e o padrão de utilização ao longo do tempo são coletados, registrados e analisados para uso no plano da capacidade.**



I, II e III referem-se, correta e respectivamente, aos subprocessos: **Gerenciamento da Capacidade de**

- a) **Itens de Configuração, de Negócios Futuros e de Nível de Serviço.**
- b) **Componente, de Negócio e de Serviço.**
- c) **Desempenho, de Requisitos e de Componente.**
- d) **Itens de Configuração, de Negócio e de Continuidade de Serviço.**
- e) **Componente, de Requisitos e de Serviço.**

Comentários:

Para responder essa questão, basta saber quais são os subprocessos do Gerenciamento da Capacidade. São eles: Gerenciamento da Capacidade de Negócio, de Serviços e de Componentes. Desse modo, apenas a letra B está correta, porém vamos analisar cada item.

(I) Um item de configuração é um ativo ou componente de um serviço, logo trata-se do Gerenciamento de Capacidade de Componentes. Nesse processo são identificados e controlados os componentes de uma infraestrutura de TI; (II) Entendimento de Negócios futuros? Trata-se do Gerenciamento da Capacidade de Negócio. Nesse processo são listadas todas as necessidades do negócio e os planos são transformados em requisitos; (III) Entendimento do desempenho? Trata-se do processo de Gerenciamento da Capacidade de Serviços. Nesse processo não deve ser assegurada a performance dos serviços de TI.

Gabarito: Letra B



QUESTÕES COMENTADAS – ITIL v3 - FGV

1. (FGV / SEMSA MANAUS / 2022) Com relação ao ITIL v3, analise as afirmativas abaixo.

I. O Desenho de Serviço indica a maneira de realizar o que foi definido na Estratégia de Serviços, procurando reduzir riscos e falhas/erros de implantação.

II. O Gerenciamento de Problemas tem como finalidade fazer com que serviços interrompidos voltem a funcionar o mais rápido possível, sem necessariamente ser obrigatório descobrir a causa da interrupção.

III. Para um serviço ser bem sucedido, são necessários 4 Ps – perspectiva, posição, padrão e plano.

Está correto apenas o que se afirma em

- a) I.
- b) II.
- c) III.
- d) I e II.
- e) I e III.

Comentários:

(I) Correto, na Estratégia de Serviços é feita a identificação de requisitos e necessidades do negócio, já na fase de desenho de serviço (ou projeto de serviço) ocorre a continuação da Estratégia de Serviços, sendo feita a avaliação dos requisitos e procurando-se fazer a redução de riscos e falhas. (II) Errado, o item descreveu o Gerenciamento de Incidentes, e não o Gerenciamento de Problemas; (III) Errado, não só os 4 Ps da Estratégia de Serviços, mas também dos 4 Ps do Desenho de Serviço, o item cita apenas os 4 Ps da Estratégia de Serviço.

Gabarito: Letra A

2. (FGV / BANESTES / 2022) Acerca do ITIL V3, analise as afirmativas a seguir:

I. A operação normal de um serviço deve ser restaurada o mais rápido possível, de modo que o impacto seja mínimo, de acordo com o gerenciamento de incidentes.

II. Gerenciamento de capacidade é um dos processos do livro Desenho de Serviços.

III. Os acordos de níveis de serviço são gerados na fase denominada melhoria continuada do serviço.

Está correto somente o que se afirma em:

- a) I;
- b) II;



- c) III;
- d) I e II;
- e) II e III.

Comentários:

(I) Correto, o Gerenciamento de Incidentes tem o objetivo de restaurar o serviço ao normal o mais rápido possível, além de minimizar o impacto adverso nas operações de negócio; (II) Correto, o Gerenciamento da capacidade é sim um processo da fase de Desenho de Serviço; (III) Errado, eles são gerados na fase de Desenho de Serviço.

Gabarito: Letra D

3. (FGV / COMPEA / 2018) Segundo o ITIL v3, o processo de gerenciamento de problemas tem, como parte do seu escopo,

- a) prover monitoramento de incidentes críticos no ambiente de TI.
- b) garantir que soluções implementadas sigam os procedimentos de controle adequados, especialmente o gerenciamento de mudança.
- c) solucionar problemas com interface de sistemas que usuários possam requisitar.
- d) prever, monitorar, planejar e gerenciar a disponibilidade dos serviços, garantindo a sua continuidade.
- e) restaurar rapidamente a normalidade e a disponibilidade dos serviços, minimizando o impacto negativo nas operações do negócio.

Comentários:

O gerenciamento de problemas é um processo da fase de operação de serviços, seu objetivo é gerenciar o ciclo de vida dos problemas, minimizar o impacto de incidentes e problemas, encontrar causas de incidentes e prevenir a recorrência de incidentes.

- (a) Errado, essa função é do gerenciamento de incidentes; (b) Correto, garantir que soluções sigam procedimentos adequados é função do gerenciamento de problemas; (c) Errado, essa função está relacionada com a fase de operação de serviço; (d) Errado, essa função é do gerenciamento da continuidade de serviços; (e) Errado, essa é uma função do gerenciamento de incidentes.

Gabarito: Letra B

4. (FGV / COMPEA / 2018) Incidentes registrados pelo Service Desk devem ser associados a códigos de prioridade que determinam o tempo de solução estimado para a falha reportada. O ITIL v3 sugere a definição de critérios com base no nível de urgência e impacto para que seja definido um modelo de priorização no tratamento dos incidentes. A partir das recomendações do ITIL v3, assinale a opção que não é um fator que deve ser considerado na definição do critério de prioridade no tratamento de incidentes.



- a) Possibilidade de solucionar o incidente de forma imediata.
- b) Geração de risco de vida para uma ou mais pessoas.
- c) Reputação da companhia sendo afetada.
- d) Violação de uma exigência regulatória da companhia.
- e) Limitação de acesso à serviços de TI por executivos da companhia.

Comentários:

Primeiramente, o que é um Service Desk? Ele também pode ser chamado de Central de Serviços (CS) e é uma unidade funcional com intuito de ser um ponto único de contato para os usuários de TI, sendo responsável por receber e internalizar diversos eventos, como incidentes, problemas e dúvidas. Ademais, um importante ponto é que as Centrais de Serviço são diferentes de help desks: enquanto as CSs são proativas, os help desks são reativos, ou seja, só agem se forem provocados. Dito isso, vamos analisar os itens:

(a) Errado, cada incidente deve ser analisado de forma personalizada, não é um critério de prioridade o incidente poder ser ou não solucionado de forma imediata. (b)(c)(d)(e) Correto, pois são critérios que afetam pessoas, a reputação da empresa, um aspecto legal ou a impossibilidade de acesso à serviços por executivos da empresa, tais requisitos devem receber uma priorização pois podem ocasionar consequências maiores para a empresa.

Gabarito: Letra A

5. (FGV / MPE-BA / 2017) Em relação ao ITIL V3, analise as afirmativas a seguir.

- I. A melhoria contínua de serviço faz uso do ciclo PDCA para aperfeiçoar continuamente a qualidade dos serviços.
- II. Matriz RACI é uma ferramenta que facilita a identificação dos responsáveis por cada tarefa dentro de cada processo do ITIL.
- III. O processo de melhoria de serviço preocupa-se em definir o que se pode medir e não o que deve ser medido.

Está correto o que se afirma em:

- a) somente I;
- b) somente II;
- c) somente III;



d) somente I e II;

e) I, II e III.

Comentários:

(I) Correto, de fato a melhoria contínua usa o ciclo PDCA para o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços; (II) Correto, a matriz RACI define papéis e responsabilidades de personagem em relação às atividades de um processo; (III) Errado, a melhoria de serviço preocupa-se em definir o que se pode medir e o que será medido, esses são os passos 1 e 2 do MSC.

Gabarito: Letra D

6. (FGV / MPE-BA / 2017) ITIL é um framework para gerenciamento de serviços de TI utilizado por diversas organizações.

De acordo com o ITIL V3, são processos da fase Estratégia de Serviço:

- a) Gerenciamento Financeiro e Gerenciamento da Demanda;
- b) Gerenciamento da Capacidade e Gerenciamento de Fornecedor;
- c) Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento do Conhecimento;
- d) Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Acesso;
- e) Gerenciamento do Nível de Serviço e Gerenciamento da Disponibilidade.

Comentários:

(a) Correto, Gerenciamento Financeiro e Gerenciamento de Demanda são processos da fase de Estratégia de Serviços; (b) Errado, esses processos fazem parte da fase de Desenho de Serviço; (c) Errado, esses processos fazem parte da fase de Transição de Serviço; (d) Errado, esses processos fazem parte da fase de Operação de Serviço; (e) Errado, esses processos fazem parte da fase de Desenho de Serviço.

Gabarito: Letra A

7. (FGV / IBGE / 2017) Com base nos conceitos do ITIL v3 sobre incidentes e problemas, analise as afirmativas a seguir:

- I. Um incidente que impacta negativamente muitos usuários/serviços deve ser tratado como um problema.
- II. Incidentes e problemas devem ser tratados por setores e analistas diferentes, para evitar conflitos entre os respectivos processos de gerenciamento.
- III. Pode ocorrer a abertura de um registro de problema, mesmo não havendo nenhum incidente registrado previamente.



Está correto somente o que se afirma em:

- a) I;
- b) II;
- c) III;
- d) I e II;
- e) I e III.

Comentários:

(I) Errado, são definições distintas. Um incidente é a interrupção inesperada ou redução na qualidade de um serviço de TI. Um problema é a causa de um ou mais incidentes; (II) Errado, como há relação entre incidente e problema, não necessariamente eles devem ser tratados por setores/analistas diferentes; (III) Correto, e esse registro pode ser feito pela Central de Serviços.

Gabarito: Letra C

8. (FGV / TJ-PI / 2015) Em relação ao ITIL V3, analise as afirmativas a seguir:

- I. A estratégia de serviço define os quatro Ps da estratégia: perspectiva, posição, plano e padrão.
- II. Um bom desenho de serviço depende do uso eficaz e eficiente dos Quatro Ps do Desenho: pessoas, produtos, processos e parceiros
- III. O papel da Operação de Serviço é oferecer serviços que são necessários ao negócio para uso operacional.

Está correto somente o que se afirma em:

- a) I;
- b) II;
- c) III;
- d) I e II;
- e) I e III.

Comentários:

(I) Correto, os 4 Ps da Estratégia de Serviço são: perspectiva, posição, plano e padrão; (II) Correto, os 4 Ps do Desenho de Serviços são: pessoas, processos, produtos e parceiros; (III) Errado, na verdade, o papel da Operação de Serviço é se preocupar em entregar aos clientes e usuários os níveis de serviço acordados e gerenciar as aplicações, tecnologia e infraestrutura que suportam a entrega do serviço.

Gabarito: Letra D



9. (FGV / TJ-RO / 2015) Júlio é um consultor de Governança TI que observou diversas interações entre os setores de uma empresa, como: o provedor de Serviço de TI precisa que o Setor de Obtenção compre hardware em um tempo predefinido; o Service Desk precisa que a Equipe de Suporte resolva os incidentes também em um tempo predefinido. Para melhorar a qualidade de prestação de Serviços de TI entre os setores da empresa, com base no modelo de melhores práticas ITIL v3, Júlio utilizou um:

- a) Service Level Agreement (SLA);
- b) Operational Level Agreement (OLA);
- c) Statement of Requirement (SoR);
- d) Invitation to Tender (ITT);
- e) Service Level Package (SLP).

Comentários:

Pessoal, reparem que foi feito um acordo entre o provedor de serviços de TI e outros setores da mesma organização, trata-se, portanto, de um Acordo de Nível Operacional – ANO (ou Operational Level Agreement – OLA)

Acordos de Nível Operacional (OLA ou ANO) - É o acordo entre um provedor de serviços de TI e outra parte da mesma organização que auxilia no fornecimento de serviços (exemplo: área de infraestrutura, desenvolvimento, instalações).

Gabarito: Letra B

10. (FGV / TCE-SE / 2015) Analise as afirmativas a seguir, a respeito do ITIL:

- I. ITIL procura organizar a gestão de TI, definindo os processos e produtos a serem implementados por uma organização.
- II. ITIL é a abordagem mais adotada pelas organizações para o gerenciamento de produtos de TI.
- III. De acordo com o ITIL V3, o ciclo de vida de serviço envolve as fases de estratégia, desenho, operação e transição de serviço, além da melhoria contínua do serviço.

Está correto somente o que se afirma em:

- a) I;
- b) II;
- c) III;
- d) I e II;
- e) I e III.



Comentários:

(I) Errado, o ITIL define boas práticas de gerenciamento de TI, mas não define os processo e produtos que devem ser implementados por uma organização; (II) Errado, o ITIL não faz o gerenciamento de produtos, mas sim de serviços; (III) Correto, Estratégia de Serviços, Desenho de Serviço; Transição de Serviço; Operação de Serviço e Melhoria de Serviço Continuada são fases do ITIL v3.

Gabarito: Letra C

11.(FGV / DPE-MT / 2014) Segundo o ITIL v3, o ciclo de vida de serviços compreende cinco estágios.

Assinale a opção que indica o estágio em que uma organização determina quais os serviços que devem ser oferecidos e a quem são destinados.

- a) **Desenho do serviço (Service Design).**
- b) **Estratégia do Serviço (Service Strategy).**
- c) **Melhoria Contínua do Serviço (Continual Service Improvement).**
- d) **Operação do Serviço (Service Operation).**
- e) **Transição do Serviço (Service Transition).**

Comentários:

Pessoal, conforme vimos em aula, é a fase de Estratégia do Serviço que define os caminhos para que a área de TI faça o provimento de serviços.

Nessa fase são feitas algumas perguntas, como:

- Quais serviços devem ser implementados?
- Para quais clientes?
- Qual deve ser a qualidade do serviço?
- Temos capacidade e recursos necessários para prestar o serviço?

