

Aula 00

*****NÃO ATIVAR***** *(Técnico Bancário -
TI) Governança - 2021 (Pós-Edital)*

Autor:

**Equipe Informática e TI, Fernando
Pedrosa Lopes , Ramon Souza**

15 de Setembro de 2021

Sumário

<i>SOBRE O PROFESSOR.....</i>	<i>6</i>
<i>GLOSSÁRIO DE TERMOS.....</i>	<i>7</i>
<i>ITIL V3 (2011)</i>	<i>9</i>
1. – Introdução à ITIL.....	9
1.1 – Serviços e Gerenciamento de Serviços.....	9
1.2 – Introdução à ITIL	10
1.3 – Estrutura da ITIL v3 (2011).....	12
2. – Estratégia de Serviços	16
2.1 – Descrição do estágio Estratégia de Serviços	16
2.2 – Conceitos chave da Estratégia de Serviços.....	18
2.3 – Processos da Estratégia de Serviços	24
3. – Desenho de Serviços	31
3.1 – Descrição do estágio Desenho de Serviços	31
3.2 – Conceitos chave do estágio Desenho de Serviços	32
3.3 – Processos do Desenho de Serviços	36
4. – Transição de Serviços	51
4.1 – Descrição do estágio Transição de Serviços	51
4.2 – Conceitos chave da Transição de Serviços.....	52
4.3 – Processos da Transição de Serviços	53
5. – Operação de Serviços	66
5.1 – Descrição do estágio Operação de Serviços	66
5.2 – Processos da Operação de Serviços.....	67



5.3 – Funções da Operação de Serviços	75
6. – Melhoria Contínua de Serviços	79
6.1 – Descrição do estágio Melhoria Contínua de Serviços	79
6.2 – Abordagem da Melhoria Contínua de Serviços	80
6.3 – Processos da Melhoria Contínua de Serviços	81
LISTA DE ESQUEMAS	82
REFERÊNCIAS.....	112
QUESTÕES COMENTADAS.....	113
CEBRASPE/CESPE.....	113
FCC.....	139
LISTA DE QUESTÕES.....	166
CEBRASPE/CESPE.....	166
FCC.....	178
GABARITO.....	192
CEBRASPE/CESPE.....	192
FCC.....	192



A nossa aula é bem esquematizada, então para facilitar o seu acesso aos **esquemas**, você pode usar o seguinte índice:

<i>Esquema 1 – Serviços e Gerenciamento de Serviços.</i>	10
<i>Esquema 2 – ITIL.</i>	11
<i>Esquema 3 – Estrutura da ITIL – Ciclo de Vida dos Serviços.</i>	12
<i>Esquema 4 – Estágios do Ciclo de Vida do Gerenciamento de Serviços.</i>	13
<i>Esquema 5 - Processos e funções da ITIL.</i>	14
<i>Esquema 6 – Estratégia de Serviços.</i>	17
<i>Esquema 7 – 4 Ps da Estratégia de Serviço.</i>	18
<i>Esquema 8 – Criação de valor (utilidade e garantia).</i>	19
<i>Esquema 9 – Tipos de Provedores de Serviços.</i>	20
<i>Esquema 10 – Ativos de Serviço.</i>	21
<i>Esquema 11 – Estilos de Gestão Organizacional.</i>	22
<i>Esquema 12 – Processos da Estratégia de Serviço.</i>	24
<i>Esquema 13 – Gerenciamento da Estratégia de Serviços de TI.</i>	25
<i>Esquema 14 – Portfólio de Serviços.</i>	26
<i>Esquema 15 – Etapas do Processo de Gerenciamento de Portfólio.</i>	26
<i>Esquema 16 – Gerenciamento da Demanda.</i>	27
<i>Esquema 17 – Subprocessos do Gerenciamento financeiro.</i>	28
<i>Esquema 18 – Gerenciamento de relacionamento com o negócio.</i>	29
<i>Esquema 19 – Desenho do serviço.</i>	31
<i>Esquema 20 – 4 Ps do Desenho de Serviço.</i>	33
<i>Esquema 21 – 4 Ps da Estratégia x 4 Ps do Desenho.</i>	33
<i>Esquema 22 – 5 Aspectos do Desenho de Serviço.</i>	34



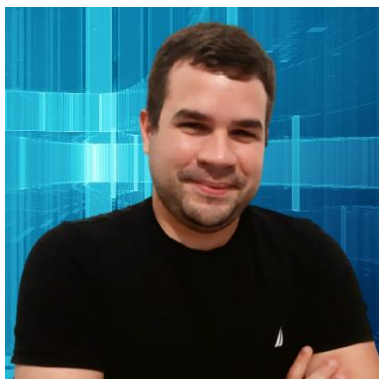
Esquema 23 – SLP x SDP.	35
Esquema 24 – Processos do Desenho de Serviço.....	36
Esquema 25 – Atividades da Coordenação do Desenho.....	37
Esquema 26 – Tipos de Catálogos de Serviços.....	38
Esquema 27 – Tipos de Acordo de Nível de Serviço.....	39
Esquema 28 – SLA, OLA e UC.....	40
Esquema 29 – Atividades reativas e proativas.....	41
Esquema 30 – Medidas de Disponibilidade.....	43
Esquema 31 – Subprocessos do Gerenciamento da Capacidade.....	45
Esquema 32 – Análise de Impacto de Negócios (AIN) ou Business Impact Analysis (BIA).	47
Esquema 33 – Princípios da Segurança da Informação.....	48
<i>Esquema 34 – Gerenciamento de fornecedor.</i>	<i>49</i>
<i>Esquema 35 – Transição de Serviço.....</i>	<i>51</i>
Esquema 36 – Processos da Transição de Serviços.....	53
Esquema 37 – Planejamento e Suporte da Transição.....	54
Esquema 38 – Mudança, Requisição de Mudança e Registro de Mudança.....	55
Esquema 39 – Tipos de mudanças.....	56
Esquema 40 – Comitê Consultivo de Mudanças.....	57
Esquema 41 – Categorias de Mudanças.....	58
Esquema 42 – Gerenciamento de Ativo de Serviço e De Configuração.....	59
Esquema 43 – Linha de base de configuração.....	60
Esquema 44 – Biblioteca de Mídia Definitiva.....	60
Esquema 45 – Fases do gerenciamento da liberação e implantação.....	61
Esquema 46 – Validação e Teste de Serviço.....	62



Esquema 47 – Gerenciamento de Mudanças x Avaliação de Mudanças.	63
Esquema 48 – Dados, informações, conhecimento e inteligência (ou sabedoria).	64
Esquema 49 – Operação de Serviço.	66
Esquema 50 – Processos da Operação de Serviços.....	67
Esquema 51 – Eventos e alertas.	68
Esquema 52 – Fluxo de Atividades para um incidente padrão.....	69
Esquema 53 – Tipos de escaladas ou escalações.	70
Esquema 54 – Cumprimento de Requisição.....	70
Esquema 55 – Fluxo de Atividades do Gerenciamento de Problema.	71
Esquema 56 – Gerenciamento de acesso.....	72
Esquema 57 – Principais termos usados na operação de serviços.....	73
Esquema 58 – Central de Serviços.	76
Esquema 59 – Funções da Operação de Serviços.....	77
Esquema 60 – Abordagem de Melhoria Contínua de Serviço.	80
Esquema 61 – Processo de Melhoria de Sete Etapas.....	81



SOBRE O PROFESSOR



Meu nome é **Ramon Jorge de Souza** e sou **Auditor Fiscal da Receita Estadual** na área de Tecnologia da Informação da SEFAZ-SC.

Fui aprovado em 12 concursos públicos: SEFAZ-SC, TCE-CE, CNMP, ANTAQ, INSS, MPU, MPOG, EBSE RH, DATAPREV, CONAB, BRB e PETROBRÁS.

Sou professor de TI, Análise de Informações e Informática para concursos públicos desde 2017.

Agora estou aqui para **ajudar você a conseguir sua aprovação**. Conte comigo!

Para ter **acesso a dicas e conteúdos gratuitos**, acesse minhas redes sociais:



Instagram <https://www.instagram.com/proframonsouza>



Telegram <https://t.me/proframonsouza>



Youtube <https://www.youtube.com/channel/UCwroD4k2RJTCx0gCEEol1xQ>



GLOSSÁRIO DE TERMOS

Ativo de TI: qualquer componente financeiramente valioso que possa contribuir para a entrega de um produto ou serviço de TI.

Banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC): armazena as informações de configuração

Capacidade: definida como a taxa de transferência máxima que um item de configuração ou serviço pode fornecer.

Catálogo de serviços: representa aqueles que estão atualmente disponíveis. Subconjunto do portfólio de serviços.

Desempenho: medida do que é alcançado ou entregue por um sistema, pessoa, equipe, prática ou serviço.

Disponibilidade: capacidade de um serviço de TI ou outro item de configuração de executar sua função acordada quando necessário.

Evento: qualquer mudança de estado que seja significativa para o gerenciamento de um serviço ou outro item de configuração (IC).

Erro conhecido: problema que foi analisado, mas não foi resolvido.

Fator crítico de sucesso (CSF): pré-condição necessária para a obtenção dos resultados pretendidos.

Garantia: garantia de que um produto ou serviço atenda aos requisitos acordados.

Holística: abrangente, não restrita a um único componente.

Incidente: interrupção não planejada em um serviço ou a redução da qualidade de um serviço.

Indicador-chave de desempenho (KPI): métrica importante usada para avaliar o sucesso no cumprimento de um objetivo.

Item de configuração (IC): qualquer componente que precisa ser gerenciado para entregar um serviço de TI.

Liberação: versão de um serviço ou outro item de configuração, ou uma coleção de itens de configuração, que é disponibilizada para uso.

Mudança é uma adição, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa ter um efeito direto ou indireto nos serviços.

Nível de serviço: uma ou mais métricas que definem a qualidade de serviço esperada ou alcançada.

Portfólio de serviços: lista de todos os serviços do provedor de serviços.

Problema: causa, ou potencial causa, de um ou mais incidentes.

Requisição de serviço: solicitação de um usuário ou representante autorizado de um usuário que inicia uma ação de serviço que foi acordada como uma parte normal da entrega do serviço.

Serviço: meio de entregar valor aos clientes, facilitando o atingimento dos resultados que os clientes desejam, tirando deles a propriedade dos custos e riscos específicos.



Sistema de gerenciamento de configuração: conjunto de ferramentas, dados e informações que são usados para suportar o gerenciamento da configuração do serviço.

Solução de contorno: solução que reduz ou elimina o impacto de um incidente ou problema para o qual uma resolução completa ainda não está disponível.

Utilidade: funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade específica.

Valor: os benefícios percebidos, utilidade e importância de alguma coisa.



ITIL V3 (2011)

1. – Introdução à ITIL

1.1 – Serviços e Gerenciamento de Serviços

Antes de apresentarmos os princípios, processos, estruturas, benefícios e aplicabilidade da ITIL, é importante que saibamos o conceito de serviço e de gerenciamento de serviços.

Um **serviço** é um **meio de entregar valor** aos clientes, **facilitando o atingimento dos resultados** que os clientes desejam, **tirando deles a propriedade dos custos e riscos** específicos.

O **gerenciamento de serviços** pode ser definido como um **conjunto de capacitações organizacionais especializadas para fornecer valor aos clientes na forma de serviços**.



EXEMPLIFICANDO

Vamos imaginar a seguinte situação: “você precisa ir ao trabalho amanhã”.

Digamos que você somente dispõe de duas opções:

Opção 1: usar o seu carro.

Opção 2: pegar um táxi.

A opção 2 é um exemplo de serviço, já a 1 não. Entenderemos o porquê adiante.

Se você usar o táxi você estará recebendo valor (cumprimento de uma necessidade de deslocamento) que facilitará o alcance do seu resultado (chegar ao trabalho) e, para isso, você irá transferir os custos e riscos para um terceiro. Logicamente que irá pagar por este serviço, mas os custos excedentes serão de responsabilidade do taxista. Assim, se o taxista bater o carro, você não será responsável por pagar o conserto. Dizemos que o taxista presta o serviço mediante sua conta e risco, recebendo uma remuneração para entregar algo de valor para quem necessita alcançar determinado resultado.

Já se você usar o seu carro, irá também, alcançar o resultado pretendido, porém, irá assumir os custos e riscos decorrentes desta opção.

Para que haja a prestação de serviços de táxi, existe todo um gerenciamento envolvido. A prefeitura deve conceder permissão para os profissionais interessados e, estes, profissionais devem estar capacitados para prestar o serviço (ao menos, possuir carteira de motorista!!!). Existem, ainda, serviços acessórios como a “rádio táxi” ou aplicativos para possibilitar a interação entre os clientes e os prestadores de serviços.



Vamos esquematizar esses conceitos iniciais:



Esquema 1 – Serviços e Gerenciamento de Serviços.

1.2 – Introdução à ITIL

A **Information Technology Infrastructure Library - ITIL** é um **agrupamento das melhores práticas utilizadas para o gerenciamento de serviços de tecnologia de informação de alta qualidade**, obtidas em consenso após décadas de observação prática, pesquisa e trabalho de profissionais de TI e processamento de dados em todo o mundo. Devido à sua abrangência e profundidade, a **ITIL** tem se firmado continuamente como um padrão mundial de fato para as melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI.

O principal objetivo da ITIL é **prover um conjunto de práticas de gerenciamento de serviços de TI testadas e comprovadas no mercado** (organizadas segundo uma lógica de ciclo de vida de serviços), que podem servir como balizadoras, tanto para organizações que já possuem operações de TI em andamento e pretendem empreender melhorias, quanto para a criação de novas operações.



A **adoção das práticas da ITIL** pretende levar uma organização a um grau de maturidade e qualidade que permita o uso eficaz e eficiente dos seus ativos estratégicos de TI (incluindo sistemas de informação e infraestrutura de TI), sempre com o foco no alinhamento e na integração com as necessidades dos clientes e usuários.

Podemos destacar, ainda, os seguintes objetivos da ITIL:

- **Entregar valor** para os clientes por meio de serviços de TI.
- **Integrar a estratégia** para serviços com a estratégia de negócio e necessidades dos clientes.
- **Medir, monitorar e otimizar serviços** de TI e o desempenho do provedor de serviços.
- Gerenciar **investimento e orçamento** para TI.
- Gerenciar **riscos**.
- Gerenciar **conhecimento**.
- Gerenciar **habilidades e recursos** para entregar serviços de forma eficaz e eficiente.
- Possibilitar a adoção de uma **abordagem padrão** para o gerenciamento de serviços na organização.
- Fazer uma **mudança cultural** na organização para suportar a realização do sucesso pretendido.
- Melhorar **interação e relacionamento** com clientes.
- Otimizar e reduzir **custos**.

ITIL

Agrupamento das **melhores práticas utilizadas para o gerenciamento de serviços** de tecnologia de informação de alta qualidade

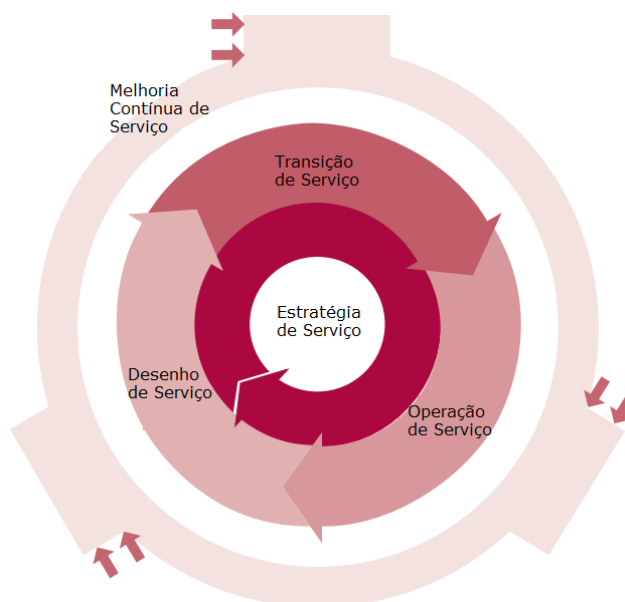
Pretende **levar uma organização a um grau de maturidade e qualidade** que permita o uso eficaz e eficiente dos seus ativos estratégicos de TI

Esquema 2 – ITIL.



1.3 – Estrutura da ITIL v3 (2011)

A ITIL utiliza uma **abordagem baseada em um ciclo de vida formado por cinco estágios** do serviço. O ciclo de vida do gerenciamento de serviços utilizado pelo ITIL é apresentado na figura a seguir:



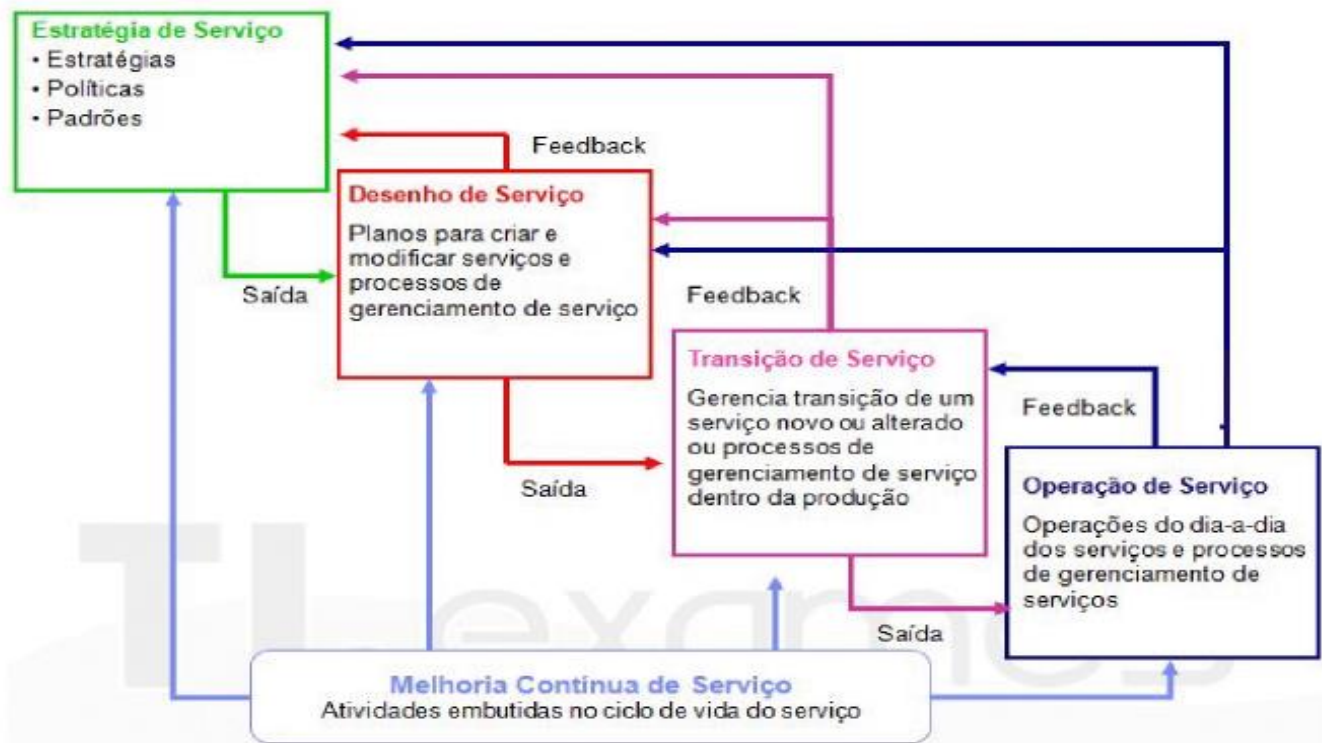
Esquema 3 – Estrutura da ITIL – Ciclo de Vida dos Serviços.

Vejamos o que é abordado por cada fase do ciclo de vida:

- **Estratégia de Serviço:** **desenvolvida uma estratégia de TI** alinhada com a do negócio e **identificam-se quais serviços devem ser criados** para atender às necessidades/demandas de clientes/negócio.
- **Desenho de Serviço:** fornece orientação para o desenho e desenvolvimento dos serviços e das práticas de gerenciamento de serviços. Estágio em que se **projeta, desenvolve e levanta o que é necessário para oferecer o serviço** (solução).
- **Transição de Serviço:** orienta sobre a **transição de serviços novos e modificados para ambientes operacionais** gerenciados.
- **Operação 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 em ambientes operacionais gerenciados.
- **Melhoria Contínua de Serviço:** busca **melhorar o serviço e processos** para continuar gerando valor (benefícios) para o cliente e para o negócio.



Estes estágios do ciclo de vida são interrelacionados e, portanto, apresentam várias interações conforme ilustrado na figura a seguir:



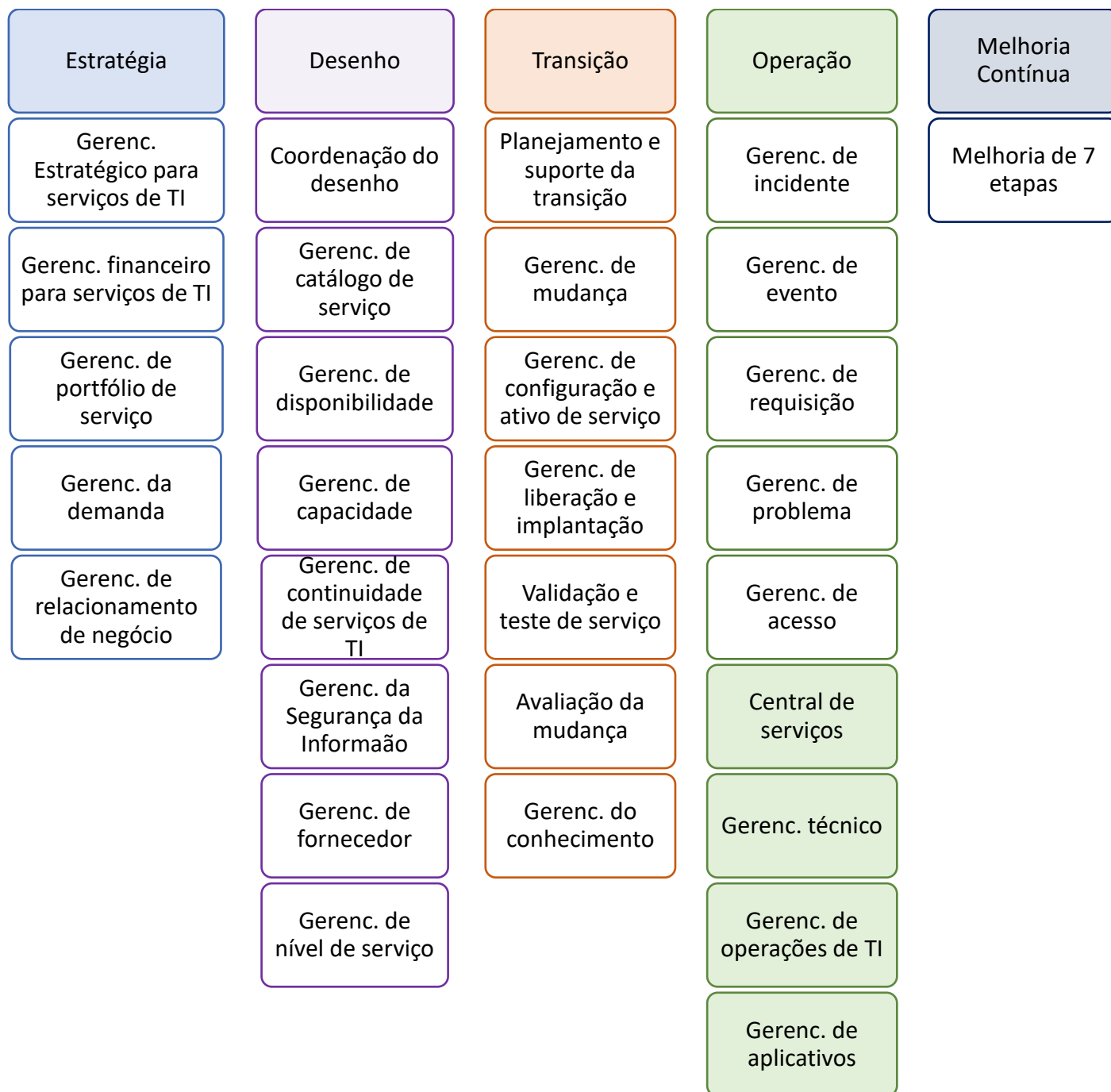
Esquema 4 – Estágios do Ciclo de Vida do Gerenciamento de Serviços.

Cada um destes estágios do ciclo de vida estão descritos em livros ou publicações específicas da ITIL. Por isso falamos em **biblioteca ITIL**.



Assim como outros modelos de Gestão e Governança de TI, a ITIL define uma estrutura de procesos. A ITIL define também quatro funções no estágio operação de serviços.

Os processos e funções organizados nos estágios do ciclo de vida são apresentados na figura a seguir:



Esquema 5 - Processos e funções da ITIL.





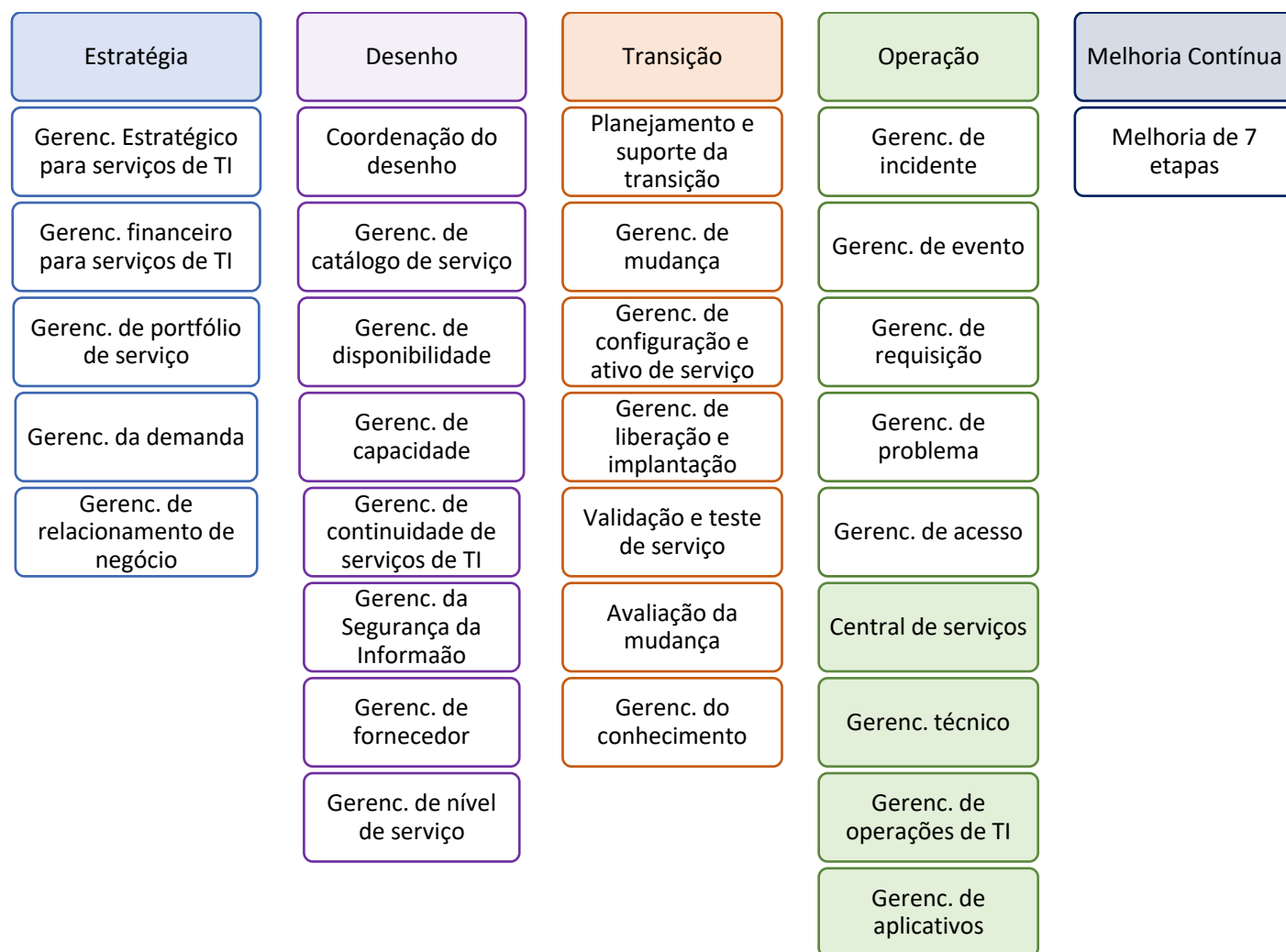
(CESPE - 2017 - TRT - 7ª Região (CE) - Analista Judiciário - Tecnologia da Informação) Para disponibilizar um serviço de tecnologia da informação ao usuário final, será realizado o processo de gerenciamento de mudança de serviço do ambiente de homologação para o ambiente de produção.

Considerando-se essa situação, é correto afirmar que o processo de gerenciamento de mudança encontra-se no estágio de ciclo de vida de serviço denominado

- a) melhoria contínua.
- b) transição.
- c) desenho.
- d) operação.

Comentários:

O processo de gerenciamento de mudanças encontra-se no estágio de **transição de serviço**, conforme esquema a seguir:



Gabarito: Letra B



2. – Estratégia de Serviços

2.1 – Descrição do estágio Estratégia de Serviços

A publicação **Estratégia de Serviço** da ITIL **define os princípios básicos que norteiam o gerenciamento de serviços**, mostrando como uma organização pode transformá-lo em um ativo estratégico e orientando como esta pode operar e crescer com sucesso a longo prazo.

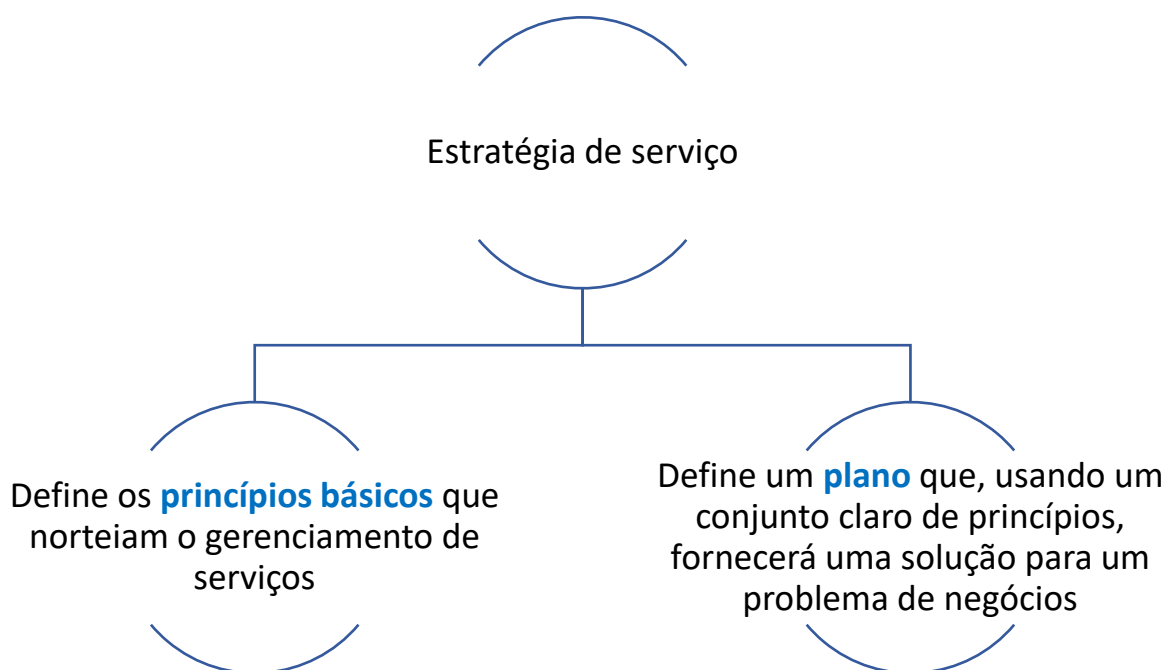
A **estratégia de serviço** visa **definir um plano** que, usando um conjunto claro de princípios, **fornecerá uma solução para um problema de negócios em uma situação particular**. Este plano é focado no valor para o cliente e identifica ativos estratégicos que serão usados para vantagem competitiva.

Esta publicação estabelece **orientações para todos os provedores de serviços de TI e seus clientes**, para ajudá-los a operar e prosperar no longo prazo através da construção de uma estratégia de serviço clara, com uma compreensão precisa de:

- **Quais serviços** devem ser oferecidos.
- **Para quem** os serviços devem ser oferecidos.
- **Como os mercados** internos e externos para seus serviços devem ser desenvolvidos.
- **Concorrência existente e potencial** nestes mercados e os objetivos que diferenciam o valor do que o prestador de serviços faz ou como é fornecido.
- **Como o(s) cliente(s) e as partes interessadas** perceberão e avaliarão o valor e como esse valor será criado.
- **Como as decisões de fornecimento de serviços** podem ser feitas com relação ao uso de diferentes tipos de provedores de serviços.
- **Como a visibilidade e o controle** sobre a criação de valor serão alcançados através da gestão financeira.
- **Quão robustos casos de negócios** serão criados para garantir o investimento estratégico em recursos de serviços e capacidades de gerenciamento de serviços.
- **Como a alocação dos recursos** disponíveis será ajustada para um efeito ótimo em toda a carteira de serviços.
- **Como o desempenho** do serviço será medido.



Esquemáticamente:



Esquema 6 – Estratégia de Serviços.



HORA DE
PRATICAR!

(CESPE - 2017 - SEDF - Analista de Gestão Educacional - Tecnologia da Informação) Julgue o próximo item, a respeito dos fundamentos do ITIL 3 e das linguagens de formatação de dados.

Na Estratégia de Serviço do ITIL 3, está incluída a garantia de que a organização esteja preparada para lidar com os custos e os riscos associados à sua carteira de serviços e apta para a efetividade operacional.

Comentários:

A **estratégia de serviço** visa **definir um plano** que, usando um conjunto claro de princípios, **fornecerá uma solução para um problema de negócios em uma situação particular**. Este plano é focado no valor para o cliente e identifica ativos estratégicos que serão usados para vantagem competitiva.

Esta publicação estabelece **orientações para todos os provedores de serviços de TI e seus clientes** com uma compreensão acerca de:

- **Como a alocação dos recursos** disponíveis será ajustada para um efeito ótimo em toda a carteira de serviços.
- **Como o desempenho** do serviço será medido.

Gabarito: Certo



2.2 – Conceitos chave da Estratégia de Serviços

2.2.1 Os quatro Ps da Estratégia de Serviço

A estratégia de serviço define 4 termos relacionados com o estabelecimento de uma estratégia de serviço adequada. Como esses termos começam com a letra P, são conhecidos como **4 P's da Estratégia**.

- **Perspectiva:** define a visão e missão da organização.
- **Posição:** descreve a decisão sobre qual imagem a organização quer passar aos clientes.
- **Plano:** traduz a estratégia para ações.
- **Padrão:** descreve a maneira de fazer as coisas – ações consistentes ao longo do tempo.



Esquema 7 – 4 Ps da Estratégia de Serviço.



2.2.2 Serviços e valor para serviços

Um **serviço** é um **meio de entregar valor** aos clientes, **facilitando o atingimento dos resultados** que os clientes desejam, **tirando deles a propriedade dos custos e riscos** específicos.

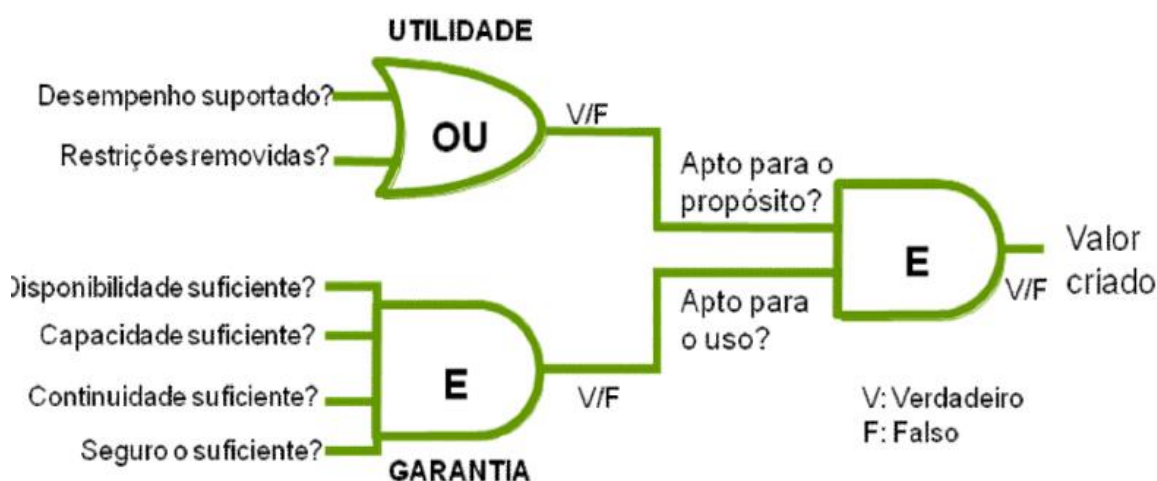
Todos os prestadores de serviços e clientes operam em um ou mais espaços de mercado internos ou externos e buscam alinhar a entrega às expectativas do cliente e precisam:

- **Definir o mercado** no qual eles irão operar, identificando e entendendo seus clientes.
- **Explorar as oportunidades e restrições, quantificar os resultados e classificar os serviços.**

O **valor de um serviço** é definido em termos dos resultados de negócios percebidos pelos clientes e descritos em termos da combinação de dois componentes:

- **Utilidade:** **o que** o cliente recebe em termos de resultados suportados e / ou restrições removidas. Define se o serviço está **apto para o propósito**.
- **Garantia do serviço:** **como** o serviço é entregue e sua adequação ao uso, em termos de disponibilidade, capacidade, continuidade e segurança. Define se o serviço está **apto para o uso**.

Um **pacote de nível de serviço (SLP) ou opções de serviço** é uma **escolha de utilidade e garantia oferecida aos clientes** por um serviço principal ou um pacote de serviços.



© Crown copyright 2011. Reproduced under licence from Cabinet Office.

Esquema 8 – Criação de valor (utilidade e garantia).

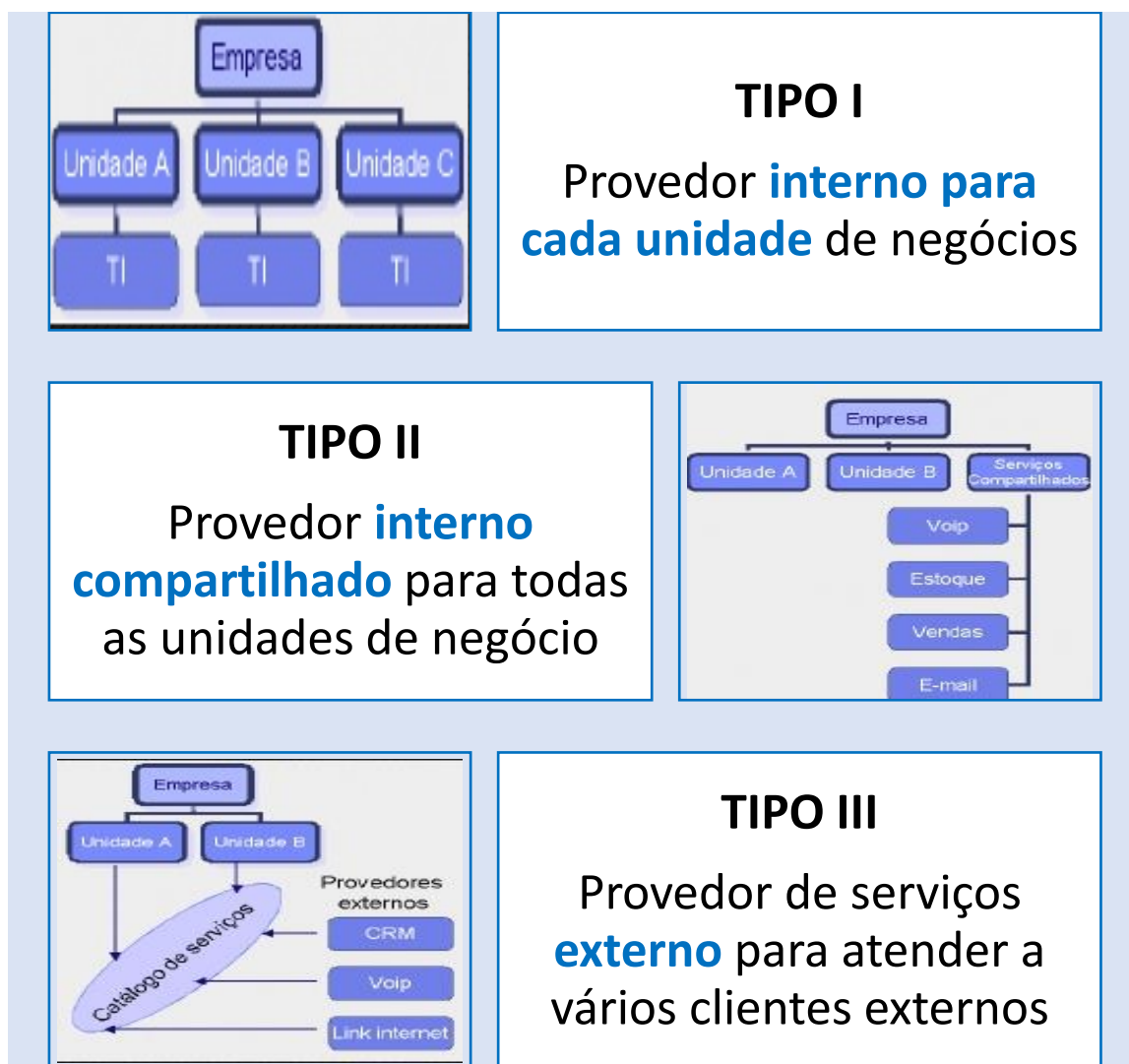


2.2.3 Tipos de provedores de serviço

Um **provedor de serviço** é uma **organização que fornece serviços a um ou mais clientes** internos ou clientes externos. O provedor de serviço é frequentemente usado como uma abreviação de provedor de serviço de TI.

- **Tipo I:** existe em uma **organização exclusivamente** para fornecer serviço **para uma unidade de negócios** específica.
- **Tipo II:** um provedor de serviço interno que fornece **serviços de TI compartilhados para mais de uma unidade** de negócio.
- **Tipo III:** opera como um **provedor de serviços externo** atendendo a vários clientes externos.