Gabarito: Letra B

12.(FGV / AL-BA / 2017) A ITIL V3 divide o ciclo de vida de um serviço de TI em cinco etapas, sendo que cada uma delas é dividida em processos. Estão listados a seguir os cinco estágios do ciclo de vida de um serviço de TI e exemplos de processo.



Estágios do ciclo de vida

I. Estratégia do serviço

II. Desenho do serviço

III. Transição de serviço

IV. Operação de serviço

V. Melhoria contínua de serviço

Exemplos de processo

P. Gerenciamento da disponibilidade

Q. Relatório de serviço

R. Gerenciamento de evento

S. Avaliação

T. Gerenciamento financeiro

A correta associação é:

- a) I –T; II – P; III – S; IV – R; V – Q
- b) I –Q; II – R; III – S; IV – P; V – T
- c) I –T; II – S; III – P; IV – R; V – Q
- d) I –T; II – P; III – S; IV – Q; V – R
- e) I –T; II – Q; III – S; IV – R; V – P

Comentários:

(I-T) O processo de Gerenciamento Financeiro faz parte da fase de Estratégia de Serviços; (II-P) O Gerenciamento da Disponibilidade faz parte da fase de Desenho de Serviço; (III-S) O processo de Avaliação faz parte da fase de Transição de Serviços; (IV-R) O Gerenciamento de Evento faz parte da fase de Operação de Serviços; (V-Q) O Elaboração de Relatórios de Serviços é um processo que faz parte da fase de Melhoria Contínua de Serviço.

Gabarito: Letra A



13.(FGV / DPE-RJ / 2014) Em relação ao ITIL v3, pode-se afirmar que

- a) é descrito em quatro livros principais(volumes).
- b) é focado principalmente na adequação de procedimentos de TI internos da empresa a conformidades regulamentares.
- c) é incompatível com uma implantação simultânea do COBIT.
- d) a mudança em relação ao ITIL v2 é mínima.
- e) fornece definições de boas práticas e critérios para a infraestrutura, operação e manutenção de TI.

Comentários:

(a) Errado, são cinco volumes: Estratégia de Serviços, Desenho de Serviço; Transição de Serviço; Operação de Serviço e Melhoria de Serviço Continuada; (b) Errado, é uma estrutura de gerenciamento de serviços de TI que descreve as melhores práticas para a entrega de serviços de TI; (c) Errado, ele pode – sim – se utilizado simultaneamente com o framework COBIT; (d) Errado, as mudanças foram relevantes, assim como a mudança do ITIL v3 para o v4 também foi; (e) Correto, o ITIL define boas práticas de gerenciamento de TI.

Gabarito: Letra E

14.(FGV / AL-MA / 2013) Com relação ao modelo ITIL v3, de Gerenciamento de Serviços de TI, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

- () Catálogo de Serviço (*Service Catalogue*) é uma base de dados ou um documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI, incluindo aqueles em produção, em implantação, em desenvolvimento, e os aprovados para aquisição ou desenvolvimento.
- () Central de Serviço (*Service Desk*) é o ponto único de contato entre o Provedor de Serviço de TI e os usuários. Ela gerencia incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários.
- () Os cinco livros principais do ITIL são: Planejar Serviço, Gerenciar Infraestrutura, Entregar Serviço, Suportar Serviço e Monitorar o Serviço.

As afirmativas são, respectivamente,

- a) V, V e V.
- b) F, V e V.
- c) V, F e F.
- d) V, V e F.
- e) F, V e F.



Comentários:

(F) Errado, serviços em desenvolvimento estão no funil de serviços, e não no catálogo de serviços; (V) Correto, perfeita definição; (F) Errado, os cinco livros são: Estratégia de Serviços, Desenho de Serviço; Transição de Serviço; Operação de Serviço e Melhoria de Serviço Continuada.

Gabarito: Letra E

15.(FGV / TJ-MA / 2013) A ITIL v3 estabelece cinco macroprocessos e os respectivos processos de gerenciamento. Nesse contexto, os processos "Gerenciamento de catálogos de serviços" e "Gerenciamento de nível de serviços" estão enquadrados no macroprocesso denominado:

- a) Service Strategy.
- b) Service Design.
- c) Service Transition.
- d) Service Operation.
- e) Continual Service Improvement.

Comentários:

Conforme vimos em aula, Gerenciamento do Catálogo de Serviços e Gerenciamento de Nível de Serviços fazem parte da fase de Desenho do Serviço (Service Design).

O objetivo principal da fase de Service Design é o desenho de novos serviços ou evolução de serviços existentes para introdução no ambiente de produção. Neste sentido, busca-se conceber processos eficazes e eficientes, definir métricas e métodos de medição e identificar riscos. Ademais, lembre-se que essa fase também pode ser chamada de Projeto de Serviços.

Gabarito: Letra B

16.(FGV / SUDENE-PE / 2013) Com relação ao modelo de referência ITIL v3, de Gerenciamento de Serviços de TI, analise as afirmativas a seguir e assinale V para a verdadeira e F para a falsa.

- () O Catálogo de Serviço é um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI de produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação.
- () O Gerenciamento de Problemas previne proativamente a ocorrência de incidentes e minimiza o impacto dos incidentes que não podem ser evitados.



() O processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviço de TI é responsável pela melhoria contínua dos serviços, por meio da identificação e da implementação de melhorias para os serviços de TI que suportam os processos de negócio.

As afirmativas são, respectivamente,

- a) V, V e F
- b) F, F e F.
- c) V, V e V.
- d) F, F e V.
- e) V, F e F.

Comentários:

(V) Correto, o Catálogo de Serviços é um banco de dados reúne as informações consistentes sobre todos os serviços em que estão em operação ou prontos para transição; (V) Correto, o Gerenciamento de Problemas tem o objetivo de gerenciar o ciclo de vida dos problemas, minimizar o impacto de incidentes e problemas, e prevenir a recorrência de incidentes; (F) Errado, na verdade, essa função é do processo de Melhoria de Serviço Continuada.

Gabarito: Letra A

17.(FGV / Senado Federal / 2012) No âmbito da ITIL v.3, entre os diversos processos de gerenciamento que integram o macroprocesso " Desenho ou Projeto de Serviços (Service Design)" , três são conhecidos, respectivamente, como Gerenciamento de:

- a) redes de valor, outsourcing de serviços e incidentes.
- b) nível de serviços, estratégias de serviços e qualidade.
- c) disponibilidade de serviços, catálogo de serviços e acessos.
- d) segurança da informação, fornecedores de serviços e capacidade.
- e) dimensionamento e monitoramento, portfólio de serviços e problemas.



Comentários:

Os processos da fase de Desenho de Serviços são: Gerenciamento de Nível de Serviço; Catálogo de Serviço; Disponibilidade; Capacidade; Segurança da Informação; Continuidade de Serviço; Fornecedor.

Gabarito: Letra D

18.(FGV / DPE-RJ / 2019) Em ITIL, o objetivo do gerenciamento de incidentes é restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível.

Nesse contexto, uma situação que deveria ser tratada como um incidente é:

- a) após cinco tentativas de acesso ao sistema, a senha de um usuário foi bloqueada;
- b) um segmento de rede falhou e o usuário não foi previamente notificado de quaisquer interrupções de serviço;
- c) um usuário não consegue acessar um serviço após o horário previamente estabelecido;
- d) o tãner de uma impressora de rede acaba e os usuários direcionam seus trabalhos para a impressora reserva;
- e) o serviço de correio eletrônico é interrompido para manutenção preventiva, conforme notificado previamente aos usuários.

Comentários:

Pessoal, um incidente é a interrupção inesperada ou redução na qualidade de um serviço de TI.

(a) Errado, não houve interrupção inesperada, o bloqueio era previsto; (b) Correto, houve uma interrupção de serviço que afetou um usuário que não foi informado previamente; (c) Errado, se o horário foi previamente estabelecido, não houve interrupção inesperada; (d) Errado, não houve interrupção do serviço, os usuários passaram a utilizar a impressora reserva; (e) Errado, trata-se manutenção preventiva que foi informada previamente aos usuários, não havendo interrupção inesperada do serviço.

Gabarito: Letra B



19.(FGV / DPE-RJ / 2019) Com relação ao gerenciamento de incidentes do ITIL® 2011, analise as afirmativas a seguir:

- I. Falhas provocadas por mudanças podem resultar em incidentes.**

- II. Um incidente de alto impacto tem nível de priorização crítico.**

- III. Um Acordo dos Níveis de Serviços (ANS) é opcional para o gerenciamento de incidentes.**

Está correto o que se afirma em:

- a) somente I;**

- b) somente II;**

- c) somente III;**

- d) somente I e II;**

- e) I, II e III.**

Comentários:

(I) Correto, um incidente é a interrupção inesperada ou redução na qualidade de um serviço de TI, logo falhas podem resultar em incidentes; (II) Errado, um incidente de alto impacto pode ter nível de priorização crítico, alto ou médio; (III) Errado, um ANS é o acordo escrito entre um provedor de serviço de TI e clientes de TI, definindo as metas de serviços-chave e responsabilidades de ambas as partes. Já o Gerenciamento de Incidentes tem o objetivo de restaurar o serviço ao normal o mais rápido possível, além de minimizar o impacto adverso nas operações de negócio. Logo, o ANS não é opcional visto que é ele quem define as responsabilidades de clientes e provedores de serviços de TI.

Gabarito: Letra D

20.(FGV / DPE-MT / 2017) Segundo o ITIL v3, o ciclo de vida de serviços compreende cinco estágios.

Assinale a opção que indica o estágio em que uma organização determina quais os serviços que devem ser oferecidos e a quem são destinados.



- a) **Desenho do serviço (Service Design).**
- b) **Estratégia do Serviço (Service Strategy).**
- c) **Melhoria Contínua do Serviço (Continual Service Improvement).**
- d) **Operação do Serviço (Service Operation).**
- e) **Transição do Serviço (Service Transition).**

Comentários:

Conforme vimos em aula, é na fase de Estratégia de Serviços em que são feitas algumas perguntas, por exemplo: quais serviços devem ser implementados? Para quais clientes? O que eles esperam?

Gabarito: Letra B

21.(FGV / TCE-SE / 2017) No contexto do ITIL, considere a suposta lista de características de processos apresentada abaixo.

1. **Entregar resultados específicos**
2. **Entregar resultados para clientes ou stakeholders**
3. **Envolver apenas uma unidade operacional**
4. **Permitir orçamento preciso**
5. **Possuir um processo alternativo em caso de falha**
6. **Responder a eventos específicos**
7. **Ser mensurável**

De fato, o ITIL v3 identifica quatro importantes características de processos que são:

- a) **1, 2, 6, 7;**



b) 1, 3, 5, 7;

c) 2, 3, 4, 6;

d) 3, 4, 5, 7;

e) 4, 5, 6, 7.

Comentários:

Conforme vimos em aula, a ITIL preconiza que um processo deve:

- Produzir resultados específicos;
- Ser orientado ao cliente;
- Ser mensurável; e
- Responder a eventos específicos.

Desse modo, os itens (1), (2), (6) e (7) estão corretos.

Gabarito: Letra A

22. (FGV / TJ-RO / 2015) Júlio é um consultor de Governança TI que observou diversas interações entre os setores de uma empresa, como: o provedor de Serviço de TI precisa que o Setor de Obtenção compre hardware em um tempo predefinido; o Service Desk precisa que a Equipe de Suporte resolva os incidentes também em um tempo predefinido. Para melhorar a qualidade de prestação de Serviços de TI entre os setores da empresa, com base no modelo de melhores práticas ITIL v3, Júlio utilizou um:

a) Service Level Agreement (SLA);

b) Operational Level Agreement (OLA);

c) Statement of Requirement (SoR);

d) Invitation to Tender (ITT);

e) Service Level Package (SLP).

Comentários:

Como são feitos acordos entre o prestador de serviços de TI e outra parte da mesma organização trata-se de um acordo de nível operacional (ANO).



23.(FGV / DPE-RJ / 2014) De acordo com o ITIL, os estágios do ciclo de vida do serviço são: estratégia, projeto, transição, operação e melhoria contínua. As atividades relacionadas a colocar o serviço, a partir das saídas do projeto, em um estado operacional de forma a melhor apoiar os requisitos de negócio são atividades referentes a

- a) transição de serviços.
- b) estratégia do serviço.
- c) projeto de serviços.
- d) operação de serviços.
- e) melhoria contínua de serviços.

Comentários:

Trata-se da fase de Transição de Serviços, que dispõe sobre como efetivar a transição de serviços novos e modificados para operações implementadas, detalhando os processos de planejamento e suporte à transição, gerenciamento de mudanças, gerenciamento da configuração e dos ativos de serviço, gerenciamento da liberação e da distribuição, teste e validação de serviço, avaliação de mudanças e gerenciamento do conhecimento.

24.(FGV / MPE-BA / 2017) Considere o cenário em que a empresa X tenha um ERP bastante difundido no mercado e em uso por vários clientes e, para prestar suporte a esses clientes, contratou a empresa Y. Dentre os termos do contrato há uma cláusula de que um cliente da empresa X deve ter o seu problema resolvido pela empresa Y, ou encaminhado para outra instância caso o problema não seja trivial, em até 2h. Caso esse tempo não seja atendido, considerando as boas práticas previstas pelo ITIL, é correto afirmar que a empresa Y falhou em atender

- a) à gerência de capacidade do serviço (service capacity management).
- b) ao acordo de nível de serviço (service level agreement).
- c) ao objetivo de manutenção do serviço (service maintenance objective).



d) ao plano de melhoria do serviço (service improvement plan).

e) à análise de falha do serviço (service failure analysis).

Comentários:

Quando há um acordo entre um provedor de serviço de TI e clientes de TI, trata-se de um acordo de nível de serviço (service level agreement). No caso, o SLA irá trazer informações sobre o tempo para atendimento dos problemas

Gabarito: Letra D

25.(FGV / Prefeitura de Recife / 2017) Assinale a opção que indica uma característica surgida no ITIL v3.

a) Gerenciamento de infraestrutura (infrastructure management).

b) Estrutura de suporte a serviços (servicesupport).

c) Entrega de serviços (service delivery).

d) Gerenciamento de aplicações (application management).

e) Estratégia de serviço (servicestrategy).