A seguir vamos apresentar uma distinção entre esses tipos de provedores de serviço de forma esquematizada:



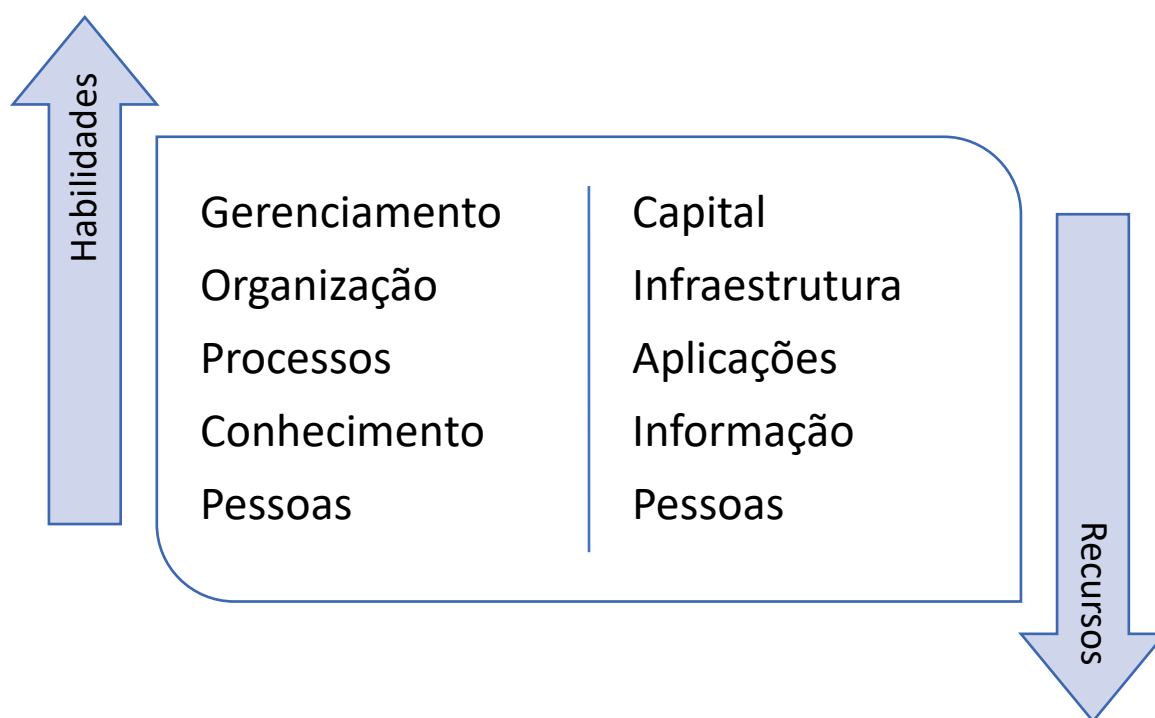
Esquema 9 – Tipos de Provedores de Serviços.



2.2.4 Ativos de serviço

A ITIL é usada para transformar os recursos de gerenciamento de serviços em **ativos estratégicos**, usando o gerenciamento de serviços para fornecer a base para a competência principal, o desempenho diferenciado e a vantagem durável e para aumentar o potencial do provedor de serviços de suas:

- **Habilidades:** a **capacidade do provedor** (em termos de gerenciamento, organização, processos, conhecimento e pessoas) **para coordenar, controlar e implantar recursos**.
- **Recursos:** as **entradas diretas para a produção de serviços**, geralmente em termos de capital financeiro, de infraestrutura, de aplicações, de informação e de pessoas.



Esquema 10 – Ativos de Serviço.

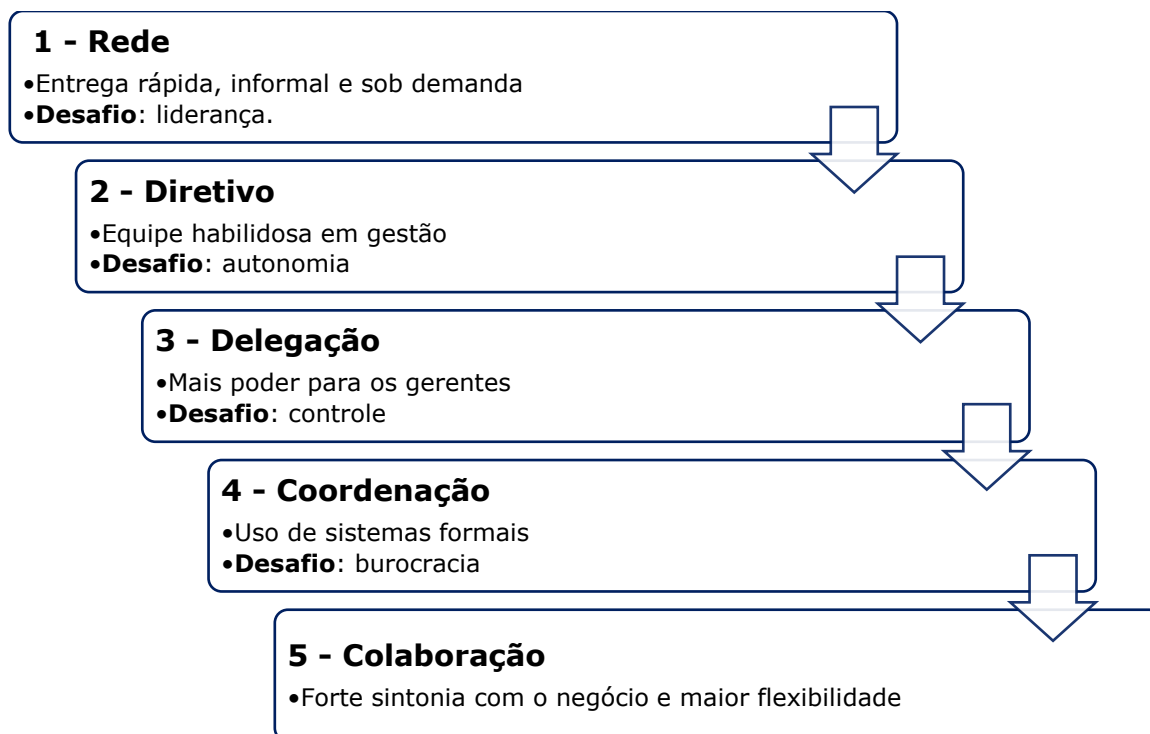


2.2.5 Estilos de gestão organizacional

A estratégia precisa considerar os aspectos financeiros da prestação do serviço e estar aderente ao padrão de departamentalização da empresa (por função, produto, mercado/cliente, geografia, processo etc.), assim como à cultura e ao **estilo de gestão organizacional** dominante na empresa, pois ele poderá ser crucial na concepção da estrutura organizacional mais adequada para o serviço.

Estes estilos podem ser representados em estágios (similares a níveis de maturidade):

- **1 - Rede:** entrega de serviços rápida, informal e sob demanda (o desafio é a liderança).
- **2 - Diretivo:** equipe habilidosa em gestão para dirigir a estratégia e gerentes com responsabilidades funcionais (o desafio é a autonomia).
- **3 - Delegação:** mais poder para os gerentes (o desafio é o controle).
- **4 - Coordenação:** uso de sistemas formais para melhorar a coordenação (o desafio é a burocracia).
- **5 - Colaboração:** forte sintonia com o negócio, maior flexibilidade, com gerentes altamente habilitados em trabalho de equipe e resolução de conflitos.



Esquema 11 – Estilos de Gestão Organizacional.





(FCC - 2016 - Prefeitura de Teresina - PI - Analista Tecnológico - Analista de Negócios) 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:

A estratégia de serviço define 4 termos relacionados com o estabelecimento de uma estratégia de serviço adequada. Como esses termos começam com a letra P, são conhecidos como **4 P's da Estratégia**.

Perspectiva: define a visão e missão da organização.

Posição: descreve a decisão sobre qual imagem a organização quer passar aos clientes.

Plano: traduz a estratégia para ações.

Padrão: descreve a maneira de fazer as coisas – ações consistentes ao longo do tempo.

Gabarito: Letra A



2.3 – Processos da Estratégia de Serviços

Uma breve descrição dos processos da estratégia de serviços é apresentada a seguir:

PROCESSO	DESCRIÇÃO E OBJETIVOS
Gerenciamento da Estratégia para Serviços de TI	Produz e mantém todos os planos estratégicos e garante que eles sejam traduzidos em planos táticos e operacionais. Seu propósito é articular como um provedor de serviços permitirá que uma organização atinja seus resultados comerciais e a maneira mais eficaz e eficiente de gerenciar esses serviços.
Gerenciamento de portfólio de serviço	Visa garantir que o provedor de serviços tenha a combinação certa de serviços para equilibrar o investimento em TI e a capacidade de atender aos resultados comerciais.
Gerenciamento financeiro para serviços de TI	Abrange a função e os processos responsáveis pela gestão dos requisitos de orçamentação, contabilidade e cobrança do provedor de serviços. Visa garantir o nível apropriado de financiamento para projetar, desenvolver e fornecer serviços que atendam a estratégia da organização.
Gerenciamento da demanda	Visa entender e influenciar a demanda dos clientes pelos serviços e a capacidade de atender a essas demandas.
Gerenciamento do relacionamento de negócio	Duplo objetivo: ▪ Estabelecer e manter uma relação comercial entre o provedor de serviços e o cliente. ▪ Identificar as necessidades dos clientes e garantir que o provedor de serviços possa atender a essas necessidades.

Esquema 12 – Processos da Estratégia de Serviço.

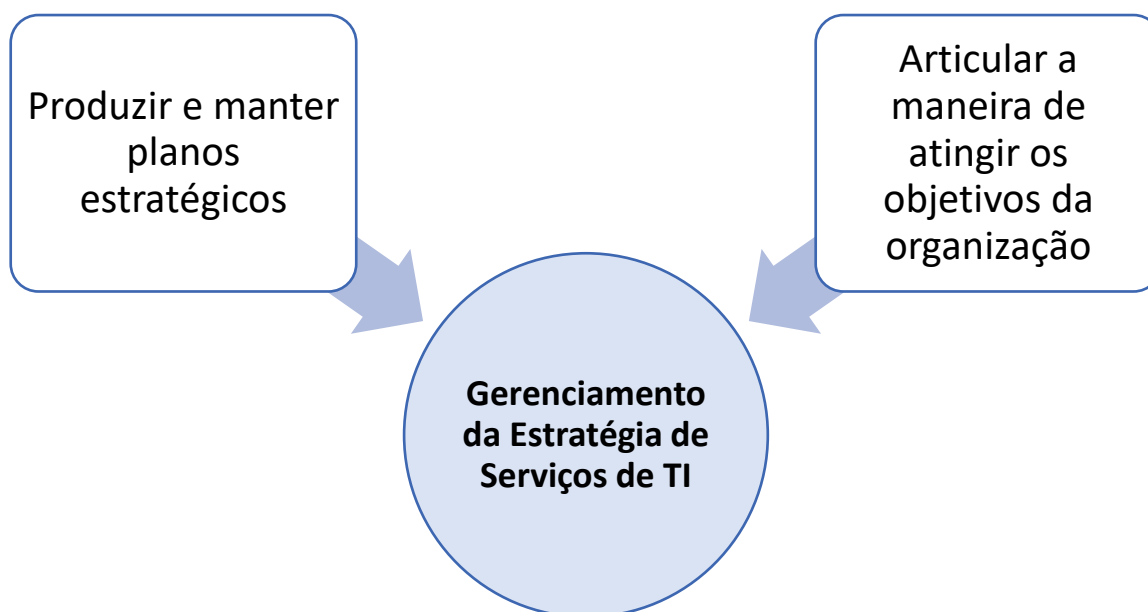


2.3.1 Gerenciamento Estratégico para Serviços de TI

O gerenciamento de estratégia para serviços de TI **produz e mantém todos os planos estratégicos e garante que eles sejam traduzidos em planos táticos e operacionais**. Também leva em consideração quaisquer mudanças no ambiente de negócios para garantir que a estratégia de serviço permaneça relevante.

O propósito da estratégia de serviço é **articular como um provedor de serviços permitirá que uma organização alcance seus resultados de negócios e a maneira mais eficaz e eficiente de gerenciar esses serviços**. O objetivo do gerenciamento de estratégia para o processo de serviços de TI é garantir que a estratégia seja definida e atinja seu objetivo.

Em outras palavras, o **Gerenciamento da Estratégia para Serviços de TI visa garantir que a estratégia para os serviços de TI seja definida, mantida e tenha seus objetivos atingidos**. Para tal, auxilia a definir critérios e mecanismos para estabelecer os serviços mais adequados para atender aos requisitos do negócio, assim como a forma mais efetiva de gerenciá-los. Envolve a análise do ecossistema onde organização provedora de serviços se encontra, visando identificar e gerir oportunidades e restrições para a entrega dos serviços, criando planos estratégicos para tratá-las e desdobrando-os em planos táticos e operacionais nos quais cada parte interessada possa atuar.



Esquema 13 – Gerenciamento da Estratégia de Serviços de TI.



2.3.2 Gerenciamento do Portfólio de Serviço

O propósito do **gerenciamento de portfólio de serviços** é garantir que o provedor de serviços tenha a **combinação certa de serviços para equilibrar o investimento em TI com a capacidade de atender** aos resultados de negócios.

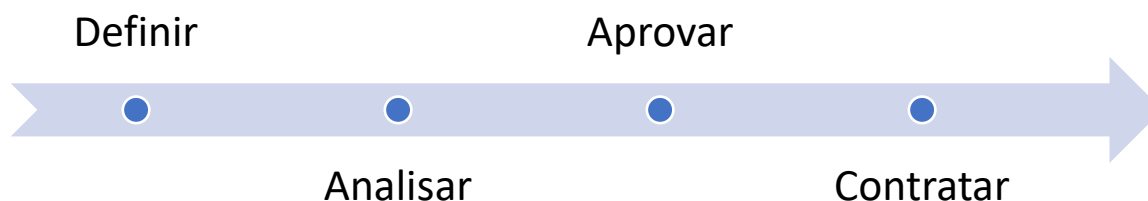
O **portfólio de serviços** representa o **conjunto completo de serviços gerenciados por um provedor de serviços**. O **portfólio de serviços** é usado para gerenciar todo o ciclo de vida de todos os serviços e inclui três categorias: **funil de serviço** (propostos ou em desenvolvimento), **catálogo de serviços** (ativos ou disponível para implantação) e **serviços obsoletos**.



Esquema 14 – Portfólio de Serviços.

O processo de gerenciamento de portfólio é um processo contínuo, que inclui as seguintes etapas:

- **Definir:** fazer um inventário de serviços, garantir a existência de casos de negócios e validar os dados do portfólio.
- **Analisar:** maximizar o valor do portfólio, alinhar e priorizar e equilibrar oferta e demanda.
- **Aprovar:** finalizar o portfólio proposto e autorizar serviços e recursos.
- **Contratar:** comunicar decisões, alocar recursos e contratar serviços.



Esquema 15 – Etapas do Processo de Gerenciamento de Portfólio.



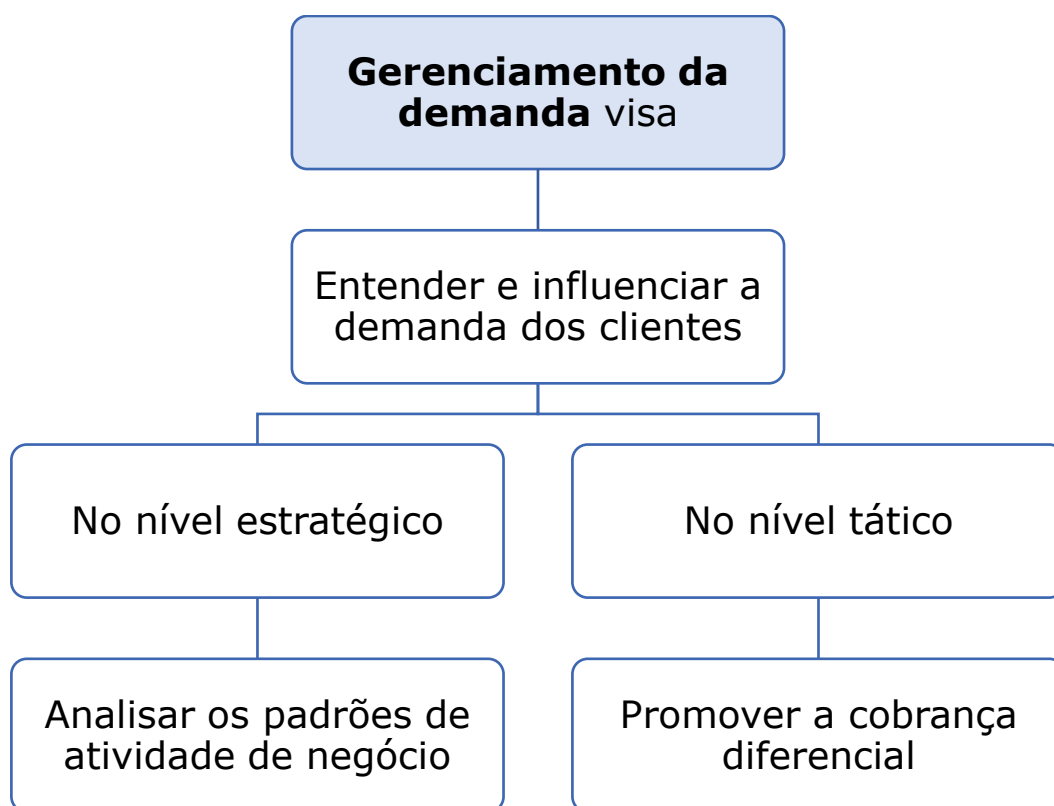
2.3.3 Gerenciamento da demanda

O **gerenciamento de demanda** é um aspecto crítico do gerenciamento de serviços. O **propósito do gerenciamento da demanda** é **entender e influenciar a demanda dos clientes por serviços e o fornecimento de capacidade para atender a essas demandas**. Em outras palavras, visa gerenciar de forma síncrona os ciclos de produção dos serviços (que consomem demanda) e os ciclos de consumo dos serviços (que geram mais demanda).

Em **nível estratégico**, isso pode envolver a **análise de padrões de atividades de negócios** e perfis de usuários. Em um **nível tático**, pode envolver o uso de **cobrança diferencial para incentivar os clientes** a usar os serviços de TI em horários menos movimentados. Um pacote de nível de serviço define o nível de utilidade e garantia para um pacote de serviços e é projetado para atender às necessidades de um padrão de atividade comercial.

Um **padrão de atividade de negócio (PAN)** define um **perfil de carga de trabalho de uma ou mais atividades de negócio**. Padrões de atividade de negócio são usados para ajudar o provedor de serviço de TI a entender e a planejar para os diferentes níveis de atividade de negócio.

Vale ressaltar, a demanda mal gerenciada é uma fonte de risco para os provedores de serviços devido à incerteza na demanda. O excesso de capacidade gera custos sem criar valor que forneça uma base para a recuperação de custos.



Esquema 16 – Gerenciamento da Demanda.



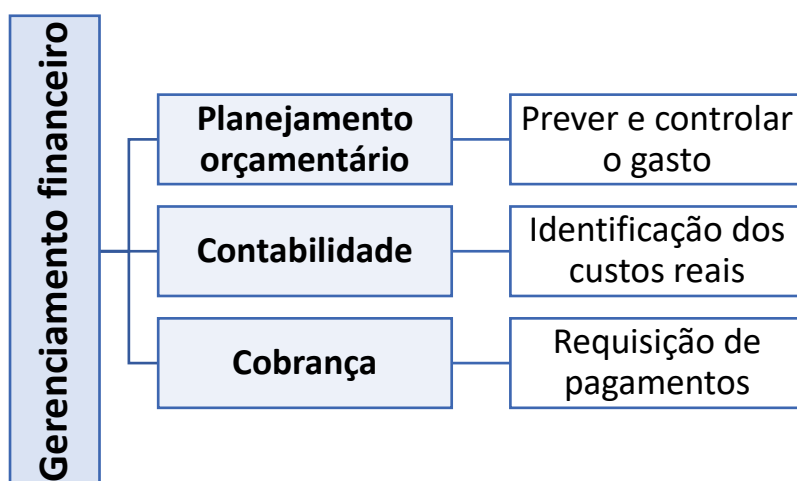
2.3.4 Gerenciamento financeiro

O **gerenciamento financeiro** abrange a **função e os processos responsáveis pelo gerenciamento dos requisitos de orçamento, contabilidade e cobrança** de um provedor de serviços de TI. Ele fornece à empresa e à TI a quantificação, em termos financeiros, do valor dos serviços de TI, o valor dos ativos subjacentes ao provisionamento desses serviços e a qualificação da previsão operacional.

O **propósito da gestão financeira** para serviços de TI é **assegurar o nível apropriado de financiamento para projetar, desenvolver e fornecer serviços** que atendam à estratégia da organização. As responsabilidades e atividades de gerenciamento financeiro de TI não existem somente no domínio financeiro e contábil de TI. Muitas partes da organização interagem para gerar e usar informações financeiras de TI, agregando, compartilhando e mantendo os dados financeiros de que precisam e permitindo a disseminação de informações para alimentar decisões e atividades críticas.

Os subprocessos do gerenciamento financeiro são:

- **Planejamento orçamentário:** a **atividade de prever e controlar o gasto de dinheiro**. Consiste em ciclos de negociações periódicas para definição de orçamentos futuros (normalmente anuais), monitoração diária e ajustes dos orçamentos correntes.
- **Contabilidade:** responsável pela **identificação dos custos reais da entrega de serviços** de TI, comparando estes com os custos previstos no orçamento e gerenciando variações do orçamento.
- **Cobrança:** **requerer pagamento pela prestação de serviços** de TI. A cobrança de serviços de TI é opcional e várias organizações escolhem por tratar o seu provedor de serviço de TI como centro de custo.



Esquema 17 – Subprocessos do Gerenciamento financeiro.

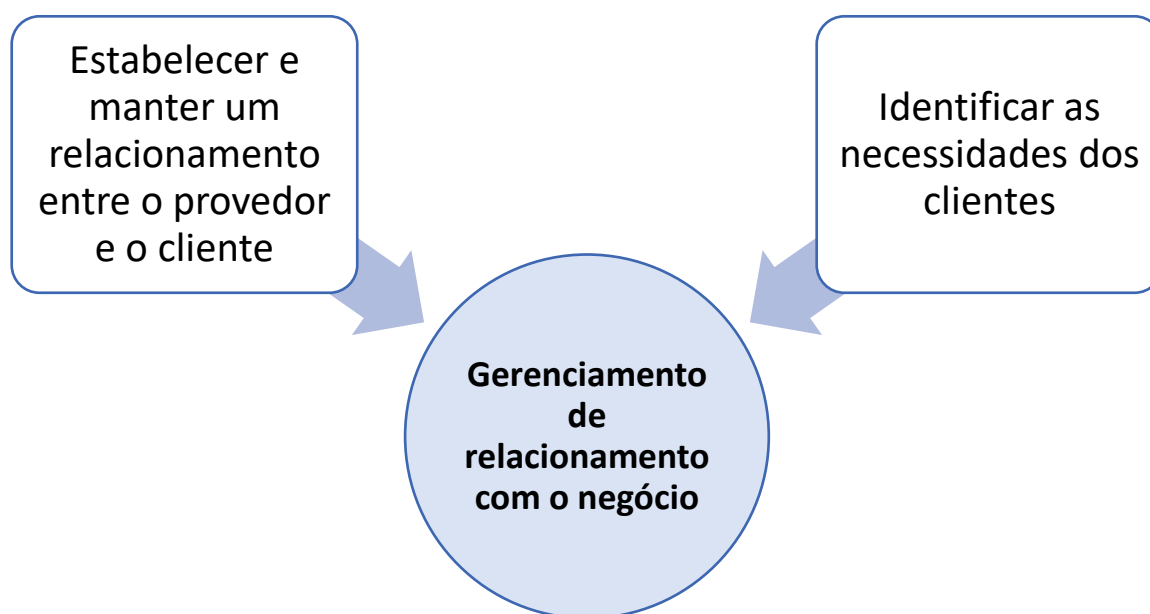


2.3.5 Gerenciamento de relacionamento com o negócio

O propósito do processo de gerenciamento de relacionamento é duplo:

- **Estabelecer e manter um relacionamento comercial** entre o provedor de serviços e o cliente, com base no entendimento do cliente e de suas necessidades de negócios.
- **Identificar as necessidades do cliente** e garantir que o provedor de serviços possa atender a essas necessidades à medida que as necessidades de negócios mudam.