Comentários:

Das alternativas citadas, a única que existe no ITIL v3 é a Estratégia de Serviços. Vamos lembrar essa fase do ciclo de vida: A Estratégia de Serviço determina como as políticas e os processos de gerenciamento de serviço podem ser desenhados, desenvolvidos e implementados como ativos estratégicos ao longo do ciclo de vida de serviço.

Gabarito: Letra E



QUESTÕES COMENTADAS – ITIL v3 - VUNESP

1. (VUNESP / ALESP / 2022) Considerando o ITIL v3, sua publicação **Desenho de Serviço** estabelece uma estratégia composta por quatro elementos que se iniciam com a letra P, sendo que dois desses elementos são:

- a) Pessoas e Processos.
- b) Padrões e Protocolos.
- c) Protocolos e Pessoas.
- d) Produtos e Pendências.
- e) Parceiros e Pendências.

Comentários:

Pessoal, os 4 Ps do Desenho de Serviços são: pessoas, processos, produtos e parceiros.

(a) Correto; (b) Errado, padrões e protocolos não fazem parte dos 4 Ps da fase de Desenho de Serviço; (c) Errado, protocolos não faz parte dos 4 Ps, mas pessoas faz parte; (d) Errado, produtos faz parte dos 4 Ps, mas pendências não; (e) Errado, parceiros faz parte dos 4 Ps, mas pendências não.

Gabarito: Letra A

2. (VUNESP / ALESP / 2022) Há um processo do ITIL v3 que visa gerenciar e determinar a proporção de tempo em que um componente é capaz de executar sua função quando isto se fizer necessário. Tal processo corresponde ao Gerenciamento de

- a) Acesso.
- b) Incidente.
- c) Mudança.
- d) Portfólio de Serviço.
- e) Disponibilidade.



Comentários:

O processo que controla a proporção de tempo, ou seja, a disponibilidade de execução de um dado componente é o Gerenciamento de Disponibilidade. Esse processo faz parte da fase de Desenho do Serviço e busca garantir que o nível de disponibilidade dos serviços corresponda ou exceda às necessidades atuais e futuras do negócio de maneira economicamente justificável (viável). É nesse processo que gestão da disponibilidade, confiabilidade, manutenibilidade e facilidade de manutenção, tanto dos serviços como dos componentes, particularmente aqueles que apoiam funções vitais de negócios.

Gabarito: Letra E

3. (VUNESP / ALESP / 2022) No ITIL v3, há as fases de Transição de Serviços e de Operação de Serviços. Processos que pertencem a cada uma dessas fases são, respectivamente,

- a) Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Incidente.
- b) Portfólio de Serviços e Segurança de Informações.
- c) Gerenciamento de Disponibilidade e Gerenciamento de Capacidade.
- d) Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento do Conhecimento.
- e) Gerenciamento de Fornecedor e Gerenciamento de Implantação.

Comentários:

(a) Correto, o Gerenciamento de Mudanças faz parte da fase de Transição de Serviços e o Gerenciamento de Incidentes faz parte da Operação de Serviços; (b) Errado, o Gerenciamento de Portfólio de Serviços faz parte da Estratégia de Serviços e o Gerenciamento de Segurança da Informação faz parte do Desenho de Serviços; (c) Errado, ambos fazem parte da fase de Desenho de Serviços; (d) Errado, o Gerenciamento de Problemas faz parte da Operação de Serviços e o Gerenciamento de Conhecimento da fase de Transição de Serviços; (e) Errado, o Gerenciamento de Fornecedor faz parte do Desenho de Serviços e o Gerenciamento de Implantação faz parte da Transição.

Gabarito: Letra A

4. (VUNESP / EsFCEX / 2022) Considerando as publicações do ITIL (versão 3), é correto afirmar que o gerenciamento

- a) do nível de serviço e o gerenciamento de disponibilidade fazem parte da publicação Transição de Serviço.
- b) de portfólio e o gerenciamento financeiro fazem parte da publicação Estratégia de Serviço.



- c) de mudança e o gerenciamento de liberação e implantação fazem parte da publicação Operação de Serviço.
- d) de incidente e o gerenciamento de problema fazem parte da publicação Desenho de Serviço.
- e) de portfólio e o gerenciamento da demanda fazem parte da publicação Melhoria Contínua de Serviço.

Comentários:

(a) Errado, eles fazem parte do Desenho de Serviço; (b) Correto; (c) Errado, fazem parte da Transição de Serviços; (d) Errado, fazem parte da Operação de Serviços; (e) Errado, fazem parte da Estratégia de Serviços.

Gabarito: Letra B

5. (VUNESP / EBSERH / 2022) O ITIL (v3) define três tipos de provedores de serviços, e o provedor do tipo

- a) I é um prestador de serviços interno.
- b) I provê serviços às várias unidades de negócio.
- c) II é um prestador de serviços externo.
- d) II provê serviços a apenas uma unidade de negócio.
- e) III é um prestador de serviços a clientes internos.

Comentários:

O ITIL v3 define três tipos de provedores de serviços, são eles:

Tipo I – provedor de serviço interno – faz parte do mesmo negócio que o cliente;

Tipo II – unidade de serviço compartilhado – entrega serviços a unidades de negócios que operam sob a mesma estratégia coletiva.

Tipo III – provedor de serviço externo – faz parte de outro negócio;

Dessa forma, a letra A é alternativa correta.

Gabarito: Letra A



6. (VUNESP / EsFCEEx / 2021) Segundo a abordagem do ITIL v3, a fase do ciclo de vida do serviço em que este é movido para produção, de forma controlada e causando o menor impacto possível, é a fase de:

- a) Transição do Serviço.
- b) Operação do Serviço.
- c) Desenho do Serviço.
- d) Melhoria Contínua do Serviço.
- e) Estratégia do Serviço.

Comentários:

A fase em que há o planejamento e gerenciamento de recursos de modo a estabelecer um novo serviço ou alteração de um serviço no ambiente de produção, com qualidade, custos preditos e dentro do tempo estimado é a fase de transição. Ademais, ela deve também assegurar o menor impacto possível nos serviços em produção quando uma mudança ou um novo serviço for implantado.

Gabarito: Letra D

7. (VUNESP / CM Tatuí / 2019) Fazem parte dos processos da fase de Transição de Serviços (*Service Transition*) do ITIL v.3 os processos:

- a) Teste e Validação de Serviço e Gerenciamento de Mudança.
- b) Gerenciamento de Liberação e Gerenciamento de Evento.
- c) Planejamento de Suporte e Transição e Gerenciamento da Demanda.
- d) Execução de Requisição e Gerenciamento Financeiro.
- e) Avaliação do Serviço e Gerenciamento de Incidente.

Comentários:

(a) Correto, fazem parte da Transição de Serviços; (b) Errado, o Gerenciamento de Liberação faz parte da Transição de Serviços, mas o Gerenciamento de Evento faz parte da Operação de Serviços; (c) Errado, o Planejamento de Suporte e Transição faz parte da Transição de Serviços, mas o Gerenciamento da Demanda faz parte da Estratégia de Serviços; (d) Errado, a Execução de Requisição faz parte da Operação de Serviços, mas o Gerenciamento Financeiro faz parte da Estratégia de Serviços; (e) Errado, a Avaliação do Serviço faz parte da Transição de Serviços, mas o Gerenciamento de Incidente faz parte da Operação de Serviços.



8. (VUNESP / CM Tatuí / 2019) No ITIL v.3, há um processo pertencente à fase de Projeto de Serviço (Service Design) cuja função é controlar o fornecimento de informações, evitando seu uso não autorizado. Tal processo é o Gerenciamento

- a) de Nível de Serviço.
- b) de Continuidade de Serviço.
- c) da Segurança da Informação.
- d) de Capacidade.
- e) de Disponibilidade.

Comentários:

(a) Errado, o objetivo do Gerenciamento de Nível de Serviço é garantir que todos os serviços estejam em operação; (b) Errado, o Gerenciamento de Continuidade de Serviço tem o objetivo de manter continuamente a capacidade de recuperação dos serviços de TI; (c) Correto; (d) Errado, no Gerenciamento da Capacidade o objetivo é gerenciar para toda a capacidade e desempenho relacionado a problemas; (e) Errado, o Gerenciamento de Disponibilidade busca garantir que o nível de disponibilidade dos serviços corresponda ou exceda às necessidades atuais e futuras do negócio de maneira economicamente justificável (viável).

9. (VUNESP / Prefeitura de Guarulhos / 2019) No ITIL (versão 3), um dos processos que faz parte da publicação Operação de Serviço é o Gerenciamento de

- a) Fornecedor.
- b) Demanda.
- c) Problemas.
- d) Capacidade.
- e) Conhecimento.



Comentários:

(a) Errado, o Gerenciamento de Fornecedor faz parte do Desenho de Serviço; (b) Errado, o Gerenciamento de Demanda faz parte da Estratégia de Serviços; (c) Correto, o Gerenciamento de Problemas faz parte da Operação de Serviço; (d) Errado, o Gerenciamento de Capacidade faz parte do Desenho de Serviço; (e) Errado, o Gerenciamento de Conhecimento faz parte da Transição de Serviços.

Gabarito: Letra C

10.(VUNESP / Prefeitura de Olímpia / 2019) A publicação Transição de Serviço do ITIL v3 tem como um de seus processos

- a) Gerenciamento da Capacidade.
- b) Gerenciamento de Disponibilidade.
- c) Gerenciamento de Evento.
- d) Gerenciamento de Portfólio de Serviços.
- e) Gerenciamento do Conhecimento.

Comentários:

(a) Errado, o Gerenciamento de Capacidade faz parte do Desenho de Serviço; (b) Errado, o Gerenciamento da Disponibilidade faz parte do Desenho de Serviço; (c) Errado, o Gerenciamento de Evento faz parte da Operação de Serviços; (d) Errado, o Gerenciamento de Portfólio faz parte da Estratégia de Serviços; (e) Correto, o Gerenciamento de Conhecimento faz parte da Transição de Serviços.

Gabarito: Letra E

11.(VUNESP / CM Piracicaba / 2019) O ITIL v3 define capacidades e recursos relativos ao gerenciamento de serviços, sendo que o único elemento pertencente aos dois domínios (capacidades e recursos) é composto por

- a) pessoas.
- b) capital.
- c) aplicações.
- d) infraestrutura.



e) conhecimento.

Comentários:

Pessoal, as capacidades (que também podem ser chamadas de habilidades) e recursos são ativos. Os recursos são entradas diretas para produção, já as capacidades representam uma habilidade da organização que possibilita produzir valor. As habilidades e os recursos são:

Recursos	Habilidades
Pessoas	Pessoas
Informação	Processos
Aplicações	Conhecimento
Infraestrutura	Gerenciamento
Capital	Organização

Desse modo, o único elemento que se repete são as pessoas.

Gabarito: Letra A

12. (VUNESP / CM Piracicaba / 2019) No livro Desenho de Serviço do ITIL v3 há um processo que tem como um de seus objetivos disponibilizar a informação somente para quem tiver permissão para tal. Esse processo corresponde ao Gerenciamento

a) de Segurança da Informação.

b) de Portfólio de Serviços.

c) do Nível de Serviços.

d) do Catálogo de Serviços.

e) Financeiro para Serviços de TI.

Comentários:

Pessoal, uma informação que só deve ser disponibilizada para determinadas pessoas é uma informação confidencial. O processo que garante a confidencialidade é o Gerenciamento de Segurança da Informação. Nesse processo busca-se alinhar a segurança de TI à do negócio e garantir que a segurança da infraestrutura seja gerenciada eficazmente em todos os serviços e atividades. Neste processo, além de garantir o CID (Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade) também cuida da Autenticidade e Não Repúdio

Gabarito: Letra A



13.(VUNESP / CM Piracicaba / 2019) O processo de Gerenciamento de Mudança do livro Transição de Serviço do ITIL v3 tem como um de seus propósitos básicos

- a) contratar equipes especializadas para o desenvolvimento de serviços de TI.
- b) controlar os ativos financeiros necessários ao desenvolvimento de serviços de TI.
- c) impedir o acesso de usuários não autorizados aos serviços de TI.
- d) possibilitar que alterações sejam feitas com o mínimo de interrupções nos serviços de TI.
- e) utilizar todo o conhecimento disponível na organização dos serviços de TI.

Comentários:

(a) Errado, essa função é do processo Gerenciamento de Fornecedor; (b) Errado, essa função é do Gerenciamento Financeiro; (c) Errado, essa função é do Gerenciamento de Acesso; (d) Correto, essa função é do Gerenciamento de Mudança; (e) Errado, essa função é do Gerenciamento de Conhecimento.

Gabarito: Letra D

14.(VUNESP / CM Indaiatuba / 2018) O ITIL v. 3 estabelece alguns papéis genéricos nas atividades do ciclo de vida de serviços, dentre eles o que define o responsável, perante o cliente, pela iniciação, transição, manutenção e suporte de um serviço específico.

Tal papel tem a denominação de

- a) agente de processo (process practitioner).
- b) dono do serviço (service owner).
- c) dono do processo (process owner).
- d) gerente de processo (process manager).
- e) gerente de contrato (contract manager).

Comentários:

(a) Errado, não há agente de processo no ITIL v3; (b) Correto, o dono do serviço é o responsável pela iniciação, transição, manutenção e suporte de um serviço; (c) Errado, o dono do processo assegura que o processo seja



executado conforme acordado e documentado; (d) Errado, o gerente de processo é quem gerencia o processo no dia a dia; (e) Errado, o gerente de contratos gerencia contratos de serviço com fornecedores.

Gabarito: Letra B

15. (VUNESP / CM Indaiatuba / 2018) Dentre os processos que fazem parte do livro Estratégia de Serviços do ITIL v. 3, estão os processos de gerenciamento

- a) da demanda e de portfólio de serviços.
- b) de mudança e do conhecimento.
- c) do catálogo de serviços e do nível de serviço.
- d) do nível de serviço e financeiro.
- e) financeiro e do conhecimento.

Comentários:

(a) Correto; (b) Errado, fazem parte da Transição de Serviços; (c) Errado, fazem parte do Desenho de Serviços; (d) Errado, o Gerenciamento de nível de serviço faz parte do Desenho de Serviço, já o Gerenciamento Financeiro faz parte da Estratégia de Serviços; (e) Errado, o Gerenciamento Financeiro faz parte da Estratégia de Serviço, já o Gerenciamento de Conhecimento faz parte da Transição de Serviços.

Gabarito: Letra A

16. (VUNESP / TCE-SP / 2015) A publicação Estratégia de Serviços do ITIL v3 define recursos que os provedores de serviço devem possuir. Dentre tais recursos estão:

- a) Organização e Pessoas.
- b) Conhecimento e Organização.
- c) Infraestrutura e Informação.
- d) Pessoas e Gerenciamento.
- e) Processos e Aplicações.

Comentários:

(a) Errado, organização é uma habilidade; (b) Errado, conhecimento é uma habilidade; (c) Correto; (d) Errado, gerenciamento é uma habilidade; (e) Errado, processos são habilidades.



Recursos	Habilidades
Pessoas	Pessoas
Informação	Processos
Aplicações	Conhecimento
Infraestrutura	Gerenciamento
Capital	Organização

Gabarito: Letra C

17. (VUNESP / TCE-SP / 2015) A publicação Estratégia de Serviços do ITIL v3 apresenta algumas medidas relacionadas ao impacto dos negócios. As medidas que dizem respeito à confiabilidade e manutenibilidade, conforme apontadas pelo ITIL v3, são, respectivamente,

- a) CMDB (Configuration Management DataBase) e ITSM (IT Service Management).
- b) LOS (Line of Service) e FTA (Fault Tree Analysis).
- c) LOS (Line of Service) e RACI (Responsible Accountable Consulted and Informed).
- d) MTBF (Mean Time Between Failures) e MTRS (Mean Time to Restore).
- e) RACI (Responsible Accountable Consulted and Informed) e CMDB (Configuration Management DataBase).

Comentários:

(a) Errado, CMDB é um repositório de informações sobre os registros de itens de configuração; (b) Errado, esses conceitos não estão relacionados ao ITIL v3; (c) Errado, uma matriz RACI define papéis e responsabilidades de personagem em relação às atividades de um processo; (d) Correto, o MTBF é o tempo médio entre a recuperação de um incidente e a ocorrência do próximo incidente, já o MTRS é o tempo médio para restaurar um item de configuração ou serviço de TI após uma falha; (e) Errado, conforme vimos no item (c).

Gabarito: Letra D

18. (VUNESP / TCE-SP / 2015) A publicação Desenho de Serviços do ITIL v3 estabelece algumas opções de modelos de fornecimento de serviços (delivery), dentre os quais se encontram

- a) agreement e multi-sourcing.
- b) assembly e co-sourcing.



c) capability e ASP (Application Service Provider).

d) control e no-sourcing.

e) insourcing e outsourcing.

Comentários:

O fornecimento de serviços (delivery) é uma terceirização de serviços, em outras palavras, estamos falando sobre um provedor de serviços de TI. Este provê Serviços de TI para um Cliente de Negócio. O provedor pode fazer parte do mesmo negócio que o cliente (provedor de serviços interno) ou fazer parte de outro negócio (provedor de serviços externo). Pode ainda ser compartilhado (unidade de serviço compartilhada), entrega serviços a unidades de negócios que operam sob a mesma estratégia coletiva.

Nesse contexto temos no ITIL v3, o insourcing, que é o fornecimento de serviços interno, utilizando um provedor de serviços interno e o outsourcing, que é o fornecimento de serviços externo, utilizando provedores de serviços externos

Gabarito: Letra E

19.(VUNESP / TCE-SP / 2015) A publicação Transição de Serviços do ITIL v3 define os chamados 7 Rs (na língua inglesa) do Gerenciamento de Mudanças. Dois desses Rs que também correspondem a Rs na língua portuguesa são:

a) Rota e Relação.

b) Ramificação e Riscos.

c) Razão e Recursos.

d) Replicação e Retorno.

e) Resposta e Responsável.

Comentários:

Conforme vimos em aula, no gerenciamento de mudanças temos “os 7 Rs”:

Requisitante; Razão; Retorno; Riscos; Recursos; Responsável; Relação;

(a) Errado, ambos não fazem parte dos 7 Rs; (b) Errado, apenas Riscos faz parte dos 7 Rs; (c) Correto, Razão e Recursos fazem parte dos 7 Rs; (d) Errado, apenas Recursos faz parte dos 7 Rs; (e) Errado, apenas Responsável faz parte dos 7 Rs.

Gabarito: Letra C



20. (VUNESP / TCE-SP / 2015) Na publicação Operação de Serviços do ITIL v3, consta o Gerenciamento de Incidentes, que contempla as seguintes atividades (não necessariamente na ordem correta):

I. Escalação

II. Fechamento

III. Priorização

IV. Registro

V. Investigação e Diagnóstico

VI. Categorização

VII. Diagnóstico Inicial

VIII. Resolução e Recuperação

A ordem correta para a execução dessas atividades é:

a) III, VII, VIII, I, VI, IV, V e II.

b) IV, VI, III, VII, I, V, VIII e II.

c) V, VIII, I, III, IV, VI, VII e II.

d) VII, III, IV, VIII, I, VI, V e II.

e) VIII, VII, V, VI, I, III, IV e II.

Comentários:

As atividades do Gerenciamento de Incidentes são as seguintes:

Identificação; Registro; Classificação; Priorização; Diagnóstico; Escalação; Investigação e diagnóstico; Resolução e recuperação; Fechamento.

Primeiramente identifica-se o incidente (é omitido na questão); depois é feito o registro do incidente em algum sistema (IV) ; em seguida é feita a categorização (VI); deve ser feita uma análise de priorização determinada pelo impacto e urgência (III); em seguida é feito Diagnóstico inicial pela Central de Serviços (VII); depois a Escalação, se for necessário enviar o incidente para outro nível de capacidade (I); deve ser feita a Investigação e Diagnóstico, que irá determinar a natureza da requisição (V); na atividade de Resolução e recuperação é



identificada uma solução, que é aplicada e testada (VIII); e, por fim, no fechamento o incidente é documentado e finalizado (II).

Gabarito: Letra B

21.(VUNESP / TCE-SP / 2015) O ITIL v3 estabelece, na publicação Desenho de Serviços, o processo Gerenciamento de Capacidade. Esse processo estabelece 3 elementos de gerenciamento de capacidade, a saber:

- a) Comercial, de Configuração e de Serviço.
- b) de Atividades Críticas, de Segurança e de Negócio.
- c) de Configuração, de Disponibilidade e de Segurança.
- d) de Continuidade, de Disponibilidade e de Componente.
- e) de Negócio, de Serviço e de Componente.

Comentários:

Os subprocessos do Gerenciamento da Capacidade são: Gerenciamento da Capacidade de Negócio, em que as necessidades do negócio e planos são transformados em requisitos; Gerenciamento da Capacidade de Serviços, que assegura o desempenho de serviços; e Gerenciamento da Capacidade de Componentes, que identifica e controla cada componente da infraestrutura de TI.

Gabarito: Letra E

22.(VUNESP / CM Itatiba / 2015) O ITIL versão 3 propõe um mapeamento entre os papéis desempenhados em uma organização e suas publicações. Considerando o papel de Gerência de Mudanças, a publicação mais adequada, segundo recomendação do ITIL, é:

- a) Desenho de Serviços (Service Design).
- b) Estratégia de Serviços (Service Strategy).
- c) Melhoria Contínua de Serviços (Continual Service Improvement).
- d) Operação de Serviços (Service Operation).
- e) Transição de Serviços (Service Transition).



Comentários:

O Gerenciamento de Mudanças é um processo que faz parte da publicação Transição de Serviços.

Gabarito: Letra E

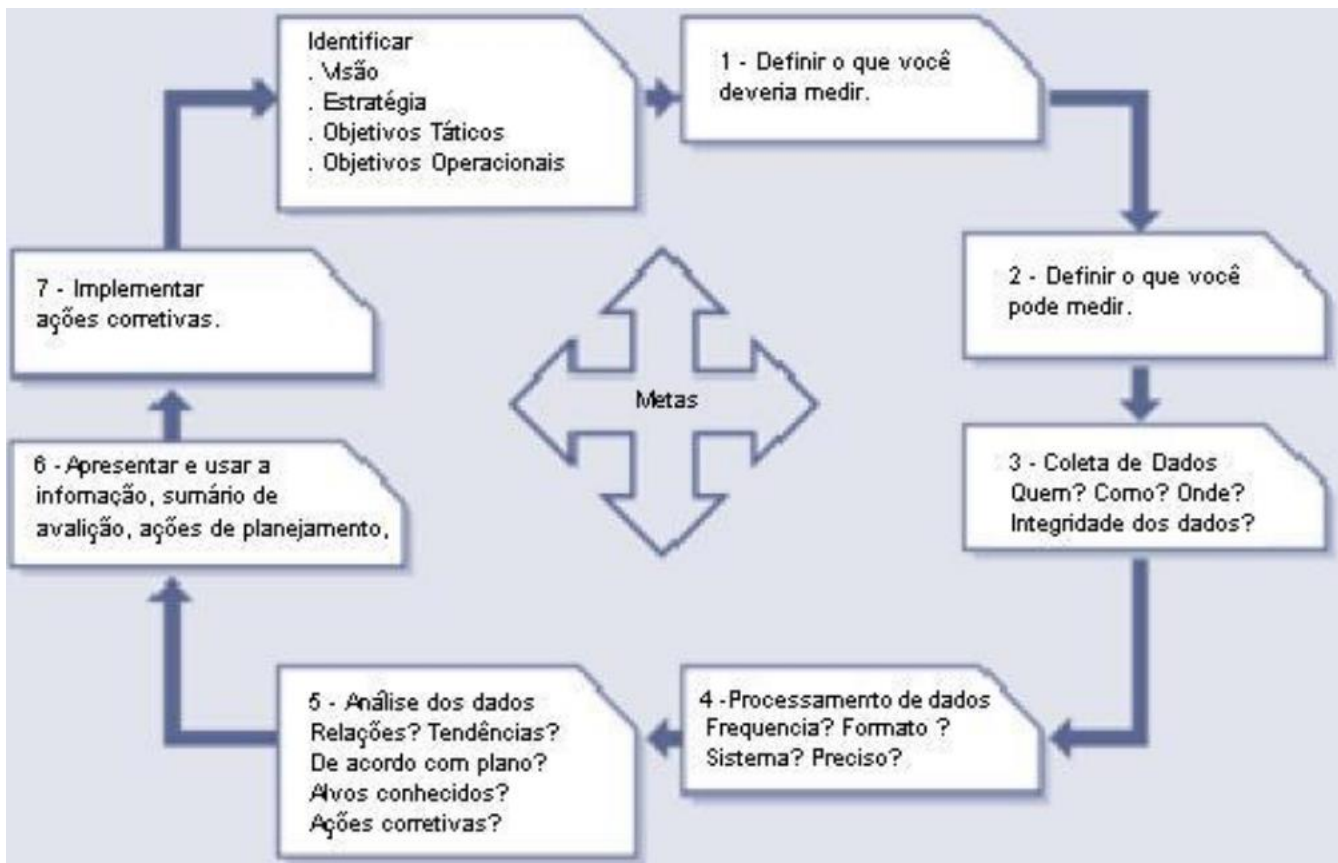
23. (VUNESP / CM Itatiba / 2015) A publicação do ITIL versão 3 – Melhoria Contínua de Serviços (Continual Service Improvement) propõe um processo composto por 7 passos, sendo que o primeiro desses passos é

- a) analisar os dados obtidos.
- b) definir e analisar o que deve ser medido.
- c) implementar ações corretivas.
- d) processar os dados obtidos.
- e) reunir os dados obtidos.

Comentários:

(a) Errado, esse é o quinto passo; (b) Correto, esse é o primeiro passo do processo de MSC; (c) Errado, esse é sétimo passo; (d) Errado, esse é o quarto passo; (e) Errado, esse é o terceiro passo.





Gabarito: Letra B

24. (VUNESP / Prefeitura de Arujá / 2015) A publicação do ITIL versão 3 – Estratégia de Serviços (Service Strategy) define 3 tipos de provedores de serviços, numerados I, II e III, que representam, respectivamente, provedores

- iniciais, intermediários e finais.
- internos, compartilhados e externos.
- nacionais, internacionais e multinacionais.
- parciais, autônomos e completos.
- primários, mistos e secundários. **Comentários:**

Vamos relembrar os tipos de provedores que são definidos na Estratégia de Serviços:

Tipo I – provedor de serviço interno – faz parte do mesmo negócio que o cliente;

Tipo II – unidade de serviço compartilhado – entrega serviços a unidades de negócios que operam sob a mesma estratégia coletiva.



Tipo III – provedor de serviço externo – faz parte de outro negócio;

Gabarito: Letra B

25. (VUNESP / ALESP / 2022) O ITIL versão 3 é composto por diversas publicações, sendo duas delas:

- a) Tecnologia de Serviços (Service Technology) e Governança de Serviços (Service Governance).**
- b) Teste de Serviços (Service Test) e Melhoria Contínua de Serviços (Continual Service Improvement).**
- c) Governança de Serviços (Service Governance) e Desenho de Serviços (Service Design).**
- d) Operação de Serviços (Service Operation) e Transição de Serviços (Service Transition).**
- e) Recursos Humanos de Serviços (Service Human Resources) e Operação de Serviços (Service Operation).**

Comentários:

(a) Errado, ambas não são publicações do ITIL v3; (b) Errado, Melhoria Contínua de Serviços é uma publicação do ITIL v3, mas Teste de Serviços não; (c) Errado, Desenho de Serviços é uma publicação do ITIL v3, mas Governança de Serviços não; (d) Correto, Operação de Serviços e Transição de Serviços são publicações do ITIL v3; (e) Errado, apenas Operação de Serviços é uma publicação do ITIL v3.