O **gerenciamento de relacionamento de negócios** possibilita vínculos eficazes entre provedores de serviços e clientes nos níveis estratégico e tático. Trabalhando de perto com os processos de gerenciamento de demanda e gerenciamento de portfólio de serviços, ele garante que o provedor de serviços compreenda os requisitos do negócio e mantenha o foco na satisfação do cliente. Isso também inclui procedimentos formais de reclamação e encaminhamento.



Esquema 18 – Gerenciamento de relacionamento com o negócio.





(CESPE - 2020 - SEFAZ-AL - Auditor de Finanças e Controle de Arrecadação da Fazenda Estadual)

Julgue o seguinte item, relativo a fundamentos da ITIL v3.

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 v3 possui um processo para Gerenciamento Financeiro que está no estágio Estratégia de Serviços. O **gerenciamento financeiro** abrange a **função e os processos responsáveis pelo gerenciamento dos requisitos de orçamento, contabilidade e cobrança** de um provedor de serviços de TI. Ele fornece à empresa e à TI a quantificação, em termos financeiros, do valor dos serviços de TI, o valor dos ativos subjacentes ao provisionamento desses serviços e a qualificação da previsão operacional.

Gabarito: Errado

(CESPE - 2019 - SEFAZ-RS - Auditor Fiscal da Receita Estadual - Bloco I) Em auditoria externa para analisar um serviço implementado em determinado órgão, o auditor observou que esse serviço seguia inicialmente as boas práticas da ITIL, mas passou a ficar inoperante ou com baixa performance em alguns momentos, durante picos de acesso de uso. O auditor constatou, ainda, que não havia tido avaliação prévia sobre picos de demanda.

De acordo com a ITIL v3, esses problemas podem ser resolvidos com a implantação

- a) de incidentes, que, no caso descrito, ficaria limitado ao atendimento da inoperância e aos casos de baixa performance com a função central de serviços.
- b) da demanda do estágio estratégia, que visa gerenciar os ciclos de produção dos serviços e os ciclos de consumo dos serviços.
- c) de disponibilidade, especialmente no que se refere à métrica MTTR, que mede a performance dos serviços.
- d) de capacidade do estágio transição, especialmente no que se refere à quantidade de recursos necessários para o sistema funcionar sem interrupções.
- e) de mudança no estágio desenho, especialmente no que se refere à mensuração da capacidade prévia necessária para uso do serviço.

Comentários:

O **gerenciamento de demanda** é um aspecto crítico do gerenciamento de serviços. O **propósito do gerenciamento da demanda** é **entender e influenciar a demanda dos clientes por serviços e o fornecimento de capacidade para atender a essas demandas**. Em outras palavras, visa gerenciar de forma síncrona os ciclos de produção dos serviços (que consomem demanda) e os ciclos de consumo dos serviços (que geram mais demanda).

Gabarito: Letra B



3. – Desenho de Serviços

3.1 – Descrição do estágio Desenho de Serviços

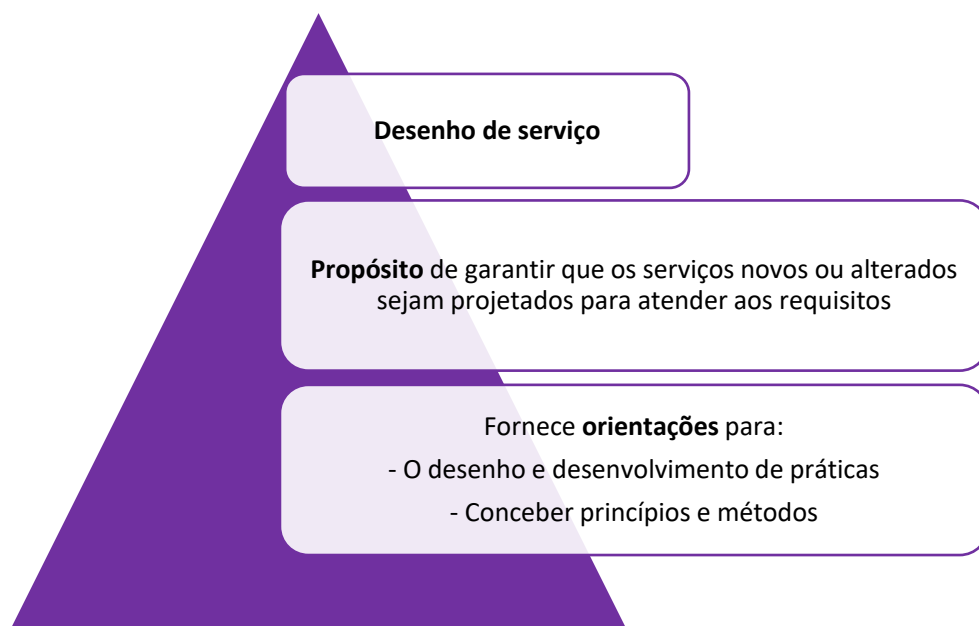
O **propósito do desenho do serviço (ou projeto de serviço)** é **garantir que os serviços novos ou alterados sejam projetados para atender aos requisitos em mudança do negócio**. O desenho do serviço é o estágio no ciclo de vida que transforma um novo requisito da estratégia de serviço em um projeto para realizar objetivos de negócios.

Assim, este estágio do ciclo de vida tem como **foco o desenho e a criação de serviços de TI** cujo propósito será realizar a estratégia concebida anteriormente. Através do uso das práticas, processos e políticas de TI vigentes, os serviços devem ser construídos de forma a assegurar a qualidade da entrega, a satisfação dos clientes, a eficiência dos custos e a facilidade de colocá-los em produção.

A ITIL define o Desenho de Serviço como “o desenho de serviços de TI apropriados e inovadores, incluindo suas arquiteturas, processos, políticas e documentação, para atender aos requisitos do negócio atuais e futuros”.

O Desenho de Serviço da ITIL fornece orientações para:

- O **desenho e desenvolvimento de práticas** de gerenciamento de serviços.
- Conceber **princípios e métodos** para converter objetivos estratégicos num portfólio de serviços e ativos de serviços.



Esquema 19 – Desenho do serviço.





(FCC - 2018 - TRT - 6ª Região (PE) - Analista Judiciário - Tecnologia da Informação) 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:

O **propósito do desenho do serviço (ou projeto de serviço)** é **garantir que os serviços novos ou alterados sejam projetados para atender aos requisitos em mudança do negócio**. O desenho do serviço é o estágio no ciclo de vida que transforma um novo requisito da estratégia de serviço em um projeto para realizar objetivos de negócios.

A ITIL define o Desenho de Serviço como “o desenho de serviços de TI apropriados e inovadores, incluindo suas **arquiteturas**, processos, políticas e documentação, para atender aos **requisitos** do negócio atuais e futuros”.

Gabarito: Letra D

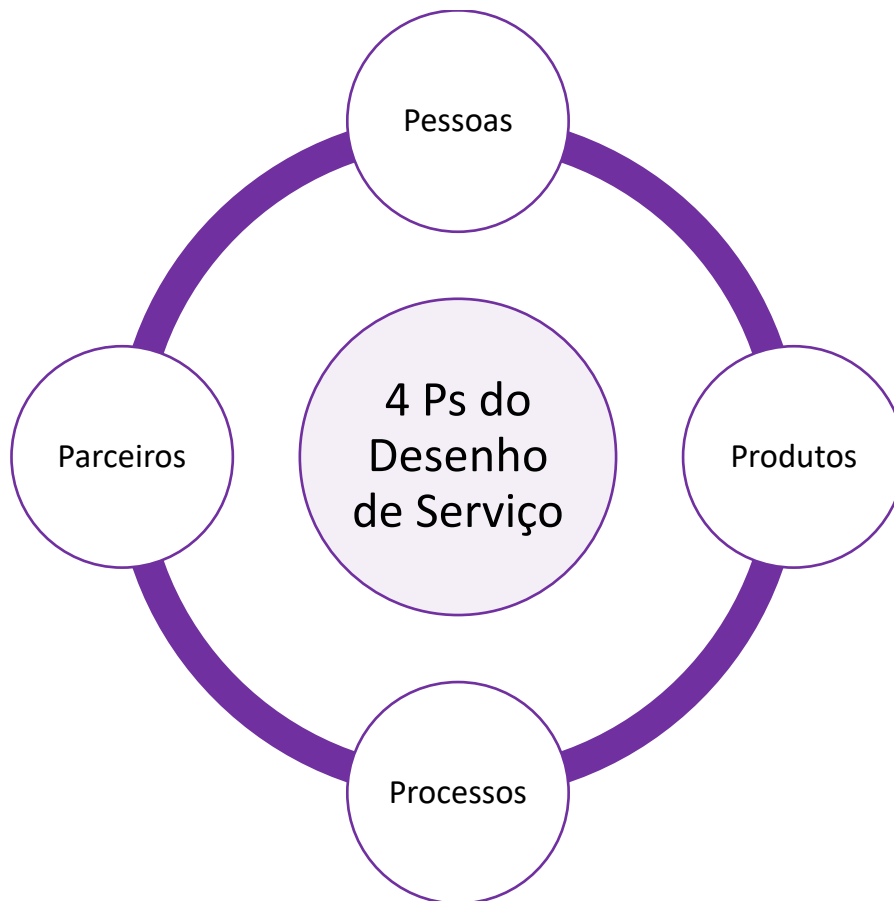
3.2 – Conceitos chave do estágio Desenho de Serviços

3.2.1 Os 4 P's do Desenho de Serviço

Um bom desenho de serviço depende do uso efetivo e eficiente dos quatro Ps de design:

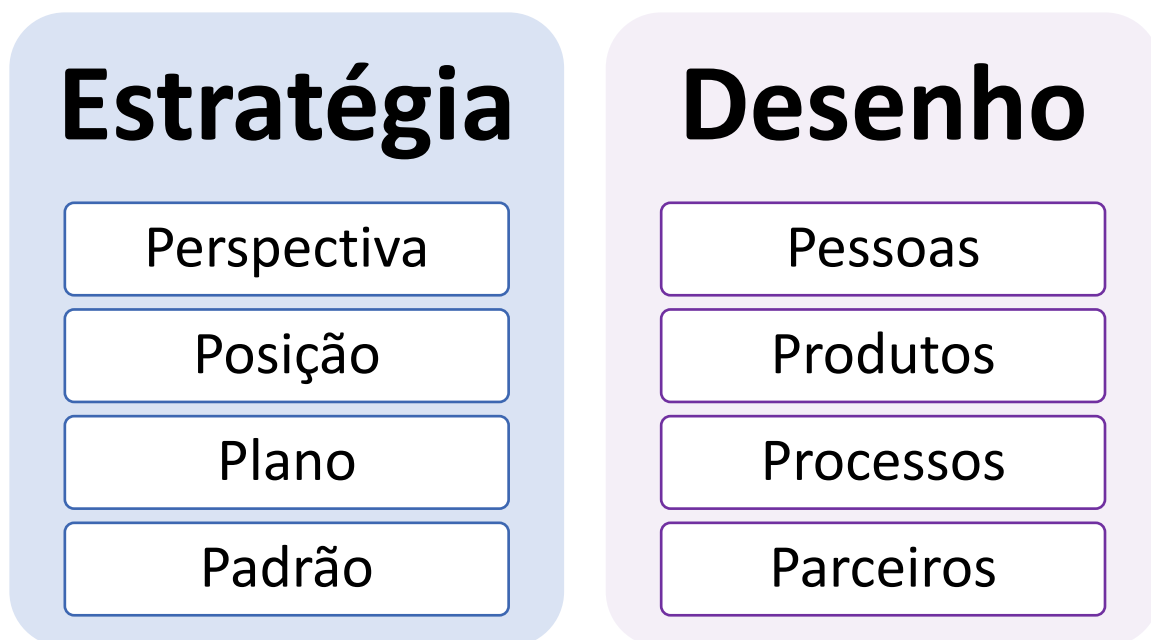
- **Pessoas:** as pessoas, habilidades e competências envolvidas na prestação de serviços de TI.
- **Produtos:** os sistemas de tecnologia e gerenciamento usados na entrega de serviços de TI.
- **Processos:** os processos, funções e atividades envolvidas na prestação de serviços de TI.
- **Parceiros:** os fornecedores, fabricantes e fornecedores utilizados para auxiliar e apoiar a prestação de serviços de TI.





Esquema 20 – 4 Ps do Desenho de Serviço.

Muito cuidado para não confundir os 4 Ps do Desenho com os 4 Ps da Estratégia. Vamos usar um esquema para distingui-los:



Esquema 21 – 4 Ps da Estratégia x 4 Ps do Desenho.

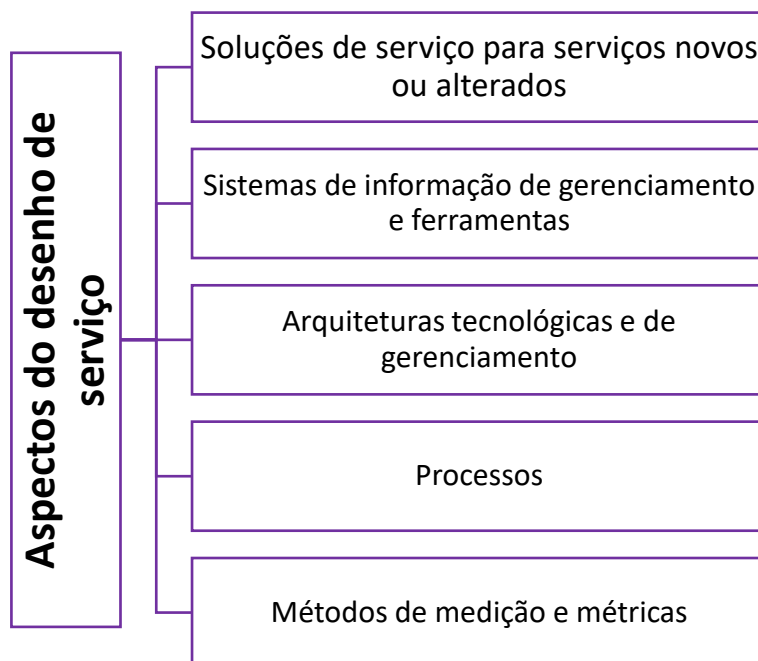


5 aspectos do Desenho de Serviço

O desenho de serviço elenca também 5 aspectos que devem ser considerados:

- **Soluções de serviço para serviços novos ou alterados**, incluindo todos os requisitos funcionais, recursos e habilidades necessárias.
- **Sistemas de informação de gerenciamento e ferramentas**, especialmente o portfólio de serviço para gerenciamento de serviços durante o seu ciclo de vida.
- **Arquiteturas tecnológicas e arquiteturas de gerenciamento**.
- **Processos** necessários para identificar, desenhar, transferir, operar, suportar, manter e melhorar serviços novos ou alterados.
- **Métodos de medição e métricas** para serviços, arquiteturas e seus componentes constituintes e processos.

Os cinco aspectos do desenho de serviço são esquematizados a seguir:



Esquema 22 – 5 Aspectos do Desenho de Serviço.

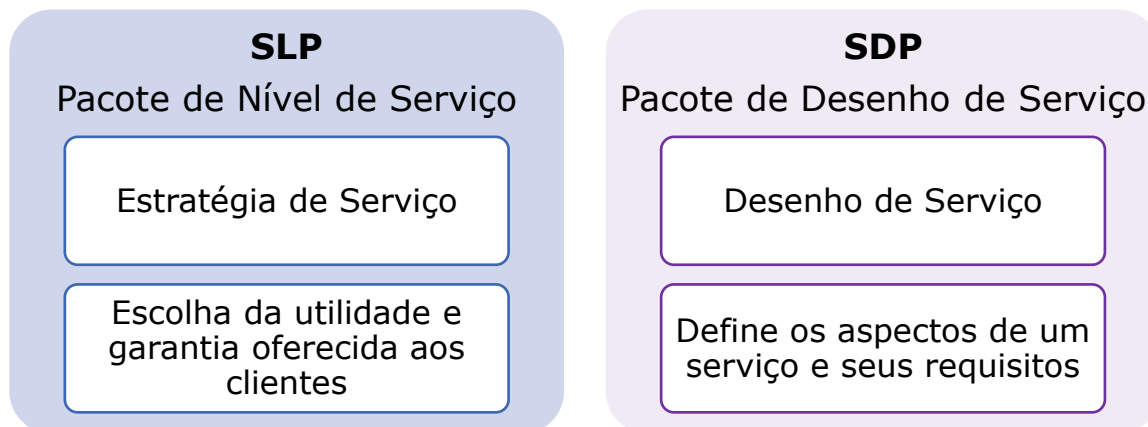


Pacote de desenho de serviço (SDP)

O **Pacote de Desenho de Serviço (SDP)** é o documento que **define todos os aspectos de um serviço e seus requisitos para cada estágio subsequente do ciclo de vida**.

O **Pacote de Desenho de Serviço** contém tudo que é necessário para a realização dos testes, introdução e operação da solução ou serviço.

É importante diferenciar o SDP do SLP:



Esquema 23 – SLP x SDP.



(CESPE - 2019 - CGE - CE - Auditor de Controle Interno - Tecnologia da Informação) Segundo a ITIL v3, no estágio desenho de serviço, a saída principal que inclui todas as informações necessárias para gerenciar o ciclo de vida de um serviço novo ou alterado é o

- a) pacote de nível de serviço (PNS).
- b) requisito de nível de serviço (RNS).
- c) acordo de nível de serviço (ANS).
- d) procedimento padrão de operação (PPO).
- e) pacote de desenho de serviço (PDS).

Comentários:

O **Pacote de Desenho de Serviço (SDP)** é o documento que **define todos os aspectos de um serviço e seus requisitos para cada estágio subsequente do ciclo de vida**.

O **Pacote de Desenho de Serviço** contém tudo que é necessário para a realização dos testes, introdução e operação da solução ou serviço.

Gabarito: Letra E



3.3 – Processos do Desenho de Serviços

Segue uma breve descrição dos processos do desenho de serviços:

PROCESSO	DESCRIÇÃO E OBJETIVOS
Coordenação do desenho	Visa assegurar que as metas e objetivos da fase de desenho sejam atendidos . Fornece um único ponto de coordenação e controle para as atividades e processos de desenho.
Gerenciamento do catálogo do serviço	Objetiva fornecer uma fonte única e consistente de informações sobre todos os serviços acordados e garantir que ele esteja amplamente disponível para aqueles que estão autorizados a acessá-lo.
Gerenciamento de nível de serviço	Negocia, concorda e documenta alvos de serviço de TI adequados com o negócio em acordos de nível de serviço (SLAs) e, em seguida, monitora e produz relatórios sobre a entrega em relação ao nível de serviço acordado.
Gerenciamento da disponibilidade	O objetivo do gerenciamento de disponibilidade é fornecer um ponto de foco e gerenciamento para todos os problemas relacionados à disponibilidade que se aplicam aos serviços, componentes e recursos.
Gerenciamento da capacidade	O objetivo do gerenciamento de capacidade é fornecer um ponto de foco e gerenciamento para todas as questões relacionadas à capacidade e ao desempenho , relacionadas tanto com os serviços quanto com os componentes.
Gerenciamento da continuidade dos serviços de TI	Visa manter a capacidade de recuperação contínua adequada nos serviços de TI para corresponder às necessidades, requisitos e prazos acordados do negócio.
Gerenciamento da segurança da informação	Visa alinhar a segurança de TI com a segurança do negócio e garantir que a segurança da informação seja efetivamente gerenciada em todas as atividades de gerenciamento de serviços.
Gerenciamento de fornecedores	Garante que os fornecedores e os serviços que eles fornecem são gerenciados para suportar as metas de serviços de TI e as expectativas do negócio.

Esquema 24 – Processos do Desenho de Serviço.