Gabarito: Letra D



QUESTÕES COMENTADAS – ITIL V3 - CEBRASPE

A alta administração de uma organização elencou os seguintes requisitos, visando à aplicação de boas práticas de gerenciamento de serviços:

I oficializar acordos entre um provedor de serviço de TI e outra parte da mesma organização, estipulando as responsabilidades de ambas as partes;

II possuir um documento que defina e descreva todos serviços que a TI provê em seu portfólio para seus clientes;

III executar ações que implementem as políticas de segurança da informação, garantindo a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos ativos;

IV possuir um banco de dados ou documento que contenha informação sobre os serviços que estejam no funil de serviço (em desenvolvimento), em produção e os obsoletos;

V implantar ações que permitam gerenciar os aplicativos relacionados a gestão de serviços comprados ou desenvolvidos pela organização durante o seu ciclo de vida;

VI implantar processo que vise restaurar os serviços ao seu nível normal no caso de uma interrupção não planejada.

A partir dessa situação hipotética, julgue o item seguinte, à luz da ITIL (versão 3).

1. (CEBRASPE / DPE-DF / 2022) Para o atendimento do requisito I, deve-se formalizar um acordo de nível de serviço (ANS), que documenta as metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades das partes envolvidas.
2. (CEBRASPE / DPE-DF / 2022) A execução do processo gerenciamento de segurança da informação da fase desenho de serviço atenderia o requisito III.
3. (CEBRASPE / DPE-DF / 2022) O requisito IV será atendido se for implementado o processo gerenciamento de catálogo de serviço, o qual é responsável por manter as informações do catálogo de serviços que contém todos os serviços listados nesse requisito.
4. (CEBRASPE / DPE-DF / 2022) O pacote de desenho de serviço (PDS) é um documento adequado para atender o requisito II, pois faz a ligação entre as fases de estratégia de serviços e de desenho de serviços.
5. (CEBRASPE / DPE-DF / 2022) Para atendimento do requisito VI, deve-se implantar o processo cumprimento de requisição, que garantirá que a operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quanto possível, minimizando-se impactos ao negócio.



6. (CEBRASPE / DPE-DF / 2022) Constante na fase de operação de serviços, a função gerenciamento técnico atenderia o requisito V, pois é responsável por gerenciar aplicativos, ajudando a TI a planejar e manter uma infraestrutura que suporte os processos de negócio da organização.
7. (CEBRASPE / PETROBRÁS / 2021) O processo gerenciamento de configuração e de ativo de serviço da transição de serviços é responsável, dentre outros, por gerenciar a implantação de componentes finais no ambiente de produção em conformidade com os requisitos estabelecidos na estratégia e no desenho.
8. (CEBRASPE / DPE-RO / 2022) O No ITIL v3, o processo responsável pelo gerenciamento de riscos que podem impactar seriamente os serviços de TI é denominado
9. (CEBRASPE / PG-DF / 2021) Acerca do gerenciamento de serviços, com base na ITIL v3, julgue o item subsecutivo.
10. (CEBRASPE / DPE-RO / 2022) No ITIL v3, um acordo entre um provedor de serviço de TI e outro setor da mesma organização, em que, por exemplo, se definem os produtos a serem fornecidos e as responsabilidades de ambas as partes é denominado
11. (CEBRASPE / DPE-RO / 2022) No ITIL v3, o banco de dados que armazena todos os serviços de TI que estejam em desenvolvimento, mas que ainda não estão disponíveis aos clientes, é denominado
12. (CEBRASPE / DPE-RO / 2022) Em ITIL v.3, o conjunto de responsabilidades, atividades e autoridade concedidas a uma pessoa ou a um grupo de pessoas é denominado
13. (CEBRASPE / PETROBRÁS / 2022) O estágio de operação no ciclo de vida do ITIL visa gerenciar os serviços responsáveis pelas atividades do dia a dia, orientando sobre como garantir a entrega e o suporte a serviços de forma eficiente e eficaz em ambientes operacionais gerenciados.
14. (INÉDITAS – 2022) O processo gerenciamento de configuração e de ativo de serviço da transição de serviços é responsável, dentre outros, por gerenciar a implantação de componentes finais no ambiente de produção em conformidade com os requisitos estabelecidos na estratégia e no desenho.



15. (CEBRASPE / PETROBRÁS / 2022) Há gerenciamento de incidentes na ITIL v3, mas não há processo específico para o gerenciamento de problemas cujo objetivo seja realizar a prevenção proativa da ocorrência de incidentes.
16. (CEBRASPE / PG-DF / 2021) A central de serviço da ITIL v3 é um processo que visa ser o ponto principal de contato entre o provedor de serviço e os gerentes de TI.
17. (CEBRASPE / PG-DF / 2021) O processo de gestão de acessos tem a finalidade de garantir a menor interrupção possível do serviço provido no caso de alteração em um ambiente de tecnologia da informação para melhoria dos negócios.
18. (CEBRASPE / PG-DF / 2021) A gestão de configuração é o processo mediante o qual se fornece um modelo de serviços, ativos e serviços de infraestrutura, registrando-se os relacionamentos entre esses elementos.
19. (CEBRASPE / PG-DF / 2021) Demandas de baixo risco, como a alteração de senhas em uma estação de trabalho, podem ser consideradas uma requisição de serviço que se enquadra no processo de cumprimento de requisição.
20. (CEBRASPE / PG-DF / 2021) No processo de gestão de incidentes, devem-se resolver apenas os incidentes cuja causa raiz seja identificada, independentemente do tempo gasto nessa atividade.
21. (CEBRASPE / PG-DF / 2021) Durante a etapa de design do serviço, no processo de gestão da capacidade, devem-se considerar os recursos necessários de tecnologia que abrangem todos os componentes de hardware e software, para fornecer o serviço de tecnologia da informação de forma a garantir o desempenho adequado para o serviço.
22. (CEBRASPE / SEFAZ-AL / 2020) A central de serviços, importante função da ITIL, além de ser o ponto focal com o usuário de tecnologia da informação (TI), é responsável por fornecer habilidades técnicas para o suporte de serviços de TI e o gerenciamento de infraestrutura de TI.
23. (CEBRASPE / SEFAZ-AL / 2020) A ITIL não possui processo específico que realize gerenciamento financeiro, da contabilidade ou de cobrança de um provedor de serviço de tecnologia da informação (TI); no entanto, no desenvolvimento do caso de negócio, é viável incluir informações sobre custos e benefícios financeiros acerca dos serviços de TI envolvidos.
24. (CEBRASPE / TJ-PA / 2020) De acordo com a ITIL v3, a etapa de identificação e qualificação adequada dos clientes do serviço, assim como de suas necessidades, refere-se ao estágio de vida do serviço de TI denominado
25. (CEBRASPE / PETROBRÁS / 2022) No ciclo de vida de operações há quatro funções; a função gerenciamento de operações de TI é responsável por realizar as atividades diárias necessárias para o gerenciamento dos serviços de TI e da infraestrutura de TI de que eles dependem.
26. (CEBRASPE / TCDF - Analista de Administração Pública Sistemas de TI / 2014) No ciclo de gerenciamento de serviço do ITIL, tanto existem novos serviços quanto existem serviços alterados. O



escopo do processo de validação e do teste de serviço abrange somente serviços novos, uma vez que serviços alterados são gerenciados por processos do estágio operação.

27. (CEBRASPE / TJ/SE - Analista Judiciário Análise de Sistemas / 2014) Recomenda-se que as organizações adaptem as práticas da ITIL, conforme seu contexto, e defendam suas próprias melhores práticas no âmbito da estrutura global de gerenciamento de serviço.

28. (CEBRASPE / TJ/SE - Analista Judiciário Análise de Sistemas / 2014) Na criação do valor por intermédio dos serviços, deve-se considerar tanto se o serviço é adequado ao uso (lógica da garantia) quanto se é adequado ao propósito (lógica da utilidade).

29. (CESPE - Oficial Técnico de Inteligência/Área 8/2018) Com relação aos conceitos de governança de tecnologia da informação (TI), julgue o item a seguir.

No ITIL, o conceito de serviço de TI diz respeito a um ou mais sistemas de TI que habilitam os processos de negócio da organização.

GABARITO



GABARITO

1. ERRADA
2. ERRADA
3. ERRADA
4. ERRADA
5. ERRADA
6. ERRADA
7. ERRADA
8. A
9. ERRADA

10. A
11. B
12. E
13. CERTA
14. B
15. ERRADA
16. ERRADA
17. ERRADA
18. ERRADA
19. CERTA
20. ERRADA

21. CERTA
22. ERRADA
23. ERRADA
24. A
25. CERTA
26. ERRADA
27. CERTA
28. CERTA
29. CERTA



QUESTÕES COMENTADAS – ITIL v3 - FCC

1. (FCC / TJ-MA – 2019) De acordo com a ITIL v3, edição 2011, o processo Gerenciamento de Problemas deve realizar uma importante etapa: caso o problema seja categorizado como grave, uma análise mais atenta deve ser realizada para verificar se as atividades e ações foram corretamente executadas e se há pontos que podem ser aprimorados no futuro. Todo o ocorrido deve ser checado visando encontrar erros e acertos, buscando assegurar que o problema não mais se repita. Essas informações devem ser documentadas no Sistema de Gerenciamento de Conhecimento de Serviço (SGCS).

A etapa descrita é denominada

- a) Resolução do Problema Grave.
- b) Aplicação da Solução de Contorno.
- c) Busca por Erros Graves Conhecidos.
- d) Revisão de Problemas Graves.
- e) Investigação e Diagnóstico.

2. (FCC / MANAUSPREV / 2021) De acordo com a ITIL v3 atualizada em 2011, o processo Gerenciamento da Demanda

a) pode envolver, no nível tático, o uso de cobrança diferenciada para estimular clientes a usar os serviços de TI em horários menos ocupados e, no nível estratégico, pode envolver análise de padrões de atividade de negócio e perfis de usuário.

b) tem a responsabilidade de gerir os requisitos do planejamento orçamentário, da contabilidade e de cobrança de um provedor de serviço de TI.

c) trabalha com o processo de Gerenciamento do Portfólio de Serviços para garantir que o provedor de serviço tenha capacidade suficiente para atender à demanda exigida.

d) analisa, rastreia, monitora e documenta os Acordos de Nível Operacional (ANOs), firmados com clientes externos, para prever as demandas atuais e futuras por serviços.

e) cria o Portfólio de Acordo de Cliente (PAC), que está relacionado a todos os elementos que consomem os serviços de TI, como pessoas, aplicações e atividades ligadas aos processos de negócio.



3. (FCC / TJ-SC / 2021) A Estratégia de Serviços, de acordo com a ITIL v3 atualizada em 2011, é a integração da estratégia do negócio com a área de TI e está relacionada com as habilidades da área de TI em gerar ativos de serviços. A estratégia de serviços tem 4 pontos principais, conhecidos como 4 Ps, descritos abaixo.

P-I. Refere-se à visão da organização, em que se definem seus valores e convicções. Define a direção na qual o provedor de serviço vai colocar seus objetivos.

P-II. Define como a organização vai ser vista por seus clientes e serviços oferecidos.

P-III. Representa os procedimentos da organização. Exemplo: se uma empresa decidiu que vai oferecer serviços baratos, não faz sentido desenvolver um serviço de alta qualidade que custará mais do que seus clientes possam pagar.

O P-IV descreve como a organização vai executar a estratégia de serviços, ou seja, passar do *as is* (como está) para o *to be* (como será) e é denominado

- a) Perspectiva.
- b) Posição.
- c) Padrão.
- d) Proposta.
- e) Plano.

4. (FCC / AL-AP / 2020) Com a finalidade de controlar o cumprimento de regras de trabalho e monitorar os resultados das atividades desempenhadas por uma central de suporte técnico ao usuário de informática, uma empresa que segue a proposta da ITIL V3 edição 2011 deve alocar, ao menos, um profissional no papel de

- a) operador.
- b) analista de suporte.
- c) analista de operações de TI.
- d) gerente técnico.



e) gerente da Central de Serviços.

5. (FCC / Prefeitura de Teresina / 2019) A publicação do ITIL versão 3, Estratégia de Serviço, define 4 palavras que se iniciam com a letra P (quatro P's), cujo significado é o de estabelecer uma estratégia de serviço adequada. Essas 4 palavras com os mesmos significados na língua portuguesa e na língua inglesa são:

- a) perspectiva, posição, plano e padrão
- b) princípio, parte, participação e plano
- c) ponto, participação, previsão e posição
- d) previsão, presença, perspectiva e princípio
- e) possibilidade, provisão, parte e previsão

6. (FCC / TRF - 3ª REGIÃO / 2019) O Gerenciamento de Serviços estabelecido na ITIL v.3

- a) tem por função específica gerenciar os incidentes, requisições de serviço e, também, a comunicação com os usuários.
- b) deve ser executado pelos provedores de serviços de TI por meio da combinação adequada de pessoas, processos e tecnologia.
- c) é a quem cabe, como atividade especial, definir todos os aspectos de um serviço de TI e seus requisitos em cada fase do seu ciclo de vida.
- d) é uma técnica usada na avaliação do impacto de incidentes de serviço no negócio.
- e) é a estrutura de políticas, processos, funções, normas, orientações e ferramentas que garante que uma organização tem qualidade adequada para atender aos objetivos de negócio ou níveis de serviço de maneira confiável.