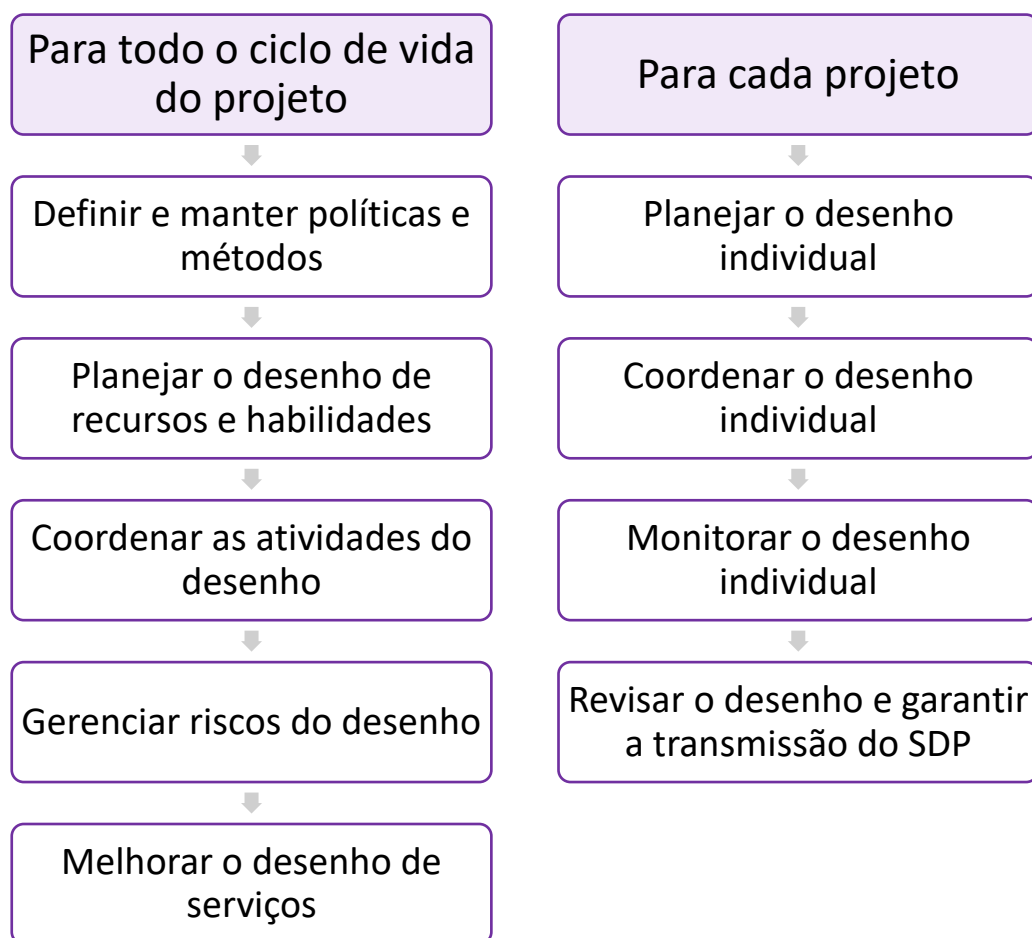
3.3.1 Coordenação do Desenho

O objetivo da **coordenação do desenho** é **garantir que as metas e objetivos do estágio de desenho sejam atingidos**. Ele fornece um ponto único de coordenação e controle para todas as atividades e processos de desenho.

As atividades de coordenação de desenho se enquadram em duas categorias:

- Atividades relacionadas ao estágio geral do ciclo de vida do desenho de serviço, que podem ser executadas pelo(s) gerente(s) do processo de coordenação de desenho.
- Atividades relacionadas a cada projeto individual, que podem ser executadas por um gerente de projeto ou outro indivíduo com responsabilidade direta pelo projeto ou mudança, com assistência e orientação do gerente do processo de coordenação do desenho.

Essas atividades da coordenação podem ser visualizadas no esquema a seguir:



Esquema 25 – Atividades da Coordenação do Desenho.



3.3.2 Gerenciamento do Catálogo de Serviços

O **catálogo de serviços** fornece uma fonte central de informações sobre os serviços de TI entregues aos negócios pela organização provedora de serviços, garantindo que as áreas de negócios possam visualizar uma imagem precisa e consistente dos serviços de TI disponíveis, seus detalhes e status.

O **objetivo do gerenciamento de catálogo de serviços** é **fornecer uma fonte única e consistente de informações sobre todos os serviços** acordados e garantir que ele esteja amplamente disponível para aqueles que estão autorizados a acessá-lo.

Recomenda-se que um provedor de serviços defina vários **modos de exibição do catálogo de serviços**. As duas visões mais comuns são:

- **Catálogo de Serviços de Negócio:** contém a **visão do cliente sobre os serviços de TI** e os seus relacionamentos com os processos e as estruturas organizacionais do negócio.
- **Catálogo de Serviços Técnicos:** contém **detalhes técnicos de todos os serviços entregues ao cliente** e os seus relacionamentos com os serviços de suporte, itens de configuração, componentes e serviços compartilhados necessários à entrega do serviço ao cliente.



Esquema 26 – Tipos de Catálogos de Serviços.

As principais informações no processo do Gerenciamento de Catálogo de Serviços são aquelas contidas no catálogo de serviços. A entrada principal dessas informações vem do portfólio de serviços e do negócio, seja por meio do gerenciamento de relacionamento com o negócio ou dos processos de gerenciamento de nível de serviço.



3.3.3 Gerenciamento de nível de serviço

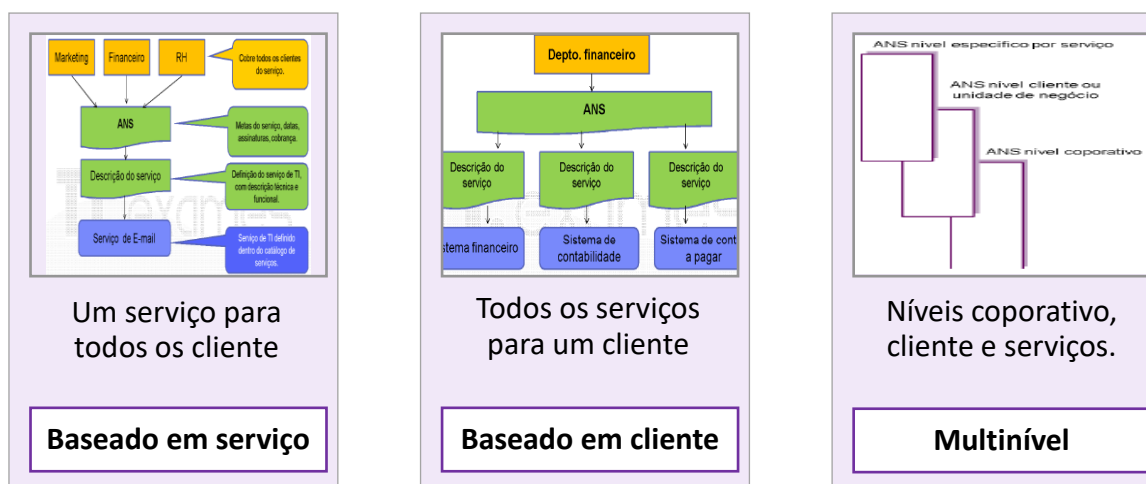
O Gerenciamento de Nível de Serviço **negocia, concorda e documenta alvos de serviço de TI adequados com o negócio em acordos de nível de serviço (SLAs)** e, em seguida, monitora e produz relatórios sobre a entrega em relação ao nível de serviço acordado.

O objetivo do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço é **garantir que todos os serviços estejam operacionais e seu desempenho sejam medidos de forma consistente** e profissional em toda a organização de TI e que os serviços e os relatórios produzidos atinjam as necessidades do negócio e dos clientes.

Um **Acordo de Nível de Serviço (SLA)** é um **acordo entre um provedor de serviços de TI e um cliente**. Um **acordo de nível de serviço** descreve o serviço de TI, documenta as metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviços de TI e do cliente. Um único contrato pode abranger vários serviços de TI ou vários clientes.

Um acordo de nível de serviço pode ser classificado em:

- **ANS baseado em serviço:** quando um ANS cobre **um serviço para todos os clientes** daquele serviço.
- **ANS baseado em cliente:** este é um acordo com **um grupo de clientes** individuais, cobrindo **todos os serviços** que eles usam.
- **ANS multinível:** baseado nos níveis corporativo, cliente e serviços.



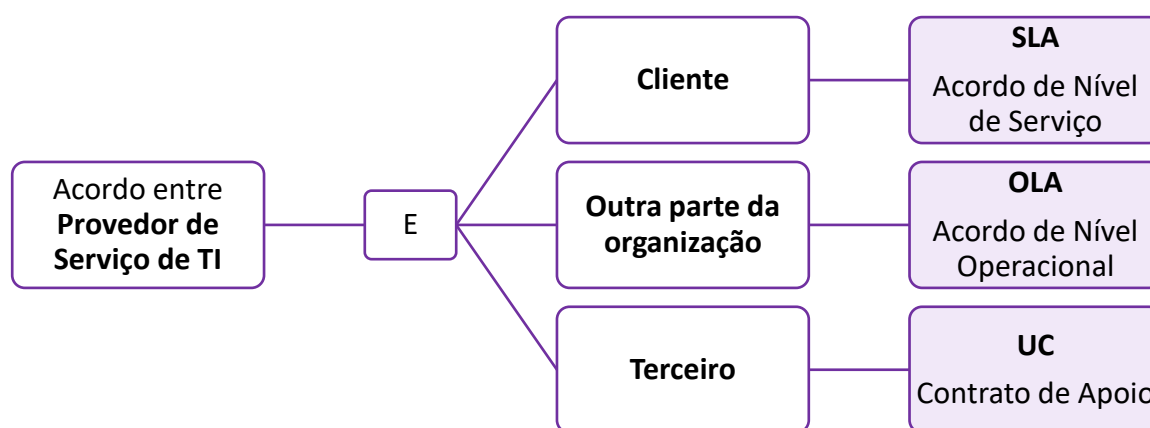
Esquema 27 – Tipos de Acordo de Nível de Serviço.



Além do acordo de nível de serviço que ocorre entre o provedor de serviços de TI, podemos ter também acordos de níveis operacionais e contratos de apoio que ocorrem com outras partes da organização ou com terceiros:

- **Acordo de Nível Operacional (OLA):** acordo entre um **provedor de serviço de TI e outra parte da mesma organização**. Ele dá apoio à entrega, pelo provedor de serviço de TI, de serviços de TI a clientes e define os produtos ou serviços a serem fornecidos e as responsabilidades de ambas as partes.
- **Contrato de apoio (UC):** contrato entre um **provedor de serviços de TI e um terceiro**. O terceiro fornece produtos ou serviços que são necessários para a execução de um serviço de TI a um cliente.

Assim,



Esquema 28 – SLA, OLA e UC.



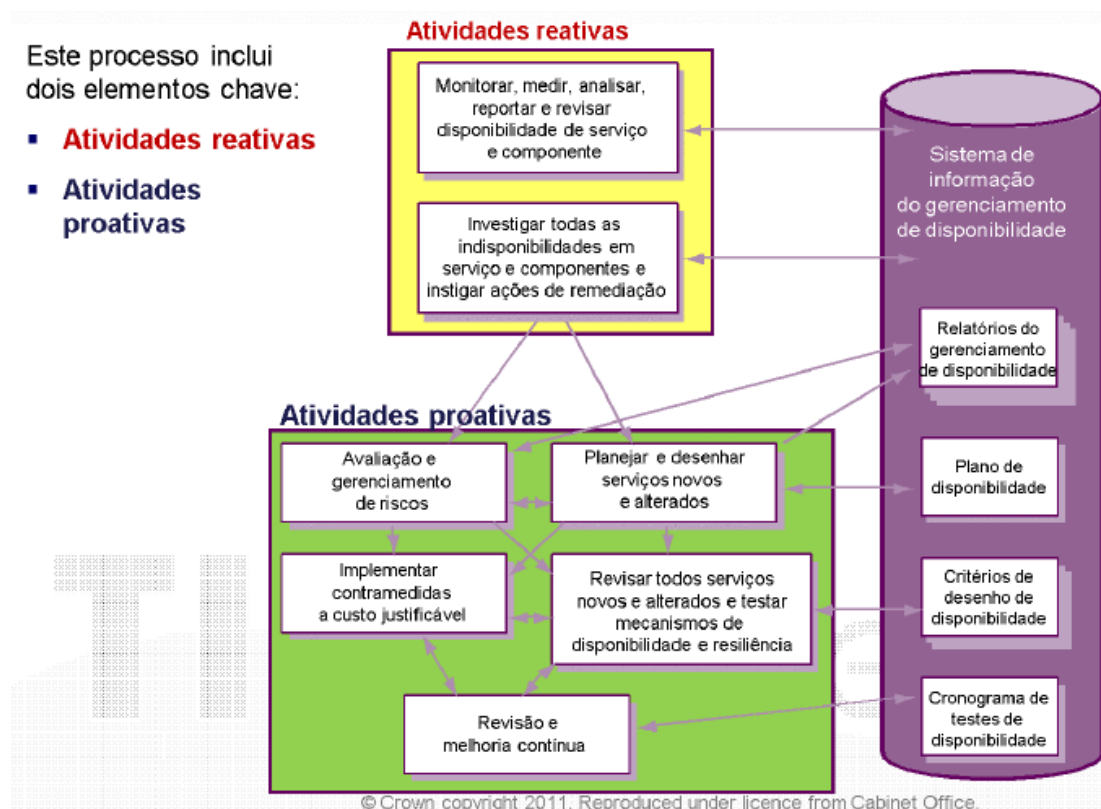
3.3.4 Gerenciamento da disponibilidade

A finalidade do gerenciamento de disponibilidade é **fornecer um ponto de foco e gerenciamento para todos os problemas relacionados à disponibilidade que se aplicam a serviços, componentes e recursos**, garantindo que os objetivos de disponibilidade em todas as áreas sejam medidos e atingidos e que correspondam ou excedam os atuais e futuras necessidades acordadas do negócio de maneira econômica.

O **gerenciamento de disponibilidade** ocorre em dois níveis interconectados, a saber, **disponibilidade de serviço e disponibilidade de componente**, e tem como objetivo otimizar continuamente e melhorar proativamente a disponibilidade de serviços de TI e sua organização de suporte.

Existem dois aspectos principais:

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



Esquema 29 – Atividades reativas e proativas.



O **processo de gerenciamento de disponibilidade** é baseado em um sistema de informações de gerenciamento de disponibilidade que contém todas as medidas e informações necessárias para suportar as atividades de disponibilidade, produzir um plano de disponibilidade e fornecer informações adequadas aos níveis de serviço da empresa.

As **atividades de gerenciamento de disponibilidade** consideram a disponibilidade, a confiabilidade, a capacidade de manutenção e a sustentabilidade, tanto no nível de serviço quanto de componente, especialmente aquelas que suportam funções vitais de negócios.

A **disponibilidade** é a **habilidade de um serviço de TI ou outro item de configuração de desempenhar a sua função acordada quando requerido**. A disponibilidade é normalmente calculada em porcentagens. Tal cálculo frequentemente se baseia no tempo de serviço acordado e na indisponibilidade.

$$\frac{\text{Tempo de serviço acordado} - \text{tempo fora do ar (downtime)}}{\text{Tempo de serviço acordado}} \times 100$$



EXEMPLIFICANDO

Se para um serviço foi acordado 99,9% de disponibilidade durante os dias úteis das 07:00 as 19:00, e o serviço ficou fora do ar por 2 horas durante um dia do mês, o percentual de disponibilidade no final do mês foi de:

Tempo de serviço acordado: 12h por dia x 21 dias úteis = 252h

$$\frac{252\text{h} - 2\text{h}}{252} \times 100 = \frac{250\text{h}}{252\text{h}} \times 100 = 99,2\%$$

Logo, está abaixo do tempo de serviço acordado.

A **confiabilidade** é uma medida do **tempo em que um serviço de TI ou outro item de configuração pode executar a sua função acordada sem interrupção**. Geralmente medida como:

- **Tempo Médio Entre Falhas (TMEF ou MTBF)**: tempo médio em que um serviço de TI ou outro item de configuração consegue realizar a sua função acordada sem interrupção. É **medido a partir do momento em que o item de configuração começa a funcionar, até sua próxima falha**.



- **Tempo Médio Entre Incidentes de Serviço (TMEIS):** métrica usada para medir e relatar a confiabilidade. É o **tempo médio desde quando um sistema ou serviço de TI falha, até a sua próxima falha.**

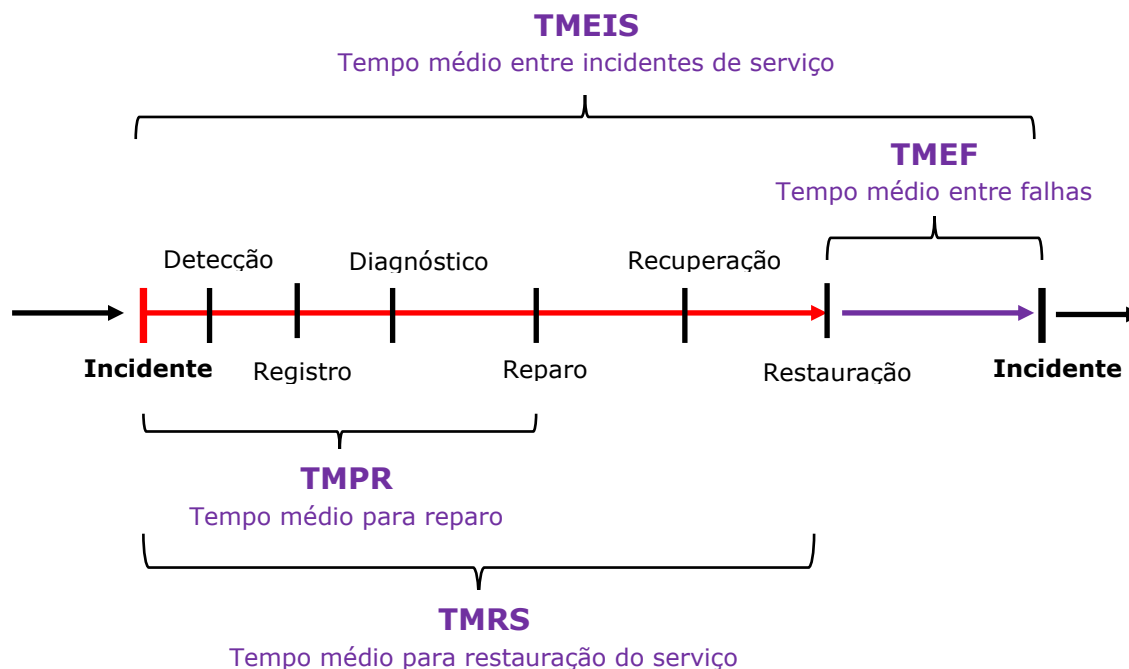
A **sustentabilidade** é uma medida de **quão rápido e eficaz um serviço** de TI ou outro item de configuração **pode ser restaurado à operação normal após uma falha.**

- **Tempo Médio para Restaurar o Serviço (TMRS):** tempo médio levado para restaurar um serviço de TI ou outro item de configuração após uma falha. O TMRS é **medido a partir do momento em que o item de configuração falha até quando ele estiver completamente restaurado** e executando a sua funcionalidade normal.

Outra medida importante é:

- **Tempo Médio para Reparo (TMPR):** tempo médio levado para reparar um serviço de TI ou outro item de configuração após uma falha. O TMPR é **medido a partir de quando o item de configuração falha até que seja reparado.** O TMPR **não inclui o tempo necessário para recuperar ou restaurar.**

Vamos apresentar essas medidas em um esquema:



Esquema 30 – Medidas de Disponibilidade.





EXEMPLIFICANDO

Para calcular as medidas de disponibilidade, vamos supor as seguintes ocorrências:

1. **Incidente 1:** 09h00min
2. **Deteção:** 09h10min
3. **Registro:** 09h12min
4. **Diagnóstico:** 09h30min
5. **Reparo:** 10h00min
6. **Recuperação:** 10h05min
7. **Restauração:** 10h10min
8. **Incidente 2:** 11h00min

Logo, teremos as seguintes medidas de disponibilidade:

Tempo Médio Entre Falhas (TMEF ou MTBF): 50min

$$\text{Incidente 2} - \text{Restauração} = 11\text{h}00\text{min} - 10\text{h}10\text{min} = 50\text{min}$$

Tempo Médio Entre Incidentes de Serviço (TMEIS):

$$\text{Incidente 2} - \text{Incidente 1} = 11\text{h}00\text{min} - 09\text{h}00\text{min} = 2\text{h}$$

Tempo Médio para Restaurar o Serviço (TMRS): 1h10min

$$\text{Restauração} - \text{Incidente 1} = 10\text{h}10\text{min} - 09\text{h}00\text{min} = 1\text{h}10\text{min}$$

Tempo Médio para Reparo (TMPR): 1h

$$\text{Reparo} - \text{Incidente 1} = 10\text{h}00\text{min} - 09\text{h}00\text{min} = 1\text{h}$$



3.3.5 Gerenciamento da capacidade

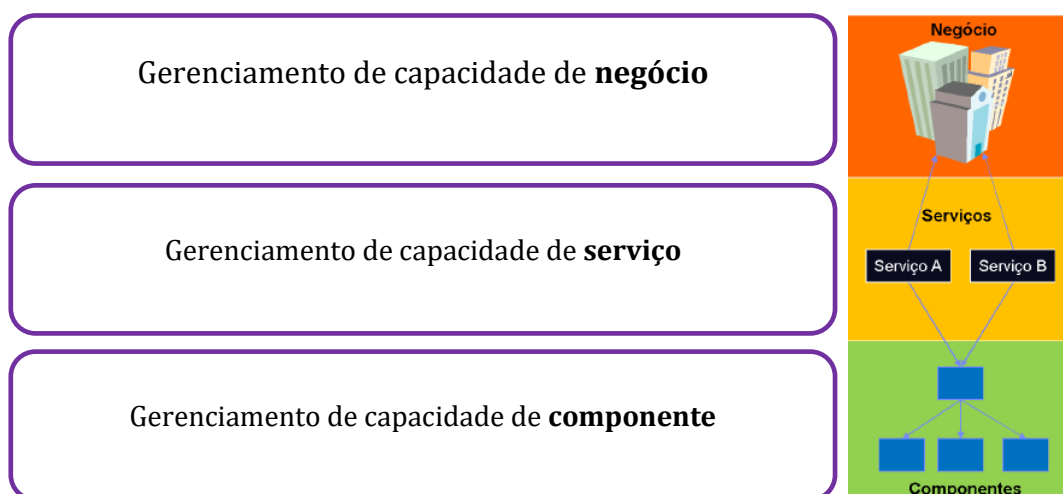
O **gerenciamento de capacidade** inclui **gerenciamento de capacidade de negócios, serviços e componentes em todo o ciclo de vida do serviço**. Um fator-chave de sucesso no gerenciamento de capacidade é garantir que ele seja considerado durante o estágio de projeto.

O **propósito do gerenciamento de capacidade** é fornecer um **ponto de foco e gerenciamento para todas as questões relacionadas à capacidade** e desempenho, relacionadas a serviços e componentes, e para adequar a capacidade de TI às demandas de negócios acordadas.

O **sistema de informações de gerenciamento de capacidade (CMIS)** é a base de um processo de gerenciamento de capacidade bem-sucedido. As informações contidas no CMIS são armazenadas e analisadas por todos os subprocessos de gerenciamento de capacidade para o fornecimento de relatórios técnicos e gerenciais, incluindo o plano de capacidade.