7. (FCC / TRF - 3ª REGIÃO / 2019) A execução do processo de gerenciamento de incidentes preconizado na ITIL v.3 deve cumprir alguns passos principais a fim de não comprometer ou, pelo menos, a fim de minimizar o impacto no SLA estabelecido entre a prestadora de serviço e seus clientes. Após a recepção do comunicado de incidente (identificação do incidente), os quatro próximos passos devem ser, pela ordem,

- a) Classification, Recording, Diagnosis e Matching.
- b) Recording, Matching, Classification e Diagnosis
- c) Diagnosis, Classification, Matching e Recording.
- d) Classification, Diagnosis, Recording e Matching.
- e) Recording, Classification, Matching e Diagnosis

8. (FCC / TJ-MA / 2019) A Central de Serviços (CS) recebeu as seguintes solicitações:



- Substituição do toner da impressora a laser.
- Instalação de ferramentas do pacote Microsoft Office, que já são pré-aprovadas, no notebook corporativo.
- Dúvidas sobre utilização do sistema de Processo Judicial Eletrônico.
- Solicitação do manual para uso do sistema de antivírus.

As solicitações acima, de acordo com a ITIL v3 edição 2011,

- a) devem ser tratadas pelo processo de Gerenciamento de Incidentes, pois foram recebidas pela Central de Serviços.
- b) foram recebidas pelo mesmo sistema de registro de incidentes e devem ser fechadas pela CS, mas são tratadas pelo processo de Cumprimento das Requisições.
- c) como já têm causa-raiz conhecida, devem ser tratadas pelo processo Gerenciamento de Problemas.
- d) têm necessidade de passar pelo planejamento e aprovação do processo de Gerenciamento de Mudanças.
- e) foram recebidas pelo mesmo sistema de registro de incidentes, mas são tratadas pelo processo de Gerenciamento de Acesso.

9. (FCC / TJ-MA / 2019) Um Analista estava no Superior Tribunal de Justiça quando ocorreu um incidente na aplicação que ele acessava pela internet, essencial ao processo em análise para assessorar devidamente aos Desembargadores. Ele não tinha como abrir um chamado na Central de Serviço (CS). Após, ter retornado ao Tribunal de Justiça do Maranhão, o Analista foi verificar se o Técnico Judiciário que atua na CS poderia ajudá-lo. O Técnico, então, pediu que ele abrisse um chamado para ser devidamente atendido e ter o incidente registrado. Nessa hipótese, de acordo com a ITIL v3 edição 2011, a CS implantada no Tribunal de Justiça é do tipo

- a) centralizada.
- b) virtual.
- c) proativa.
- d) siga o Sol.
- e) local.



10.(FCC / TJ-MA / 2019) O Processo de Validação e Teste de Serviço da ITIL v3 edição 2011 verifica se a utilidade e garantia do serviço serão entregues conforme especificado no Pacote de Desenho do Serviço – PDS, que

- a) pode ser criado quando um ou mais serviços são aposentados e afetam outros serviços necessitando, muitas vezes, de um novo desenho.
- b) inclui apenas informações criadas durante o desenho do serviço, como requisitos e políticas que afetam o serviço.
- c) é um plano de execução de um projeto que entrega um ou mais produtos para agregar valor à organização.
- d) inclui somente informações definidas durante a estratégia de serviço, tais como benefícios para a área de negócio, utilidade e garantia.
- e) é outra denominação para Pacote de Serviço, já que define as funcionalidades default, entregues para todos os clientes.

11.(FCC / TJ-MA / 2019) Considere, abaixo, os tipos de serviços em uma organização.

I. Em desenvolvimento.

II. Ativos.

III. Propostos.

IV. Obsoletos.

Fazem parte do Portfólio de Serviços de TI da ITIL v3 edição 2011, os serviços

- a) I e II, apenas.
- b) I, II, III e IV.
- c) II e IV, apenas.
- d) I e III, apenas.
- e) III e IV, apenas.

12.(FCC / TJ-MA / 2019) O processo Gerenciamento de Incidentes da ITIL v3 edição 2011 consiste em um conjunto de atividades, dentre elas, o diagnóstico inicial. Nessa atividade, se um incidente foi roteado via Central de Serviço, o analista de suporte poderá fazer o diagnóstico inicial e tentar descobrir o que está ocasionando o incidente para tentar corrigi-lo. Nessa etapa é comum o uso de scripts de diagnósticos ou

a) informações contidas no Banco de Dados de Erros Conhecidos.



- b) ferramentas de detecção de erros presentes no Catálogo de Serviços.
- c) informações de serviços semelhantes com bom funcionamento presentes no Funil de Serviços.
- d) soluções de contorno registradas na Base de Dados de Soluções Temporárias.
- e) informações de problemas já resolvidos no Banco de Dados de Itens de Configuração.

13.(FCC / TJ-MA / 2019) Ao se implementar um novo serviço de TI no contexto da ITIL v3 edição 2011, é importante que os papéis e responsabilidades estejam claros e bem definidos para que se saiba exatamente o que cada um deve fazer. Essa definição de papéis e responsabilidades normalmente é feita utilizando-se

- a) a técnica PERT.
- b) uma rede de Petri.
- c) o ciclo de Deming.
- d) uma matriz RACI.
- e) o método Kanban.

14.(FCC / Prefeitura de Manaus-AM / 2019) Ao pesquisar as 5 publicações do ITIL v3, um assistente técnico de TI verificou que a publicação que ele deve utilizar e que fornece orientações que visam o desenvolvimento e melhoria quando da migração ou mudança de serviços é a publicação

- a) Desenho ou Projeto de Serviço.
- b) Estratégia de Serviço.
- c) Operação de Serviço.
- d) Transição de Serviço.
- e) Melhoria Contínua de Serviço.

15.(FCC / Prefeitura de Manaus-AM / 2019) A Fazenda Municipal necessita utilizar a publicação Desenho ou Projeto de Serviço do ITIL v3, sendo que dois dos processos presentes nessa publicação são

- a) Gerenciamento Financeiro e Gerenciamento do Conhecimento.
- b) Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Gerenciamento da Disponibilidade.
- c) Gerenciamento de Fornecedor e Gerenciamento de Acesso.
- d) Gerenciamento de Capacidade e Gerenciamento de Portfólio de Serviços.
- e) Gerenciamento de Eventos e Gerenciamento de Requisição.

16.(FCC / Prefeitura de Manaus-AM / 2019) Ao pesquisar as 5 publicações do ITIL v3, um programador verificou que a publicação que ele deve utilizar e que fornece orientações para a identificação e implementação de melhorias dos serviços de tecnologia da informação é a publicação



- a) Estratégia de Serviço.
- b) Transição de Serviço.
- c) Desenho ou Projeto de Serviço.
- d) Operação de Serviço.
- e) Melhoria Contínua de Serviço.

17.(FCC / TRF - 4ª REGIÃO / 2019) Suponha que um Analista do Tribunal Regional Federal da 4ª Região – TRF4 esteja atuando na gestão da melhoria contínua de serviços. A fim de executar uma gestão que garanta o sucesso, a manutenção e a evolução positiva das melhorias conquistadas, ele vem realizando periodicamente uma atividade que deve ser praticada constantemente na ITIL v3. Essa atividade, que aborda o estudo e meios de prevenção das ameaças e oportunidades externas, bem como a verificação de medidas corretivas possíveis dos pontos fortes e fracos internos do Tribunal, é conhecida como

- a) gestão de tendência.
- b) abordagem custo/benefício.
- c) gestão de impacto no negócio.
- d) análise SWOT.
- e) análise AIFC.

18.(FCC / TRF - 4ª REGIÃO / 2019) A fim de realizar alguns testes para preparar um relatório gerencial, um Analista necessitava obter informações e mídias físicas contendo os itens de configuração de alguns softwares, bem como suas licenças e documentação, cuja fonte fosse uma versão definitiva, autorizada e estivesse armazenada de modo seguro. Conhecedor da ITIL v3 adotada na organização, ele localizou facilmente essas informações em um ambiente específico denominado

- a) biblioteca de mídia definitiva.
- b) portfólio de projeto.
- c) catálogo de serviços.
- d) base de conhecimento.
- e) funil de serviço.

19.(FCC / TRF - 4ª REGIÃO / 2019) Um funcionário que trabalha no primeiro nível de atendimento da Central de Serviços de uma organização que utiliza a ITIL v3 edição 2011 recebeu o chamado telefônico de um usuário que está com dificuldades para acessar um serviço. Neste caso,

- a) o usuário deverá ser transferido diretamente para o técnico de campo de segundo nível caso o atendente de primeiro nível não conseguia resolver o problema.



- b) o usuário só deverá receber um retorno do atendente de primeiro nível quando o problema for solucionado, mesmo quando for escalonado para níveis de atendimento superiores e isso levar tempo.
- c) o atendente pode procurar uma solução para o problema na base de dados de erros conhecidos, se necessário, e aplicá-la, caso esta exista.
- d) só será necessário registrar o atendimento se o problema não puder ser resolvido pelo atendente de primeiro nível.
- e) o usuário precisa ser mantido na linha até que o problema seja resolvido, ou que uma solução de contorno seja encontrada.

20.(FCC / TRF - 4ª REGIÃO / 2019) Na busca por maior eficiência e eficácia em uma organização que utiliza a ITIL v3 edição 2011, um Analista sugeriu modificar a infraestrutura de um ativo de TI. A permissão para tal modificação deve ser concedida no processo de Gerenciamento

- a) da Disponibilidade.
- b) da Configuração.
- c) do Nível do Serviço.
- d) de Incidentes.
- e) de Mudanças.

21.(FCC / SEGEP-MA / 2018) Um Programador de Sistemas participou de uma atividade na qual foi firmado um acordo formal entre as partes envolvidas (fornecedor e cliente) na execução de um serviço de TI, declarando que o serviço solicitado estava completo, exato, confiável e atendia os requisitos especificados. Certamente, antes da assinatura do acordo, foram feitas as avaliações necessárias para garantir que tudo estava conforme o solicitado.

Essa atividade é especificada no ITIL v3, edição 2011, como

- a) Acordo de Nível Operacional.
- b) Acordo Recíproco.
- c) Acordo de Nível de Serviço.
- d) Aceite.
- e) Aprovação do Propósito.

22.(FCC / SEFAZ-GO / 2018) O modelo de Melhoria Contínua de Serviço do ITIL v3, edição 2011, para gerenciamento de serviços de TI, se orienta nas metas de eficiência operacional e na continuidade do serviço, entre outras, por meio de princípios, práticas e métodos de gerenciamento da qualidade e de como fazer sistematicamente melhorias incrementais e de larga escala na qualidade do serviço, com base principalmente



- a) no modelo BPM CBOK.
- b) na Norma ISO/IEC 20000.
- c) na matriz RACI.
- d) no modelo Canvas.
- e) no modelo PDCA.

23.(FCC / TRT - 6ª REGIÃO / 2019) Um Analista especializado em Tecnologia da Informação está trabalhando em uma prestadora de Serviços para atender ao pedido de um novo serviço de TI, que envolve a necessidade de arquiteturas tecnológicas para o serviço e de requisitos de nível de serviço. Considerando o uso da ITIL v3 edição de 2011, a fase do ciclo de vida do serviço que terá maior relação com a Engenharia de Requisitos é:

- a) Estratégia de Serviço.
- b) Transição de Serviço.
- c) Operação de Serviço.
- d) Desenho de Serviço.
- e) Planejamento de Serviço.

24.(FCC / AL-AP / 2019) A gerência de tecnologia da informação está realizando uma avaliação de oportunidades de terceirização de serviços de administração de datacenter e quais os riscos operacionais e legais que pode sofrer, caso decida pela terceirização, atendendo a um pedido da alta direção. Essa atividade está relacionada com o

- a) processo de Gerenciar programas e projetos do COBIT 5 e a Melhoria contínua da ITIL v3.
- b) domínio de Monitorar, Avaliar e Analisar do COBIT 5 e o Desenho de serviços da ITIL v3.
- c) princípio de Atender às necessidades das partes interessadas do COBIT 5 e à Estratégia de serviços da ITIL v3.
- d) domínio Entregar, Servir e Suportar do COBIT 5 e a Operação de serviços da ITIL v3.
- e) domínio de Planejar e Organizar do COBIT 5 e Transição de serviços da ITIL v3.

25.(FCC / TRT - 2ª REGIÃO / 2019) De acordo ITIL v3 edição 2011, as atividades do Gerenciamento de Capacidade devem ser realizadas em todos os estágios do ciclo de vida do serviço, desde a Estratégia, passando pelo Desenho, Operação, Transição e permeando a Melhoria Contínua. Para isso, o processo apoia-se em 3 subprocessos:



- I. responsável pelo entendimento da capacidade, uso e desempenho dos itens de configuração. Os dados são coletados, registrados e analisados para uso no plano de capacidade.
- II. responsável pelo entendimento de requisitos de negócio futuros para uso no plano da capacidade.
- III. responsável pelo entendimento do desempenho e da capacidade dos serviços de TI. Informações sobre os recursos usados por cada serviço de TI e o padrão de utilização ao longo do tempo são coletados, registrados e analisados para uso no plano da capacidade.

I, II e III referem-se, correta e respectivamente, aos subprocessos: Gerenciamento da Capacidade de

- a) Itens de Configuração, de Negócios Futuros e de Nível de Serviço.
- b) Componente, de Negócio e de Serviço.
- c) Desempenho, de Requisitos e de Componente.
- d) Itens de Configuração, de Negócio e de Continuidade de Serviço.
- e) Componente, de Requisitos e de Serviço.



GABARITO



GABARITO

- 1. D
- 2. A
- 3. E
- 4. E
- 5. A
- 6. B
- 7. E
- 8. B
- 9. E

- 10. A
- 11. B
- 12. A
- 13. D
- 14. D
- 15. B
- 16. E
- 17. D
- 18. A

- 19. C
- 20. E
- 21. D
- 22. E
- 23. D
- 24. C
- 25. B



QUESTÕES COMENTADAS – ITIL v3 - FGV

1. (FGV / SEMSA MANAUS / 2022) Com relação ao ITIL v3, analise as afirmativas abaixo.

I. O Desenho de Serviço indica a maneira de realizar o que foi definido na Estratégia de Serviços, procurando reduzir riscos e falhas/erros de implantação.

II. O Gerenciamento de Problemas tem como finalidade fazer com que serviços interrompidos voltem a funcionar o mais rápido possível, sem necessariamente ser obrigatório descobrir a causa da interrupção.