Existem três subprocessos no gerenciamento de capacidade:

- **Gerenciamento de capacidade de negócio:** traduz as necessidades do negócio e planos futuros em requisitos para os serviços e para a infraestrutura de TI.
- **Gerenciamento de capacidade de serviço:** gerencia, controla e faz previsão do desempenho e capacidade de ponta a ponta dos serviços de TI em uso e de cargas de trabalho.
- **Gerenciamento de capacidade do componente:** gerencia, controla e faz previsão do desempenho, utilização e capacidade de cada um dos componentes individuais que suportam os serviços de TI.



Esquema 31 – Subprocessos do Gerenciamento da Capacidade.



3.3.6 Gerenciamento da continuidade de negócio

Como a tecnologia é um componente essencial da maioria dos processos de negócios, a disponibilidade contínua ou alta de TI é essencial para a sobrevivência do negócio como um todo. Isto é conseguido através da introdução de medidas de redução de risco e opções de recuperação. A manutenção contínua da capacidade de recuperação é essencial para se manter eficaz.

O propósito do gerenciamento de continuidade de serviços de TI é **assegurar que todos os recursos técnicos e serviços de TI necessários** (incluindo sistemas, redes, aplicações, Central de Serviços, suporte técnico, telecomunicações etc.) **possam ser recuperados dentro de um tempo preestabelecido.**

O gerenciamento de continuidade de serviços de TI inclui uma série de atividades ao longo do ciclo de vida para garantir que, uma vez estabelecidos os planos de continuidade e recuperação de serviços, eles sejam mantidos alinhados com os planos de continuidade de negócios e as prioridades de negócios.

A manutenção de estratégias de política de **gerenciamento de continuidade de serviços de TI** adequadas e planos de **gerenciamento de continuidade de serviços de TI** alinhados aos planos de negócios é fundamental. Isso pode ser alcançado pela conclusão regular da análise de impacto nos negócios (BIA – *Business Impact Analysis*) e dos exercícios de gerenciamento de riscos.

A **Análise de Impacto de Negócio (AIN ou BIA)** irá:

- Identificar os serviços de TI críticos ao negócio.
- Determinar os impactos da indisponibilidade.
- Avaliar cenários de impacto.
- Analisar obrigações legais que a empresa deve cumprir.
- Analisar quanto tempo a empresa resistiria sem os serviços de TI.
- Avaliar os requisitos mínimos de recuperação.
- Determinar o tempo mínimo e máximo dos níveis de serviços a serem recuperados.
- Determinar quais processos de negócios devem ser recuperados por completo.





Esquema 32 – Análise de Impacto de Negócios (AIN) ou Business Impact Analysis (BIA).

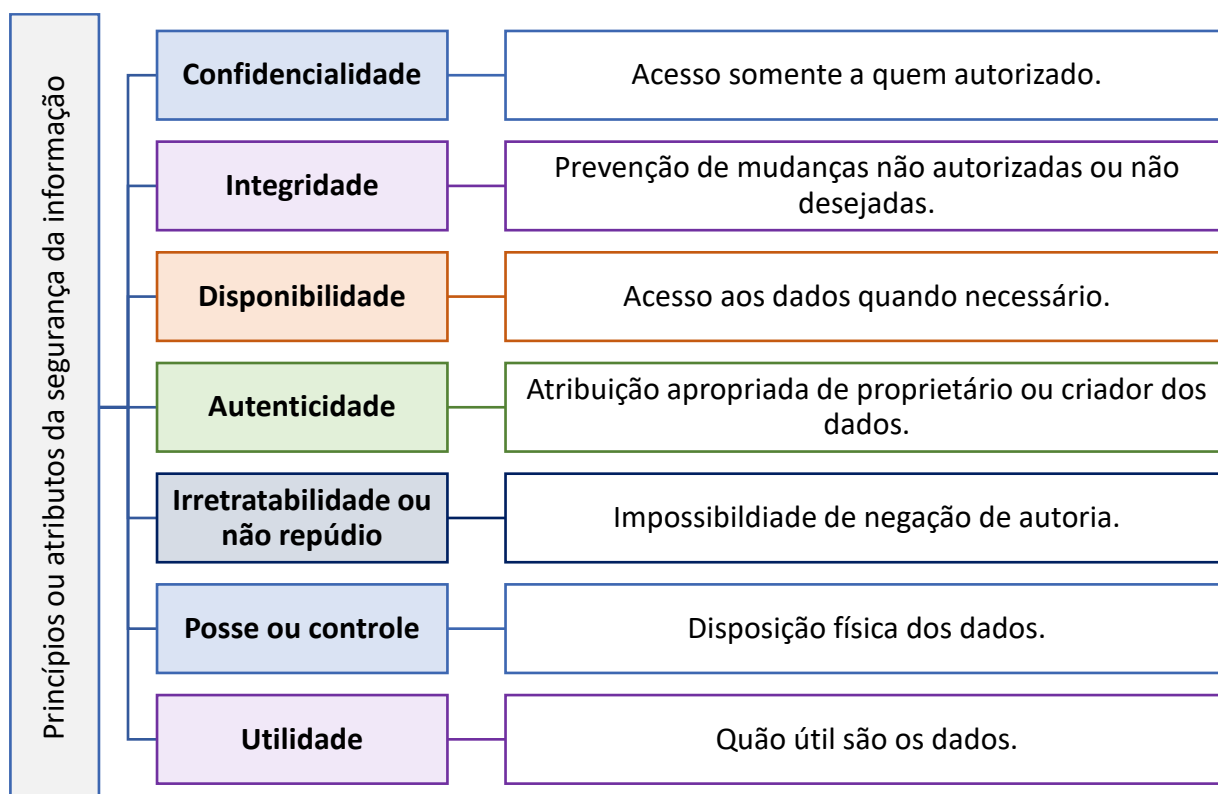


3.3.7 Gerenciamento da Segurança da Informação

O **gerenciamento de segurança da informação** precisa ser considerado dentro do quadro geral de governança corporativa. A governança corporativa é o conjunto de responsabilidades e práticas exercidas pelo conselho e administração executiva com o objetivo quádruplo de fornecer orientação estratégica, garantindo que os objetivos sejam alcançados, verificando que os riscos estão sendo gerenciados adequadamente e verificando que os recursos da empresa são usados efetivamente.

O propósito do processo **gerenciamento de segurança da informação** é **alinhar a segurança de TI com a segurança do negócio e garantir que a segurança da informação seja efetivamente gerenciada em todas as atividades de gerenciamento de serviços.**

A segurança da informação busca assegurar as seguintes propriedades:



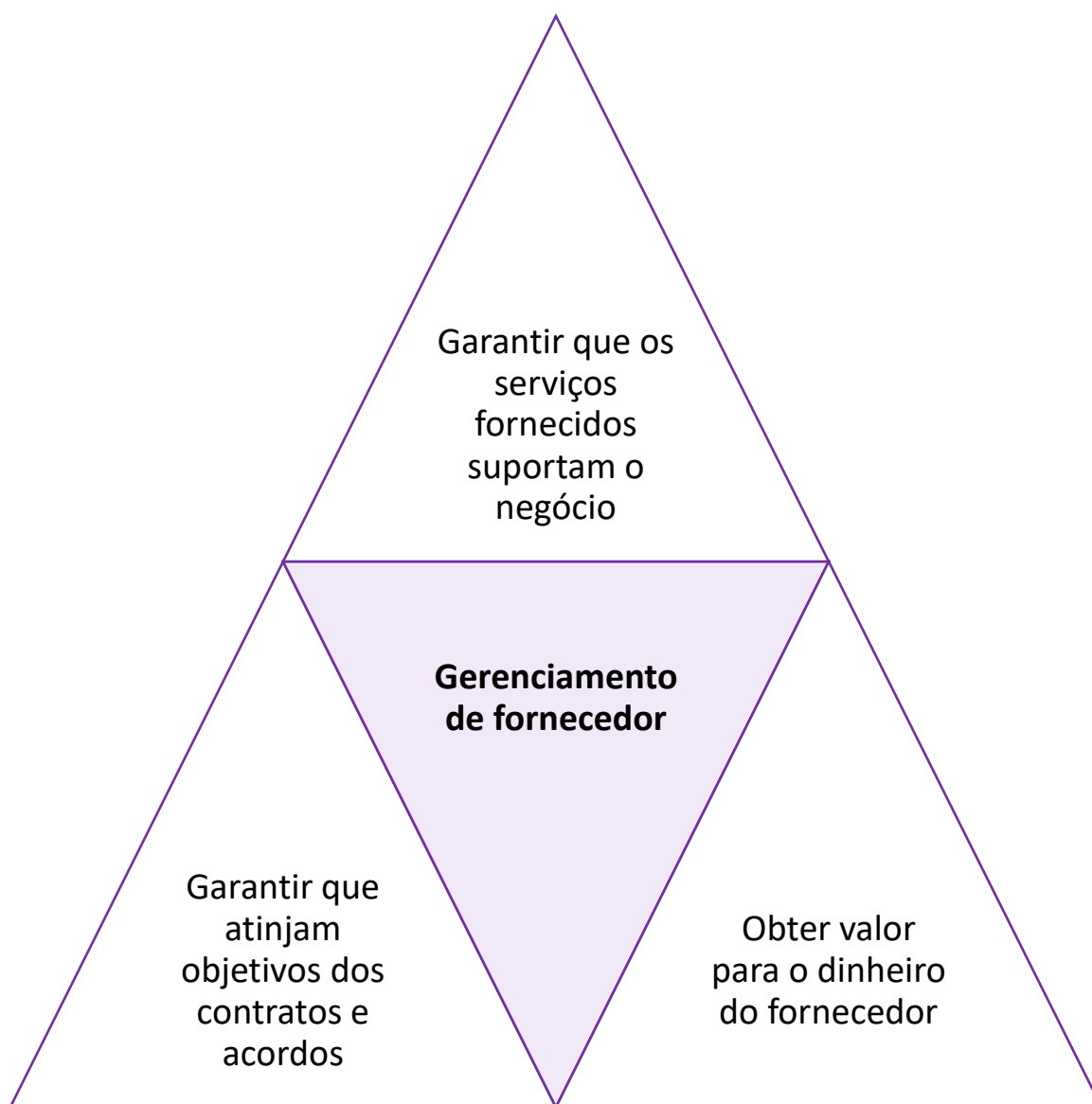
Esquema 33 – Princípios da Segurança da Informação.



3.3.8 Gerenciamento de fornecedores

O processo de **gerenciamento de fornecedores** **garante que os fornecedores e os serviços que eles fornecem são gerenciados para suportar as metas de serviços de TI e as expectativas do negócio.**

O **propósito do processo de gerenciamento do fornecedor** é **obter valor para o dinheiro dos fornecedores** e garantir que os fornecedores atinjam os objetivos contidos em seus contratos e acordos, ao mesmo tempo em que se ajustam a todos os termos e condições. O processo categoriza os fornecedores e os contratos em termos de valor, importância, risco e impacto, e administra-os de acordo com a sua criticidade para a prestação global de serviços de TI.



Esquema 34 – Gerenciamento de fornecedor.





(FCC - 2018 - TRT - 2ª REGIÃO (SP) - Analista Judiciário - Tecnologia da Informação) De acordo com 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:

Existem três subprocessos no gerenciamento de capacidade:

- **Gerenciamento de capacidade de negócio:** traduz as necessidades do negócio e planos futuros em requisitos para os serviços e para a infraestrutura de TI.
- **Gerenciamento de capacidade de serviço:** gerencia, controla e faz previsão do desempenho e capacidade de ponta a ponta dos serviços de TI em uso e de cargas de trabalho.
- **Gerenciamento de capacidade do componente:** gerencia, controla e faz previsão do desempenho, utilização e capacidade de cada um dos componentes individuais que suportam os serviços de TI.

Gabarito: Letra B



4. – Transição de Serviços

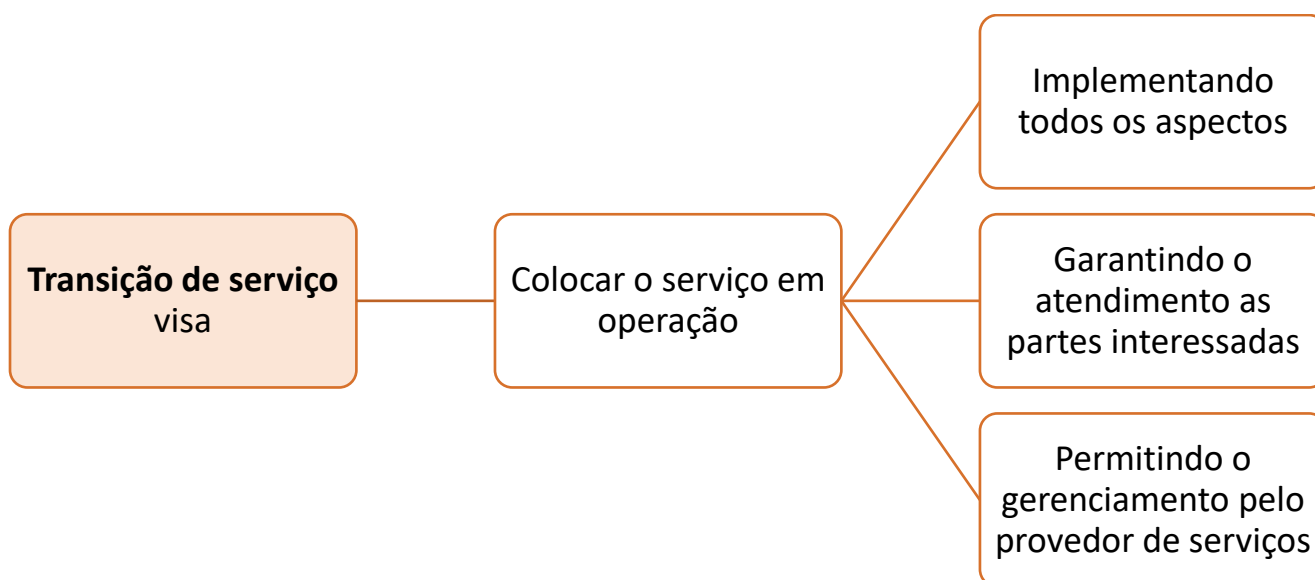
4.1 – Descrição do estágio Transição de Serviços

O **estágio de Transição de Serviço** tem como principal objetivo **colocar no ambiente de produção, em plena operação, um serviço que acabou de sair do estágio de Desenho de Serviço**, garantindo o cumprimento dos requisitos preestabelecidos de custo, qualidade e prazo e que haja impacto mínimo nas operações atuais da organização.

Um processo de transição de serviços, quando efetivo, agrega valor significativo a uma organização provedora de serviços, uma vez que assegura que os novos serviços possam ser utilizados de forma a maximizar o valor das operações do negócio, e, principalmente, demonstra a capacidade da organização de gerenciar mudanças em seus serviços de forma consistente.

A **transição de serviços** se concentra na **implementação de todos os aspectos do serviço, garantindo que o serviço novo ou alterado atenda às expectativas do cliente e possa ser gerenciado pelo provedor de serviços**. Isso requer compreensão suficiente de:

- Valor comercial potencial, para quem é entregue e julgado.
- Identificação de todas as partes interessadas como fornecedor, cliente e outras áreas.
- Implementação e adaptação do desenho do serviço, incluindo a organização da modificação do projeto, onde a necessidade é detectada durante a transição.



Esquema 35 – Transição de Serviço



4.2 – Conceitos chave da Transição de Serviços

A **transição de serviços** é apoiada por princípios subjacentes que facilitam o uso eficaz e eficiente de serviços novos ou alterados.

Os **princípios** incluem:

- Compreender todos os serviços, suas utilidades, suas garantias e os resultados que eles suportam.
- Gerenciar a complexidade associada a mudanças em serviços, tecnologia e processos.
- Estabelecer uma política formal e uma estrutura comum para a implementação de mudanças, para garantir que todas as atividades necessárias sejam realizadas e todos os riscos relevantes sejam considerados.
- Apoiar a transferência de conhecimento, suporte à decisão e reutilização de processos, sistemas e outros elementos. A transição efetiva do serviço é fornecida envolvendo todas as partes relevantes, garantindo que o conhecimento apropriado esteja disponível e que o trabalho seja reutilizável em circunstâncias similares futuras.
- Antecipar e gerenciar as 'correções de curso', sendo proativo e determinando seu provável curso e tempo.
- Assegurar o envolvimento do pessoal de transição de serviço e um entendimento dos requisitos de transição de serviço durante todo o ciclo de vida do serviço.



4.3 – Processos da Transição de Serviços

Segue uma breve descrição dos processos da transição de serviços:

PROCESSO	DESCRIÇÃO E OBJETIVOS
Planejamento e suporte da transição	Fornecer planejamento geral para transições de serviços e coordena os recursos que eles precisam.
Gerenciamento das mudanças	Visa controlar o ciclo de vida de todas as mudanças , permitindo que mudanças benéficas sejam feitas com o mínimo de interrupção nos serviços de TI.
Gerenciamento de ativos de serviço e da configuração	Visa assegurar que os ativos necessários para fornecer serviços sejam devidamente controlados e que informações precisas e confiáveis sobre esses recursos estejam disponíveis quando e onde for necessário.
Gerenciamento da liberação e da distribuição	Visa planejar, agendar e controlar a construção, teste e implantação de liberações e oferecer novas funcionalidades exigidas pelo negócio, protegendo a integridade dos serviços existentes.
Validação e teste de serviço	Visa garantir que um serviço de TI novo ou alterado corresponda às suas especificações de projeto e atenda às necessidades do negócio.
Avaliação de mudanças	Visa fornecer um meio formal e padronizado de determinar o desempenho de uma mudança de serviço no contexto de impactos prováveis nos resultados comerciais e nos serviços existentes e propostos e na infraestrutura de TI.
Gerenciamento do conhecimento	Visa compartilhar perspectivas, ideias, experiências e informações para garantir que estas estejam disponíveis no lugar certo no momento certo para permitir decisões informadas e melhorar a eficiência, reduzindo a necessidade de redescobrir o conhecimento.

Esquema 36 – Processos da Transição de Serviços.



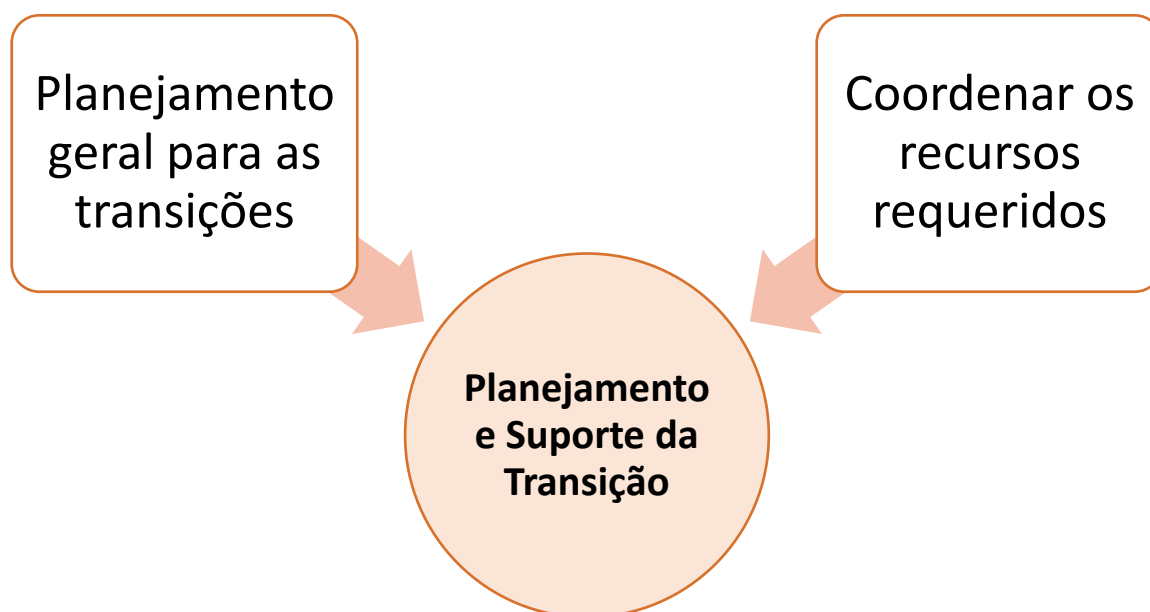
4.3.1 Planejamento e suporte da transição

O propósito do planejamento e suporte de transição é fornecer **planejamento geral para transições de serviços e coordenar os recursos** que eles precisam.

O planejamento e apoio de transição possui **duas áreas principais** de atividade:

- Planejar e coordenar os **recursos necessários** para permitir o bom funcionamento da etapa de transição do serviço.
- Planejar e coordenar as **transições de serviços individuais**, para garantir que elas ofereçam os benefícios comerciais esperados.

Um planejamento e suporte de transição eficazes podem melhorar significativamente a capacidade de um provedor de serviços de lidar com altos volumes de alterações e lançamentos em toda a sua base de clientes.



Esquema 37 – Planejamento e Suporte da Transição.