III. Para um serviço ser bem sucedido, são necessários 4 Ps – perspectiva, posição, padrão e plano.

Está correto apenas o que se afirma em

- a) I.
- b) II.
- c) III.
- d) I e II.
- e) I e III.

2. (FGV / BANESTES / 2022) Acerca do ITIL V3, analise as afirmativas a seguir:

I. A operação normal de um serviço deve ser restaurada o mais rápido possível, de modo que o impacto seja mínimo, de acordo com o gerenciamento de incidentes.

II. Gerenciamento de capacidade é um dos processos do livro Desenho de Serviços.

III. Os acordos de níveis de serviço são gerados na fase denominada melhoria continuada do serviço.

Está correto somente o que se afirma em:

- a) I;
- b) II;
- c) III;
- d) I e II;
- e) II e III.

3. (FGV / COMPESA / 2018) Segundo o ITIL v3, o processo de gerenciamento de problemas tem, como parte do seu escopo,



- a) prover monitoramento de incidentes críticos no ambiente de TI.
- b) garantir que soluções implementadas sigam os procedimentos de controle adequados, especialmente o gerenciamento de mudança.
- c) solucionar problemas com interface de sistemas que usuários possam requisitar.
- d) prever, monitorar, planejar e gerenciar a disponibilidade dos serviços, garantindo a sua continuidade.
- e) restaurar rapidamente a normalidade e a disponibilidade dos serviços, minimizando o impacto negativo nas operações do negócio.

4. (FGV / COMPEA / 2018) Incidentes registrados pelo *Service Desk* devem ser associados a códigos de prioridade que determinam o tempo de solução estimado para a falha reportada. O ITIL v3 sugere a definição de critérios com base no nível de urgência e impacto para que seja definido um modelo de priorização no tratamento dos incidentes. A partir das recomendações do ITIL v3, assinale a opção que não é um fator que deve ser considerado na definição do critério de prioridade no tratamento de incidentes.

- a) Possibilidade de solucionar o incidente de forma imediata.
- b) Geração de risco de vida para uma ou mais pessoas.
- c) Reputação da companhia sendo afetada.
- d) Violação de uma exigência regulatória da companhia.
- e) Limitação de acesso à serviços de TI por executivos da companhia.

5. (FGV / MPE-BA / 2017) Em relação ao ITIL V3, analise as afirmativas a seguir.

- I. A melhoria contínua de serviço faz uso do ciclo PDCA para aperfeiçoar continuamente a qualidade dos serviços.
- II. Matriz RACI é uma ferramenta que facilita a identificação dos responsáveis por cada tarefa dentro de cada processo do ITIL.
- III. O processo de melhoria de serviço preocupa-se em definir o que se pode medir e não o que deve ser medido.

Está correto o que se afirma em:

- a) somente I;
- b) somente II;



- c) somente III;
- d) somente I e II;
- e) I, II e III.

6. (FGV / MPE-BA / 2017) ITIL é um framework para gerenciamento de serviços de TI utilizado por diversas organizações.

De acordo com o ITIL V3, são processos da fase Estratégia de Serviço:

- a) Gerenciamento Financeiro e Gerenciamento da Demanda;
- b) Gerenciamento da Capacidade e Gerenciamento de Fornecedor;
- c) Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento do Conhecimento;
- d) Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Acesso;
- e) Gerenciamento do Nível de Serviço e Gerenciamento da Disponibilidade.

7. (FGV / IBGE / 2017) Com base nos conceitos do ITIL v3 sobre incidentes e problemas, analise as afirmativas a seguir:

- I. Um incidente que impacta negativamente muitos usuários/serviços deve ser tratado como um problema.**
- II. Incidentes e problemas devem ser tratados por setores e analistas diferentes, para evitar conflitos entre os respectivos processos de gerenciamento.**
- III. Pode ocorrer a abertura de um registro de problema, mesmo não havendo nenhum incidente registrado previamente.**

Está correto somente o que se afirma em:

- a) I;
- b) II;
- c) III;
- d) I e II;
- e) I e III.

8. (FGV / TJ-PI / 2015) Em relação ao ITIL V3, analise as afirmativas a seguir:



- I. A estratégia de serviço define os quatro Ps da estratégia: perspectiva, posição, plano e padrão.
- II. Um bom desenho de serviço depende do uso eficaz e eficiente dos Quatro Ps do Desenho: pessoas, produtos, processos e parceiros
- III. O papel da Operação de Serviço é oferecer serviços que são necessários ao negócio para uso operacional.

Está correto somente o que se afirma em:

- a) I;
- b) II;
- c) III;
- d) I e II;
- e) I e III.

9. (FGV / TJ-RO / 2015) Júlio é um consultor de Governança TI que observou diversas interações entre os setores de uma empresa, como: o provedor de Serviço de TI precisa que o Setor de Obtenção compre hardware em um tempo predefinido; o Service Desk precisa que a Equipe de Suporte resolva os incidentes também em um tempo predefinido. Para melhorar a qualidade de prestação de Serviços de TI entre os setores da empresa, com base no modelo de melhores práticas ITIL v3, Júlio utilizou um:

- a) Service Level Agreement (SLA);
- b) Operational Level Agreement (OLA);
- c) Statement of Requirement (SoR);
- d) Invitation to Tender (ITT);
- e) Service Level Package (SLP).

10. (FGV / TCE-SE / 2015) Analise as afirmativas a seguir, a respeito do ITIL:

- I. ITIL procura organizar a gestão de TI, definindo os processos e produtos a serem implementados por uma organização.
- II. ITIL é a abordagem mais adotada pelas organizações para o gerenciamento de produtos de TI.
- III. De acordo com o ITIL V3, o ciclo de vida de serviço envolve as fases de estratégia, desenho, operação e transição de serviço, além da melhoria contínua do serviço.

Está correto somente o que se afirma em:

- a) I;



- b) II;
- c) III;
- d) I e II;
- e) I e III.

11.(FGV / DPE-MT / 2014) Segundo o ITIL v3, o ciclo de vida de serviços compreende cinco estágios. Assinale a opção que indica o estágio em que uma organização determina quais os serviços que devem ser oferecidos e a quem são destinados.

- a) Desenho do serviço (Service Design).
- b) Estratégia do Serviço (Service Strategy).
- c) Melhoria Contínua do Serviço (Continual Service Improvement).
- d) Operação do Serviço (Service Operation).
- e) Transição do Serviço (Service Transition).

12.(FGV / AL-BA / 2017) A ITIL V3 divide o ciclo de vida de um serviço de TI em cinco etapas, sendo que cada uma delas é dividida em processos. Estão listados a seguir os cinco estágios do ciclo de vida de um serviço de TI e exemplos de processo.

Estágios do ciclo de vida

I. Estratégia do serviço

II. Desenho do serviço

III. Transição de serviço

IV. Operação de serviço

V. Melhoria contínua de serviço

Exemplos de processo

P. Gerenciamento da disponibilidade

Q. Relatório de serviço



R. Gerenciamento de evento

S. Avaliação

T. Gerenciamento financeiro

A correta associação é:

- a) I –T; II – P; III – S; IV – R; V - Q
- b) I –Q; II – R; III – S; IV – P; V – T
- c) I –T; II – S; III – P; IV – R; V - Q
- d) I –T; II – P; III – S; IV – Q; V – R
- e) I –T; II – Q; III – S; IV – R; V – P

13.(FGV / DPE-RJ / 2014) Em relação ao ITIL v3, pode-se afirmar que

- a) é descrito em quatro livros principais(volumes).
- b) é focado principalmente na adequação de procedimentos de TI internos da empresa a conformidades regulamentares.
- c) é incompatível com uma implantação simultânea do COBIT.
- d) a mudança em relação ao ITIL v2 é mínima.
- e) fornece definições de boas práticas e critérios para a infraestrutura, operação e manutenção de TI.

14.(FGV / AL-MA / 2013) Com relação ao modelo ITIL v3, de Gerenciamento de Serviços de TI, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

- () Catálogo de Serviço (*Service Catalogue*) é uma base de dados ou um documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI, incluindo aqueles em produção, em implantação, em desenvolvimento, e os aprovados para aquisição ou desenvolvimento.
- () Central de Serviço (*Service Desk*) é o ponto único de contato entre o Provedor de Serviço de TI e os usuários. Ela gerencia incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários.
- () Os cinco livros principais do ITIL são: Planejar Serviço, Gerenciar Infraestrutura, Entregar Serviço, Suportar Serviço e Monitorar o Serviço.



As afirmativas são, respectivamente,

- a) V, V e V.
- b) F, V e V.
- c) V, F e F.
- d) V, V e F.
- e) F, V e F.

15.(FGV / TJ-MA / 2013) A ITIL v3 estabelece cinco macroprocessos e os respectivos processos de gerenciamento. Nesse contexto, os processos "Gerenciamento de catálogos de serviços" e "Gerenciamento de nível de serviços" estão enquadrados no macroprocesso denominado:

- a) Service Strategy.
- b) Service Design.
- c) Service Transition.
- d) Service Operation.
- e) Continual Service Improvement.

16.(FGV / SUDENE-PE / 2013) Com relação ao modelo de referência ITIL v3, de Gerenciamento de Serviços de TI, analise as afirmativas a seguir e assinale V para a verdadeira e F para a falsa.

- () O Catálogo de Serviço é um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI de produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação.
- () O Gerenciamento de Problemas previne proativamente a ocorrência de incidentes e minimiza o impacto dos incidentes que não podem ser evitados.
- () O processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviço de TI é responsável pela melhoria contínua dos serviços, por meio da identificação e da implementação de melhorias para os serviços de TI que suportam os processos de negócio.

As afirmativas são, respectivamente,

- a) V, V e F
- b) F, F e F.
- c) V, V e V.



d) F, F e V.

e) V, F e F.

17.(FGV / Senado Federal / 2012) No âmbito da ITIL v.3, entre os diversos processos de gerenciamento que integram o macroprocesso " Desenho ou Projeto de Serviços (Service Design)" , três são conhecidos, respectivamente, como Gerenciamento de:

a) redes de valor, outsourcing de serviços e incidentes.

b) nível de serviços, estratégias de serviços e qualidade.

c) disponibilidade de serviços, catálogo de serviços e acessos.

d) segurança da informação, fornecedores de serviços e capacidade.

e) dimensionamento e monitoramento, portfólio de serviços e problemas.

18.(FGV / DPE-RJ / 2019) Em ITIL, o objetivo do gerenciamento de incidentes é restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível.

Nesse contexto, uma situação que deveria ser tratada como um incidente é:

a) após cinco tentativas de acesso ao sistema, a senha de um usuário foi bloqueada;

b) um segmento de rede falhou e o usuário não foi previamente notificado de quaisquer interrupções de serviço;

c) um usuário não consegue acessar um serviço após o horário previamente estabelecido;

d) o tóner de uma impressora de rede acaba e os usuários direcionam seus trabalhos para a impressora reserva;

e) o serviço de correio eletrônico é interrompido para manutenção preventiva, conforme notificado previamente aos usuários.



19.(FGV / DPE-RJ / 2019) Com relação ao gerenciamento de incidentes do ITIL® 2011, analise as afirmativas a seguir:

- I. Falhas provocadas por mudanças podem resultar em incidentes.**
- II. Um incidente de alto impacto tem nível de priorização crítico.**
- III. Um Acordo dos Níveis de Serviços (ANS) é opcional para o gerenciamento de incidentes.**

Está correto o que se afirma em:

- a) somente I;**
- b) somente II;**
- c) somente III;**
- d) somente I e II;**
- e) I, II e III.**

20.(FGV / DPE-MT / 2017) Segundo o ITIL v3, o ciclo de vida de serviços compreende cinco estágios.

Assinale a opção que indica o estágio em que uma organização determina quais os serviços que devem ser oferecidos e a quem são destinados.

- a) Desenho do serviço (Service Design).**
- b) Estratégia do Serviço (Service Strategy).**
- c) Melhoria Contínua do Serviço (Continual Service Improvement).**
- d) Operação do Serviço (Service Operation).**
- e) Transição do Serviço (Service Transition).**



21. (FGV / TCE-SE / 2017) No contexto do ITIL, considere a suposta lista de características de processos apresentada abaixo.

- 1. Entregar resultados específicos**
- 2. Entregar resultados para clientes ou stakeholders**
- 3. Envolver apenas uma unidade operacional**
- 4. Permitir orçamento preciso**
- 5. Possuir um processo alternativo em caso de falha**
- 6. Responder a eventos específicos**
- 7. Ser mensurável**

▪

De fato, o ITIL v3 identifica quatro importantes características de processos que são:

- a) 1, 2, 6, 7;**
- b) 1, 3, 5, 7;**
- c) 2, 3, 4, 6;**
- d) 3, 4, 5, 7;**
- e) 4, 5, 6, 7.**

22. (FGV / TJ-RO / 2015) Júlio é um consultor de Governança TI que observou diversas interações entre os setores de uma empresa, como: o provedor de Serviço de TI precisa que o Setor de Obtenção compre hardware em um tempo predefinido; o Service Desk precisa que a Equipe de Suporte resolva os incidentes também em um tempo predefinido. Para melhorar a qualidade de prestação de Serviços de TI entre os setores da empresa, com base no modelo de melhores práticas ITIL v3, Júlio utilizou um:



- a) Service Level Agreement (SLA);
- b) Operational Level Agreement (OLA);
- c) Statement of Requirement (SoR);
- d) Invitation to Tender (ITT);
- e) Service Level Package (SLP).

23.(FGV / DPE-RJ / 2014) De acordo com o ITIL, os estágios do ciclo de vida do serviço são: estratégia, projeto, transição, operação e melhoria contínua. As atividades relacionadas a colocar o serviço, a partir das saídas do projeto, em um estado operacional de forma a melhor apoiar os requisitos de negócio são atividades referentes a

- a) transição de serviços.
- b) estratégia do serviço.
- c) projeto de serviços.
- d) operação de serviços.
- e) melhoria contínua de serviços.

24.(FGV / MPE-BA / 2017) Considere o cenário em que a empresa X tenha um ERP bastante difundido no mercado e em uso por vários clientes e, para prestar suporte a esses clientes, contratou a empresa Y. Dentre os termos do contrato há uma cláusula de que um cliente da empresa X deve ter o seu problema resolvido pela empresa Y, ou encaminhado para outra instância caso o problema não seja trivial, em até 2h. Caso esse tempo não seja atendido, considerando as boas práticas previstas pelo ITIL, é correto afirmar que a empresa Y falhou em atender

- a) à gerência de capacidade do serviço (service capacity management).
- b) ao acordo de nível de serviço (service level agreement).
- c) ao objetivo de manutenção do serviço (service maintenance objective).
- d) ao plano de melhoria do serviço (service improvement plan).



e) à análise de falha do serviço (service failure analysis).

25.(FGV / Prefeitura de Recife / 2017) Assinale a opção que indica uma característica surgida no ITIL v3.

a) Gerenciamento de infraestrutura (infrastructure management).

b) Estrutura de suporte a serviços (servicesupport).

c) Entrega de serviços (service delivery).

d) Gerenciamento de aplicações (application management).

e) Estratégia de serviço (servicestrategy).



GABARITO



GABARITO

- 1. A
- 2. D
- 3. B
- 4. A
- 5. D
- 6. A
- 7. C
- 8. D
- 9. B

- 10. C
- 11. B
- 12. A
- 13. E
- 14. E
- 15. B
- 16. A
- 17. D
- 18. B

- 19. D
- 20. B
- 21. A
- 22. B
- 23. A
- 24. D
- 25. E



QUESTÕES COMENTADAS – ITIL v3 - VUNESP

1. (VUNESP / ALESP / 2022) Considerando o ITIL v3, sua publicação **Desenho de Serviço** estabelece uma estratégia composta por quatro elementos que se iniciam com a letra P, sendo que dois desses elementos são:
 - a) Pessoas e Processos.
 - b) Padrões e Protocolos.
 - c) Protocolos e Pessoas.
 - d) Produtos e Pendências.
 - e) Parceiros e Pendências.

2. (VUNESP / ALESP / 2022) Há um processo do ITIL v3 que visa gerenciar e determinar a proporção de tempo em que um componente é capaz de executar sua função quando isto se fizer necessário. Tal processo corresponde ao Gerenciamento de
 - a) Acesso.
 - b) Incidente.
 - c) Mudança.
 - d) Portfólio de Serviço.
 - e) Disponibilidade.

3. (VUNESP / ALESP / 2022) No ITIL v3, há as fases de **Transição de Serviços** e de **Operação de Serviços**. Processos que pertencem a cada uma dessas fases são, respectivamente,
 - a) Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Incidente.
 - b) Portfólio de Serviços e Segurança de Informações.



- c) Gerenciamento de Disponibilidade e Gerenciamento de Capacidade.
- d) Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento do Conhecimento.
- e) Gerenciamento de Fornecedor e Gerenciamento de Implantação.

4. (VUNESP / EsFCEX / 2022) Considerando as publicações do ITIL (versão 3), é correto afirmar que o gerenciamento

- a) do nível de serviço e o gerenciamento de disponibilidade fazem parte da publicação Transição de Serviço.
- b) de portfólio e o gerenciamento financeiro fazem parte da publicação Estratégia de Serviço.
- c) de mudança e o gerenciamento de liberação e implantação fazem parte da publicação Operação de Serviço.
- d) de incidente e o gerenciamento de problema fazem parte da publicação Desenho de Serviço.
- e) de portfólio e o gerenciamento da demanda fazem parte da publicação Melhoria Contínua de Serviço.

5. (VUNESP / EBSERH / 2022) O ITIL (v3) define três tipos de provedores de serviços, e o provedor do tipo

- a) I é um prestador de serviços interno.
- b) I provê serviços às várias unidades de negócio.
- c) II é um prestador de serviços externo.
- d) II provê serviços a apenas uma unidade de negócio.
- e) III é um prestador de serviços a clientes internos.

6. (VUNESP / EsFCEX / 2021) Segundo a abordagem do ITIL v3, a fase do ciclo de vida do serviço em que este é movido para produção, de forma controlada e causando o menor impacto possível, é a fase de:

- a) Transição do Serviço.



b) **Operação do Serviço.**

c) **Desenho do Serviço.**

d) **Melhoria Contínua do Serviço.**

e) **Estratégia do Serviço.**

7. (VUNESP / CM Tatuí / 2019) Fazem parte dos processos da fase de Transição de Serviços (Service Transition) do ITIL v.3 os processos:

a) **Teste e Validação de Serviço e Gerenciamento de Mudança.**

b) **Gerenciamento de Liberação e Gerenciamento de Evento.**

c) **Planejamento de Suporte e Transição e Gerenciamento da Demanda.**

d) **Execução de Requisição e Gerenciamento Financeiro.**

e) **Avaliação do Serviço e Gerenciamento de Incidente.**

8. (VUNESP / CM Tatuí / 2019) No ITIL v.3, há um processo pertencente à fase de Projeto de Serviço (Service Design) cuja função é controlar o fornecimento de informações, evitando seu uso não autorizado. Tal processo é o Gerenciamento

a) **de Nível de Serviço.**

b) **de Continuidade de Serviço.**

c) **da Segurança da Informação.**

d) **de Capacidade.**

e) **de Disponibilidade.**

9. (VUNESP / Prefeitura de Guarulhos / 2019) No ITIL (versão 3), um dos processos que faz parte da publicação Operação de Serviço é o Gerenciamento de



- a) **Fornecedor.**
- b) **Demanda.**
- c) **Problemas.**
- d) **Capacidade.**
- e) **Conhecimento.**

10. (VUNESP / Prefeitura de Olímpia / 2019) A publicação Transição de Serviço do ITIL v3 tem como um de seus processos

- a) **Gerenciamento da Capacidade.**
- b) **Gerenciamento de Disponibilidade.**
- c) **Gerenciamento de Evento.**
- d) **Gerenciamento de Portfólio de Serviços.**
- e) **Gerenciamento do Conhecimento.**

11. (VUNESP / CM Piracicaba / 2019) O ITIL v3 define capacidades e recursos relativos ao gerenciamento de serviços, sendo que o único elemento pertencente aos dois domínios (capacidades e recursos) é composto por

- a) **pessoas.**
- b) **capital.**
- c) **aplicações.**
- d) **infraestrutura.**
- e) **conhecimento.**



12. (VUNESP / CM Piracicaba / 2019) No livro Desenho de Serviço do ITIL v3 há um processo que tem como um de seus objetivos disponibilizar a informação somente para quem tiver permissão para tal. Esse processo corresponde ao Gerenciamento

- a) de Segurança da Informação.
- b) de Portfólio de Serviços.
- c) do Nível de Serviços.
- d) do Catálogo de Serviços.
- e) Financeiro para Serviços de TI.

13. (VUNESP / CM Piracicaba / 2019) O processo de Gerenciamento de Mudança do livro Transição de Serviço do ITIL v3 tem como um de seus propósitos básicos

- a) contratar equipes especializadas para o desenvolvimento de serviços de TI.
- b) controlar os ativos financeiros necessários ao desenvolvimento de serviços de TI.
- c) impedir o acesso de usuários não autorizados aos serviços de TI.
- d) possibilitar que alterações sejam feitas com o mínimo de interrupções nos serviços de TI.
- e) utilizar todo o conhecimento disponível na organização dos serviços de TI.

14. (VUNESP / CM Indaiatuba / 2018) O ITIL v. 3 estabelece alguns papéis genéricos nas atividades do ciclo de vida de serviços, dentre eles o que define o responsável, perante o cliente, pela iniciação, transição, manutenção e suporte de um serviço específico.

Tal papel tem a denominação de

- a) agente de processo (process practitioner).
- b) dono do serviço (service owner).
- c) dono do processo (process owner).



- d) gerente de processo (process manager).
- e) gerente de contrato (contract manager).

15. (VUNESP / CM Indaiatuba / 2018) Dentre os processos que fazem parte do livro Estratégia de Serviços do ITIL v. 3, estão os processos de gerenciamento

- a) da demanda e de portfólio de serviços.
- b) de mudança e do conhecimento.
- c) do catálogo de serviços e do nível de serviço.
- d) do nível de serviço e financeiro.
- e) financeiro e do conhecimento.

16. (VUNESP / TCE-SP / 2015) A publicação Estratégia de Serviços do ITIL v3 define recursos que os provedores de serviço devem possuir. Dentre tais recursos estão:

- a) Organização e Pessoas.
- b) Conhecimento e Organização.
- c) Infraestrutura e Informação.
- d) Pessoas e Gerenciamento.
- e) Processos e Aplicações.

17. (VUNESP / TCE-SP / 2015) A publicação Estratégia de Serviços do ITIL v3 apresenta algumas medidas relacionadas ao impacto dos negócios. As medidas que dizem respeito à confiabilidade e manutenibilidade, conforme apontadas pelo ITIL v3, são, respectivamente,

- a) CMDB (Configuration Management DataBase) e ITSM (IT Service Management).
- b) LOS (Line of Service) e FTA (Fault Tree Analysis).



- c) **LOS (Line of Service) e RACI (Responsible Accountable Consulted and Informed).**
- d) **MTBF (Mean Time Between Failures) e MTRS (Mean Time to Restore).**
- e) **RACI (Responsible Accountable Consulted and Informed) e CMDB (Configuration Management DataBase).**

18.(VUNESP / TCE-SP / 2015) A publicação Desenho de Serviços do ITIL v3 estabelece algumas opções de modelos de fornecimento de serviços (delivery), dentre os quais se encontram

- a) **agreement e multi-sourcing.**
- b) **assembly e co-sourcing.**
- c) **capability e ASP (Application Service Provider).**
- d) **control e no-sourcing.**
- e) **insourcing e outsourcing.**

19.(VUNESP / TCE-SP / 2015) A publicação Transição de Serviços do ITIL v3 define os chamados 7 Rs (na língua inglesa) do Gerenciamento de Mudanças. Dois desses Rs que também correspondem a Rs na língua portuguesa são:

- a) **Rota e Relação.**
- b) **Ramificação e Riscos.**
- c) **Razão e Recursos.**
- d) **Replicação e Retorno.**
- e) **Resposta e Responsável.**

20.(VUNESP / TCE-SP / 2015) Na publicação Operação de Serviços do ITIL v3, consta o Gerenciamento de Incidentes, que contempla as seguintes atividades (não necessariamente na ordem correta):



I. Escalação

II. Fechamento

III. Priorização

IV. Registro

V. Investigação e Diagnóstico

VI. Categorização

VII. Diagnóstico Inicial

VIII. Resolução e Recuperação

A ordem correta para a execução dessas atividades é:

- a) III, VII, VIII, I, VI, IV, V e II.
- b) IV, VI, III, VII, I, V, VIII e II.
- c) V, VIII, I, III, IV, VI, VII e II.
- d) VII, III, IV, VIII, I, VI, V e II.
- e) VIII, VII, V, VI, I, III, IV e II.

21.(VUNESP / TCE-SP / 2015) O ITIL v3 estabelece, na publicação Desenho de Serviços, o processo Gerenciamento de Capacidade. Esse processo estabelece 3 elementos de gerenciamento de capacidade, a saber:

- a) Comercial, de Configuração e de Serviço.
- b) de Atividades Críticas, de Segurança e de Negócio.
- c) de Configuração, de Disponibilidade e de Segurança.
- d) de Continuidade, de Disponibilidade e de Componente.
- e) de Negócio, de Serviço e de Componente.



22. (VUNESP / CM Itatiba / 2015) O ITIL versão 3 propõe um mapeamento entre os papéis desempenhados em uma organização e suas publicações. Considerando o papel de Gerência de Mudanças, a publicação mais adequada, segundo recomendação do ITIL, é:

- a) **Desenho de Serviços (Service Design).**
- b) **Estratégia de Serviços (Service Strategy).**
- c) **Melhoria Contínua de Serviços (Continual Service Improvement).**
- d) **Operação de Serviços (Service Operation).**
- e) **Transição de Serviços (Service Transition).**

23. (VUNESP / CM Itatiba / 2015) A publicação do ITIL versão 3 – Melhoria Contínua de Serviços (Continual Service Improvement) propõe um processo composto por 7 passos, sendo que o primeiro desses passos é

- a) **analisar os dados obtidos.**
- b) **definir e analisar o que deve ser medido.**
- c) **implementar ações corretivas.**
- d) **processar os dados obtidos.**
- e) **reunir os dados obtidos.**

24. (VUNESP / Prefeitura de Arujá / 2015) A publicação do ITIL versão 3 – Estratégia de Serviços (Service Strategy) define 3 tipos de provedores de serviços, numerados I, II e III, que representam, respectivamente, provedores

- a) **iniciais, intermediários e finais.**
- b) **internos, compartilhados e externos.**
- c) **nacionais, internacionais e multinacionais.**



d) parciais, autônomos e completos.

e) primários, mistos e secundários.

25. (VUNESP / ALESP / 2022) O ITIL versão 3 é composto por diversas publicações, sendo duas delas:

a) Tecnologia de Serviços (Service Technology) e Governança de Serviços (Service Governance).

b) Teste de Serviços (Service Test) e Melhoria Contínua de Serviços (Continual Service Improvement).

c) Governança de Serviços (Service Governance) e Desenho de Serviços (Service Design).

d) Operação de Serviços (Service Operation) e Transição de Serviços (Service Transition).

e) Recursos Humanos de Serviços (Service Human Resources) e Operação de Serviços (Service Operation).



GABARITO



GABARITO

1. A
2. E
3. A
4. B
5. A
6. D
7. A
8. C
9. C

10. E
11. A
12. A
13. D
14. B
15. A
16. C
17. D
18. E

19. C
20. B
21. E
22. E
23. B
24. B
25. D



ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



1 Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



2 Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



3 Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



4 Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



5 Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



6 Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



7 Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



8 O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.