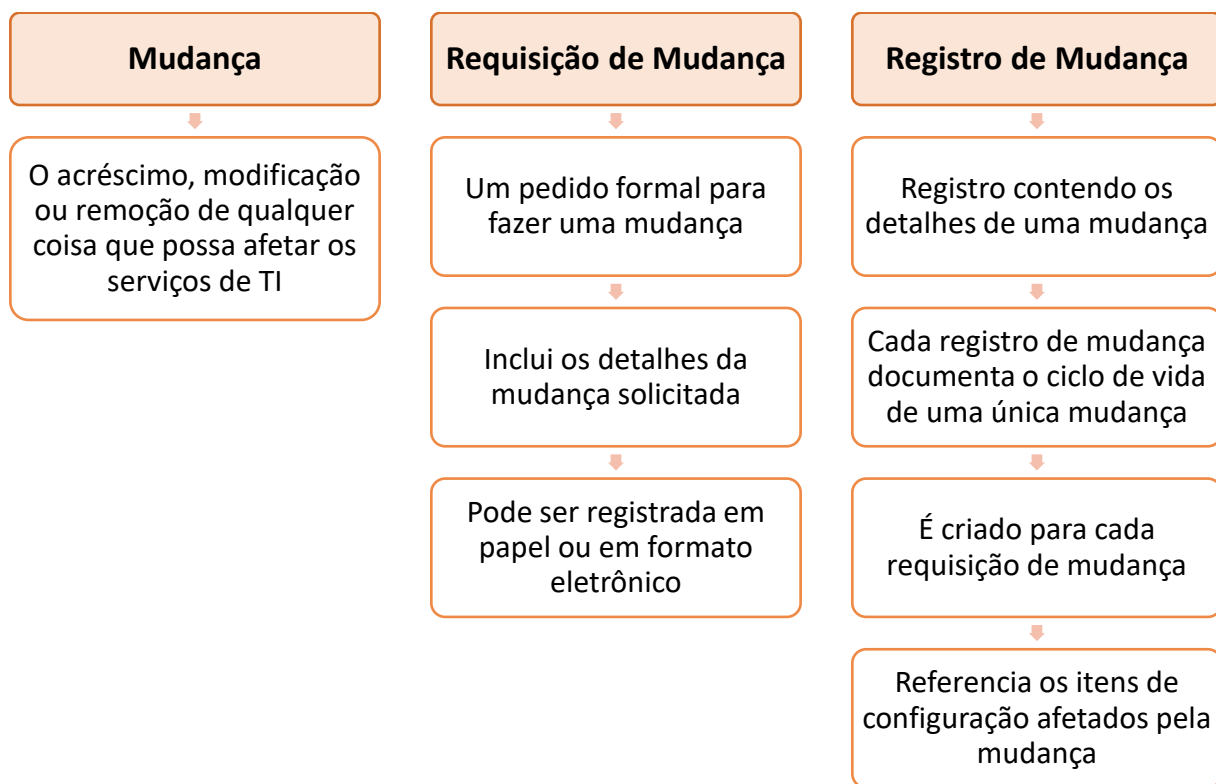


4.3.2 Gerenciamento de mudanças

O objetivo do processo de gerenciamento de mudanças é **controlar o ciclo de vida de todas as mudanças**, permitindo que mudanças benéficas sejam feitas com o mínimo de interrupção nos serviços de TI.

Uma **mudança** se refere a **adição, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar os serviços de TI**. O escopo deve incluir mudanças em todas as arquiteturas, processos, ferramentas, métricas e documentação, bem como mudanças nos serviços de TI e outros itens de configuração.

O **gerenciamento de mudanças** garante que as mudanças sejam registradas e avaliadas e que as mudanças autorizadas sejam priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas de forma controlada.



Esquema 38 – Mudança, Requisição de Mudança e Registro de Mudança.



É importante destacar que para diferentes tipos de mudança geralmente existem procedimentos específicos, como os de avaliação de impacto e de autorização de mudança. Existem três tipos de mudança de serviço:

- **Mudança normal:** passa pelos **estágios de avaliação completa, autorização e implementação**. Normalmente é caracterizada como importante, significativa ou de pouca importância. Ex.: liberar uma nova versão de um aplicativo, migrar um aplicativo para outro servidor.
- **Mudança padrão:** **mudança pré-aprovada** que tem **baixo risco, relativamente comum e segue um procedimento ou instrução** de trabalho. Ex.: recuperação de senha, alteração do local de uma impressora.
- **Mudança emergencial:** reservada para **mudanças altamente críticas que precisam ser implementadas o mais rápido possível**. Ex.: resolver um incidente grave.

Mudança normal

- Passa pelos estágios de avaliação completa, autorização e implementação
- Caracterizada como importante, significativa ou de pouca importância

Mudança padrão

- Mudança pré-aprovada
- Segue um procedimento ou instrução

Mudança emergencial

- Mudanças altamente críticas
- Devem ser implementadas o mais rápido possível.

Esquema 39 – Tipos de mudanças.



Ainda em relação ao Gerenciamento de Mudanças é importante destacar o papel do **Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)**. O CCM serve como um **corpo de conselho para auxiliar o gerenciamento de mudança na avaliação e priorização de mudanças, com visão tanto técnica como de negócio**. Por isso o CCM precisa incluir pessoas com uma clara compreensão das necessidades de negócio, do cliente e dos usuários, bem como das funções do desenvolvimento técnico e de suporte.

Existem também o **Comitê Consultivo de Mudanças Emergencial (CCME)** para atuar quando surgir a necessidade de uma mudança emergencial e não houver tempo hábil para criar um CCM completo. O CCME possui uma **configuração menor com autoridade para tomar decisões emergenciais**.

Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)

Corpo de conselho

Auxiliar o gerenciamento de mudança na avaliação e priorização de mudanças

Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME)

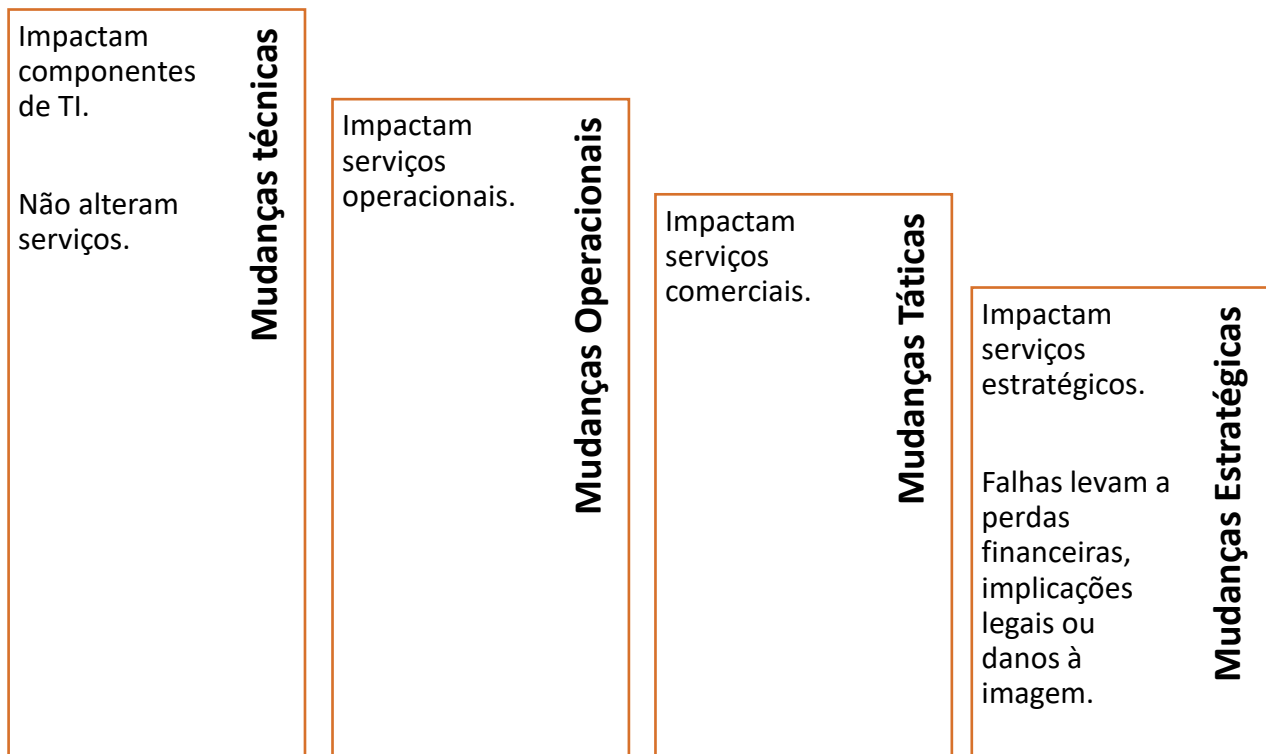
Configuração menor do CCM com autoridade para tomar decisões emergenciais

Esquema 40 – Comitê Consultivo de Mudanças.

As mudanças podem ser categorizadas como:

- **Mudanças Técnicas:** mudanças que possam **impactar componentes de TI**, porém **não alteram os serviços**. Geralmente, são mudanças necessárias para componentes de TI.
- **Mudanças Operacionais:** mudanças que possam **impactar serviços operacionais da empresa**. São relacionadas à serviços e devem ser originadas nos ciclos Desenho de Serviço e/ou Melhoria Continuada de Serviços.
- **Mudanças Táticas:** mudanças que possam **impactar os serviços que atendem atividades comerciais** da organização. Estão originadas no ciclo de Estratégia de Serviços.
- **Mudanças Estratégicas:** mudanças que possam **impactar serviços estratégicos da organização**. Geralmente são serviços que, em caso de falha, causam perdas financeiras, implicações legais ou danos à imagem da empresa.





Esquema 41 – Categorias de Mudanças.

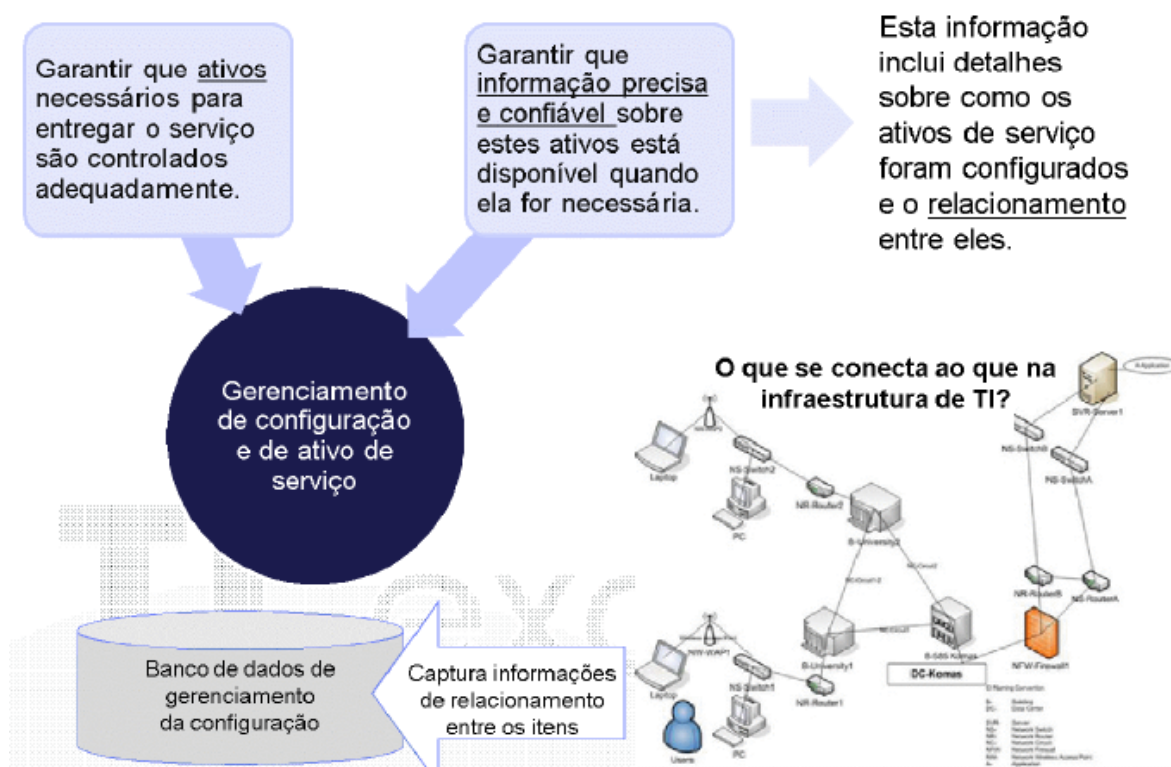


4.3.3 Gerenciamento de Ativos de Serviço e de Configuração

O objetivo do Gerenciamento de Ativos de Serviço e de Configuração é **assegurar que os ativos necessários para fornecer serviços sejam devidamente controlados** e que informações precisas e confiáveis sobre esses recursos estejam disponíveis quando e onde for necessário. Esta informação inclui detalhes de como os ativos foram configurados e as relações entre os ativos.

Um **item de configuração (IC)** é **qualquer componente ou outro ativo de serviço que precise ser gerenciado** para entregar um serviço de TI.

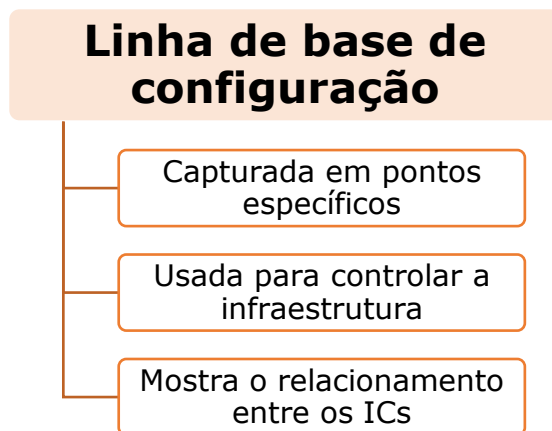
Um **banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC)** é um **banco de dados usado para armazenar os registros da configuração durante todo o seu ciclo de vida**. O **sistema de gerenciamento de configuração** mantém um ou mais bancos de dados de gerenciamento de configuração, e cada banco de dados armazena atributos de itens de configuração e relacionamentos com outros itens de configuração.



Esquema 42 – Gerenciamento de Ativo de Serviço e De Configuração.

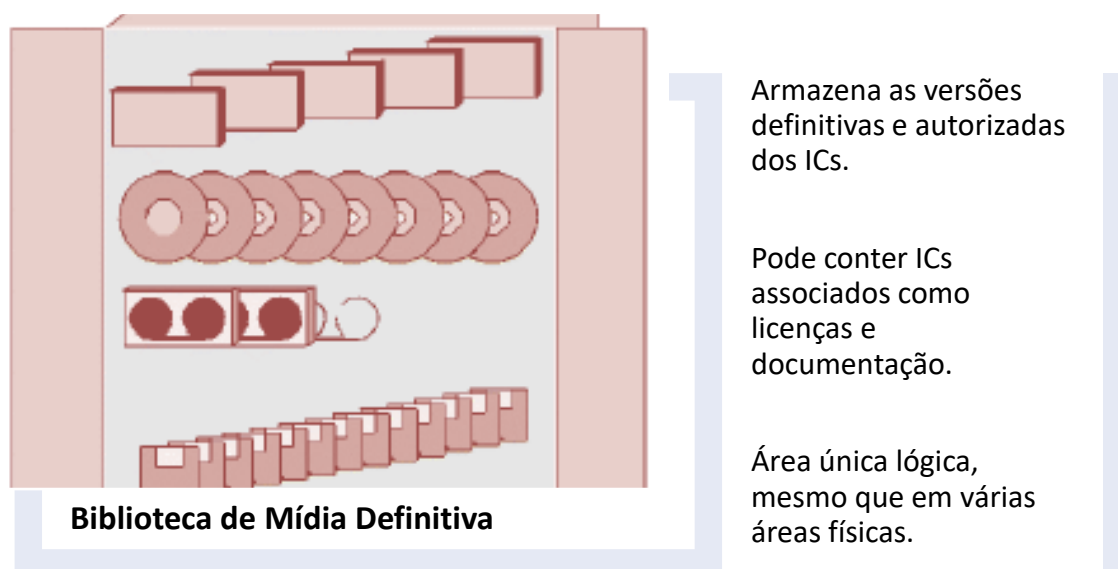


Outro conceito bastante interessante é o de **linha de base de configuração**, que **representa um instantâneo que é usado como um ponto de referência**. Muitos instantâneos podem ser feitos e registrados ao longo do tempo, porém apenas alguns serão usados como linhas de base.



Esquema 43 – Linha de base de configuração.

Uma **Biblioteca de Mídia Definitiva (BMD)** se refere a **uma ou mais localidades em que as versões definitivas e autorizadas de todos os itens de configuração de software são armazenadas de maneira segura**. A biblioteca de mídia definitiva também pode conter itens de configuração associados, como licenças e documentação. Ela é uma área única de armazenamento lógico, mesmo que existam diversas localidades. A biblioteca de mídia definitiva é controlada pelo gerenciamento de configuração e ativo de serviço e é registrada no sistema de gerenciamento de configuração.



Esquema 44 – Biblioteca de Mídia Definitiva.

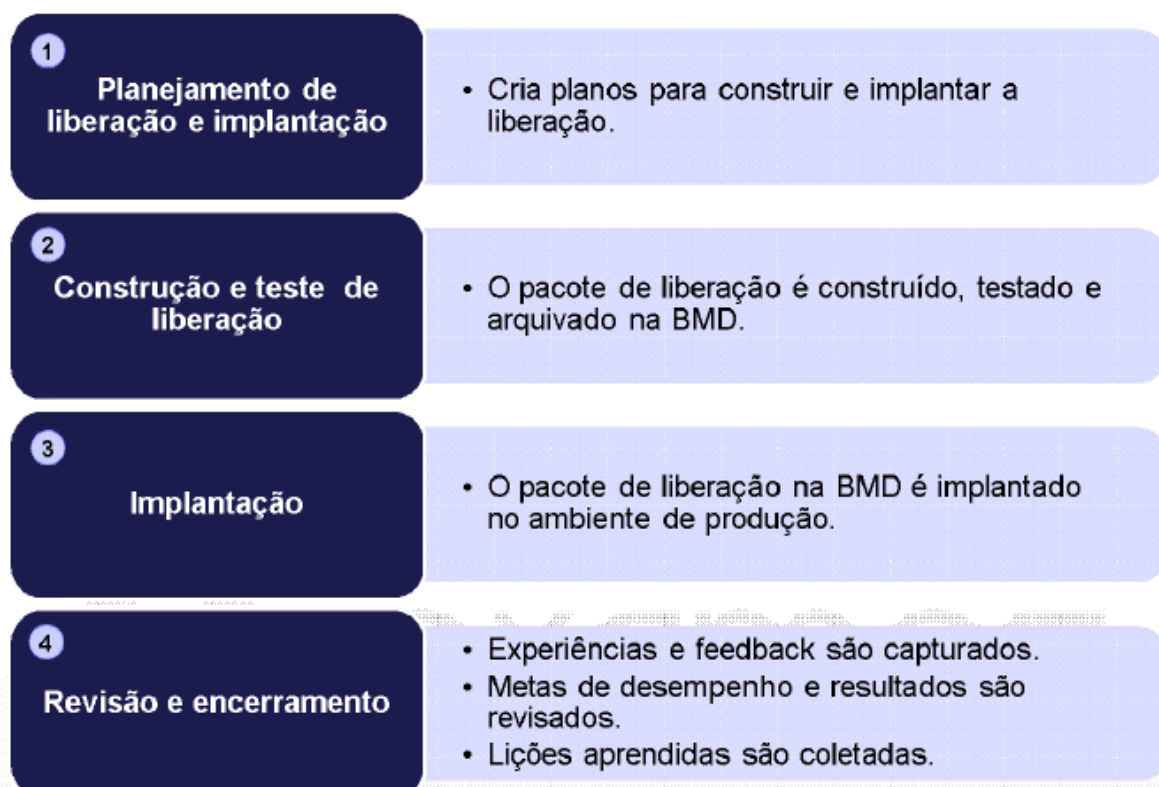


4.3.4 Gerenciamento da Liberação e da Distribuição (ou da Implantação)

O objetivo do processo de gerenciamento da liberação e da distribuição é **planejar, agendar e controlar a construção, teste e implantação de liberações e oferecer novas funcionalidades exigidas pelo negócio**, protegendo a integridade dos serviços existentes.

Uma **liberação (release)** constitui-se de **uma ou mais mudanças a um serviço de TI que são construídas, testadas e implantadas ao mesmo tempo**.

Há quatro fases no gerenciamento de liberação e implantação:



Esquema 45 – Fases do gerenciamento da liberação e implantação.



4.3.5 Validação e teste de serviço

O objetivo do processo de validação e teste do serviço é **garantir que um serviço de TI novo ou alterado corresponda às suas especificações de projeto e atenda às necessidades do negócio.**

A **validação e o teste do serviço** garantem a confiança de que a liberação irá fornecer os resultados esperados e o valor para os clientes, dentro dos custos, capacidade e restrições projetados.

O **serviço é testado explicitamente em relação a utilidade e garantia** estabelecidas no pacote de desenho do serviço para garantir que ele seja adequado ao propósito e adequado ao uso. Isso inclui testes de funcionalidade, disponibilidade, continuidade, capacidade, segurança e usabilidade. O teste também garante que o serviço possa ser operado e gerenciado pelo provedor de serviços.

Validação e Teste de Serviço

- Visa garantir que um serviço corresponda a suas especificações e atenda as necessidades de negócio.
- Serviço é testado para avaliar a utilidade e garantia.

Esquema 46 – Validação e Teste de Serviço.



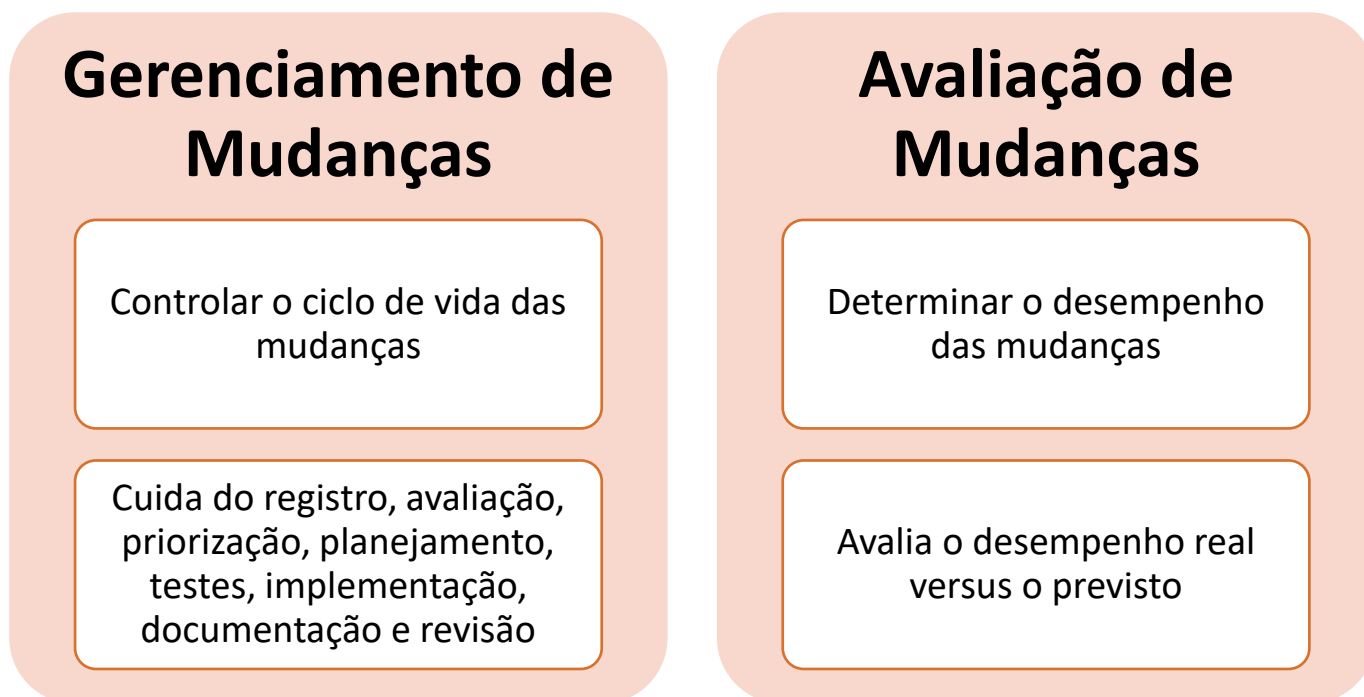
4.3.6 Avaliação de Mudanças

O objetivo do processo de avaliação de mudanças é **fornecer um meio formal e padronizado de determinar o desempenho de uma mudança** de serviço no contexto de impactos prováveis nos resultados comerciais e nos serviços existentes e propostos e na infraestrutura de TI.

A **avaliação de mudança** avalia o desempenho real de uma mudança em relação ao desempenho previsto e identifica riscos e problemas relacionados à mudança.

A **avaliação de mudanças** está intimamente ligada ao gerenciamento de mudanças. A saída principal da avaliação de mudanças é um relatório de avaliação que é usado para ajudar o pessoal de gerenciamento de mudança a decidir autorizar uma alteração. A avaliação de mudança formal não é necessária para todas as alterações, e cada provedor de serviços define quando esse processo formal deve ser usado e quando a avaliação pode ser realizada como parte do gerenciamento de mudanças.

Cuidado para não confundir a Avaliação de Mudanças com o Gerenciamento de Mudanças:



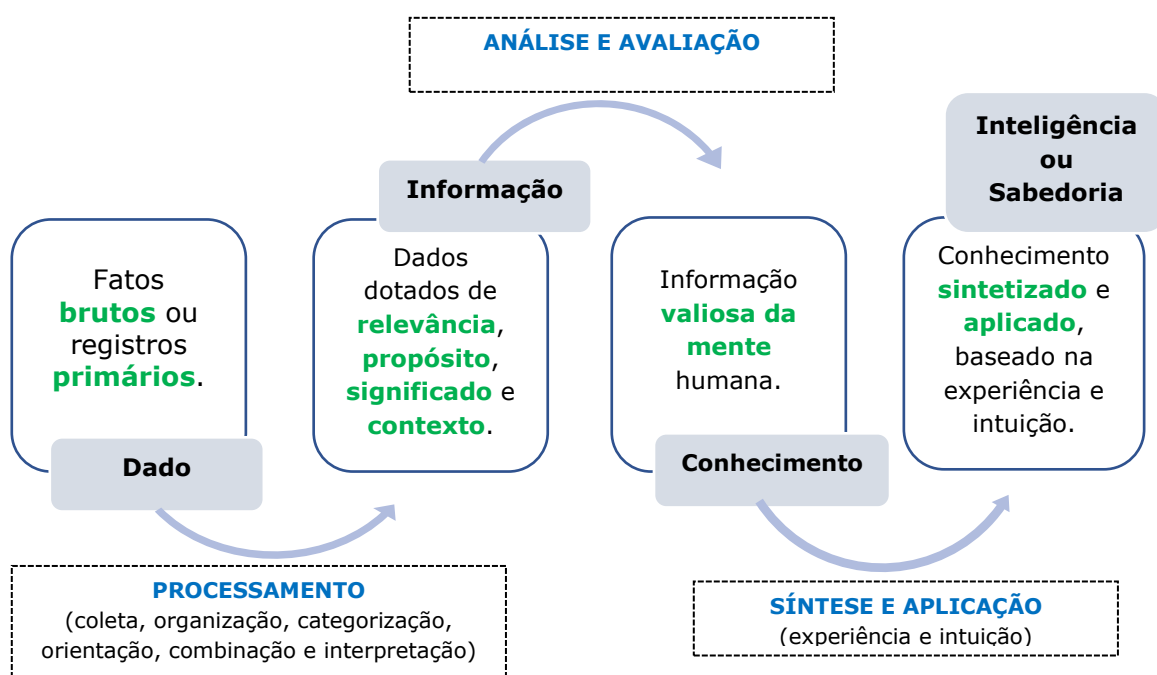
Esquema 47 – Gerenciamento de Mudanças x Avaliação de Mudanças.



4.3.7 Gerenciamento do conhecimento

O objetivo do gerenciamento do conhecimento é **compartilhar perspectivas, ideias, experiências e informações** para garantir que estas estejam disponíveis no lugar certo no momento certo para permitir decisões informadas e melhorar a eficiência, reduzindo a necessidade de redescobrir o conhecimento.

No coração da gestão do conhecimento está a estrutura de **dados->para informação->para conhecimento->para sabedoria (DICS)**, condensando dados brutos e inutilizáveis em ativos valiosos.



Esquema 48 – Dados, informações, conhecimento e inteligência (ou sabedoria).





(CESPE - 2018 - TCE-MG - Analista de Controle Externo - Ciência da Computação) À luz do ITIL v3, a entrega de novas funcionalidades exigidas pelo negócio — incluindo o planejamento, a programação, o controle da construção e os testes das liberações — é de responsabilidade do(a)

- a) validação e do teste de serviço, que é um processo da operação de serviços.
- b) gerenciamento técnico, que é uma função da operação de serviços.
- c) gerenciamento de liberação e implantação, que é um processo da transição de serviços.
- d) gerenciamento de operações de TI, que é uma função da operação de serviços.
- e) gerenciamento de mudança, que é um processo da transição de serviços.

Comentários:

O objetivo do processo de gerenciamento da liberação e da distribuição é **planejar, agendar e controlar a construção, teste e implantação de liberações e oferecer novas funcionalidades exigidas pelo negócio**, protegendo a integridade dos serviços existentes.

Uma **liberação (release)** constitui-se de **uma ou mais mudanças a um serviço de TI que são construídas, testadas e implantadas ao mesmo tempo**.

Gabarito: Letra C



5. – Operação de Serviços

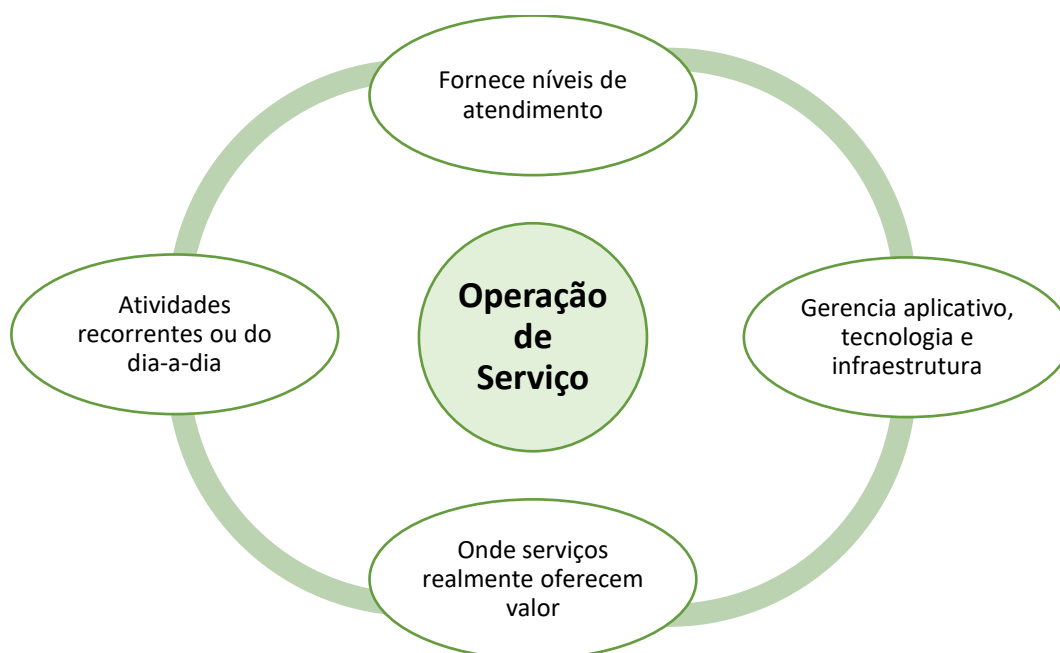
5.1 – Descrição do estágio Operação de Serviços

O estágio **Operação de Serviço** possui como objetivo **fornecer níveis acordados de atendimento a usuários e clientes e gerenciar aplicativos, tecnologia e infraestrutura que suportam a entrega dos serviços**.

É somente durante esta fase do ciclo de vida que os **serviços realmente oferecem valor ao negócio**. A estratégia de serviço define o valor, o desenho do serviço projeta os serviços para entregar esse valor, a transição do serviço traz esse desenho para um serviço ao vivo, e é responsabilidade da equipe de operação de serviço garantir que o serviço e, portanto, o valor, sejam entregues.

A **operação do serviço** é a fase do ciclo de vida que **trata quase exclusivamente dos usuários**. Para a grande maioria dos usuários do serviço de TI, a operação do serviço é TI. O estágio de **Operação de Serviço** é bastante crítico dentro do ciclo de vida do serviço, pois erros na condução, no controle e na gestão das atividades do dia a dia operacional poderão comprometer totalmente a disponibilidade do serviço, mesmo que ele tenha sido muito bem desenhado e que sua implementação em produção tenha sido um sucesso.

A **Operação de Serviço** inclui em seu escopo todas as **atividades recorrentes necessárias para entregar e suportar os serviços**. Seu objetivo é coordenar e executar tais atividades dentro dos níveis de serviço estabelecidos com os clientes.



Esquema 49 – Operação de Serviço.



5.2 – Processos da Operação de Serviços

Segue uma breve descrição dos processos da operação de serviços:

PROCESSO	DESCRIÇÃO E OBJETIVOS
Gerenciamento de evento	Visa gerenciar eventos ao longo de seu ciclo de vida , desde a detecção até a determinação da ação de controle apropriada.
Gerenciamento de incidentes	Visa restaurar o serviço ao normal o mais rápido possível e minimizar o impacto adverso nas operações comerciais . O serviço "normal" é o nível de serviço acordado e definido dentro dos acordos de níveis de serviço e acordos de nível operacionais.
Cumprimento de requisição	Visa permitir aos usuários solicitar e receber serviços padrão , entregar e fornecer esses serviços, fornecer informações aos usuários e clientes sobre os serviços e auxiliar na informação geral, reclamações e comentários.
Gerenciamento de problemas	Visa gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas, desde a primeira identificação até a investigação e documentação até a eventual remoção . O gerenciamento de problemas busca minimizar os impactos adversos de incidentes e problemas e evitar proativamente qualquer reincidência de tais incidentes. Em última análise, trata-se de buscar a causa raiz de incidentes e problemas e iniciar ações para corrigir ou melhorar a situação.
Gerenciamento de acesso	Visa fornecer os direitos para que os usuários possam acessar um serviço ou grupo de serviços , impedindo o acesso a usuários não autorizados.

Esquema 50 – Processos da Operação de Serviços.



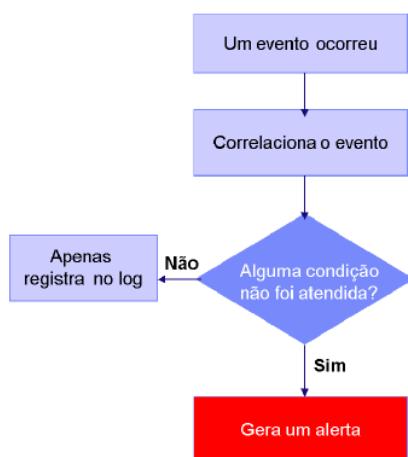
5.2.1 Gerenciamento de Evento

A operação efetiva do serviço depende do conhecimento do status da infraestrutura e dos seus componentes. O gerenciamento de eventos faz exatamente isso. Um evento pode indicar que algo está funcionando incorretamente, potencialmente levando a um registro de incidentes sendo gerado. Os eventos também podem indicar que uma atividade normal, ou intervenção de rotina ocorreu ou é necessária.

O **objetivo do gerenciamento de eventos** é **gerenciar eventos ao longo de seu ciclo de vida**, desde a detecção até a determinação da ação de controle apropriada.

Um **evento** pode ser definido como **qualquer ocorrência que tem significado para o gerenciamento da infraestrutura de TI ou entrega de serviço** de TI e avaliação de impacto que um desvio pode causar aos serviços.

Um **alerta** é um **aviso de que um limite foi alcançado, alguma coisa mudou, ou uma falha ocorreu**.



Esquema 51 – Eventos e alertas.

O monitoramento e gerenciamento de eventos estão intimamente relacionados, mas de natureza ligeiramente diferente. O gerenciamento de eventos se concentra na geração e detecção de notificações significativas sobre o status da infraestrutura e dos serviços de TI. O monitoramento simplesmente observa a infraestrutura e os serviços de TI, relatando seu status, seja significativo ou não.

Os eventos podem ser detectados por um item de configuração (CI) ou por uma ferramenta de gerenciamento que pesquisa o IC. Qualquer evento detectado pode levar a uma ação sendo tomada; o evento pode ser reconhecido, pode desencadear uma ação ou levar a um incidente, problema ou registro de alteração sendo criado. As respostas aos eventos podem ser automatizadas ou pode exigir intervenção manual. Existem três tipos de evento: informativo, aviso e exceção.



5.2.2 Gerenciamento de incidente

O objetivo do gerenciamento de incidentes é **restaurar o serviço ao normal o mais rápido possível** e minimizar o impacto adverso nas operações comerciais. O serviço "normal" é o nível de serviço acordado e definido dentro dos acordos de níveis de serviço e acordos de nível operacionais.

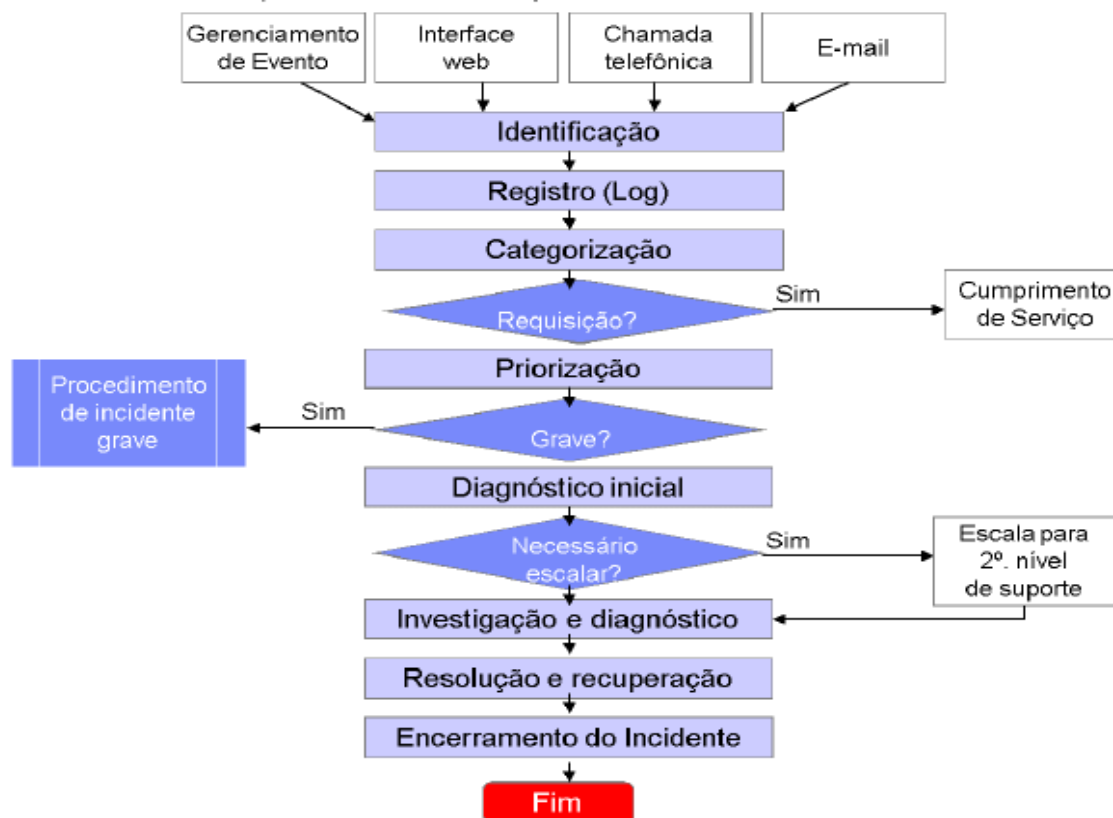
Um **incidente** é uma **interrupção imprevista de um serviço de TI ou uma redução na qualidade de um serviço de TI**. A falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente.

Os **incidentes** geralmente são detectados pelo gerenciamento de eventos ou pelos usuários que entram em contato com a central de serviços. Os incidentes são categorizados para identificar quem deve trabalhar neles e para a análise de tendências, e são priorizados de acordo com a urgência e o impacto nos negócios.

Se um incidente não puder ser resolvido rapidamente, ele será escalado. A escalada funcional passa o incidente para uma equipe de suporte técnico com habilidades apropriadas.

Uma vez que o incidente tenha sido resolvido de uma perspectiva técnica, a central de serviços garante que o usuário esteja satisfeito e trabalhando normalmente antes que o incidente seja encerrado.

Um processo genérico para o gerenciamento de incidentes é apresentado na figura a seguir:

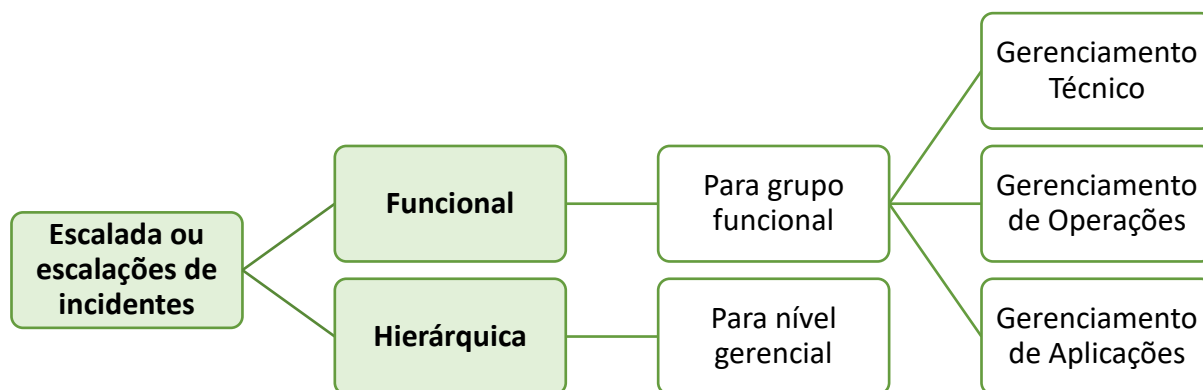


Esquema 52 – Fluxo de Atividades para um incidente padrão.



É importante destacar que existem dois tipos de escalção no ITIL:

- **Funcional:** quando o incidente é **repassado para um grupo funcional**. Quando um grupo não tem conhecimento técnico para resolver o incidente ou não tem recursos suficientes para cumprir os prazos acordados.
- **Hierárquica:** quando é **necessário notificar o nível gerencial**. Quando é necessária a liberação de recursos técnicos para resolver o incidente mais rápido.

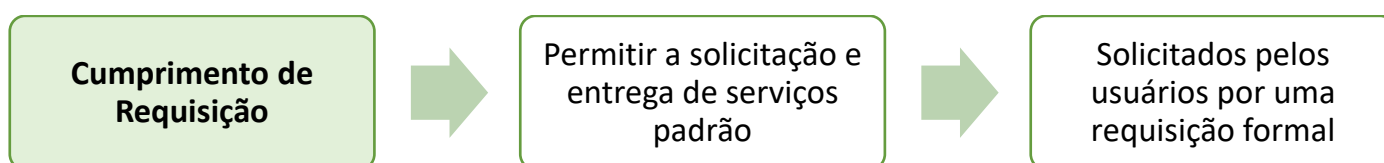


Esquema 53 – Tipos de escaladas ou escalções.

5.2.3 Cumprimento de Requisição

O objetivo do cumprimento de requisição é **permitir aos usuários solicitar e receber serviços padrão**, entregar e fornecer esses serviços, fornecer informações aos usuários e clientes sobre os serviços e auxiliar na informação geral, reclamações e comentários. A sua escala e a natureza frequente de baixo risco requerem esse processo separado em vez de potencialmente congestionar os processos normais de gerenciamento de incidentes e mudanças.

Uma **requisição** é **uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido**, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário.



Esquema 54 – Cumprimento de Requisição.



5.2.4 Gerenciamento de Problemas

O objetivo do gerenciamento de problemas é **gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas, desde a primeira identificação até a investigação e documentação até a eventual remoção**. O gerenciamento de problemas busca minimizar os impactos adversos de incidentes e problemas e evitar proativamente qualquer reincidência de tais incidentes. Em última análise, trata-se de **buscar a causa raiz de incidentes e problemas e iniciar ações para corrigir ou melhorar a situação**.

Os problemas são categorizados de forma semelhante aos incidentes, mas o objetivo é entender causas, documentar soluções de contorno e solicitar alterações que permanentemente resolvam os problemas.

Um **problema** é a **causa de um ou mais incidentes**.

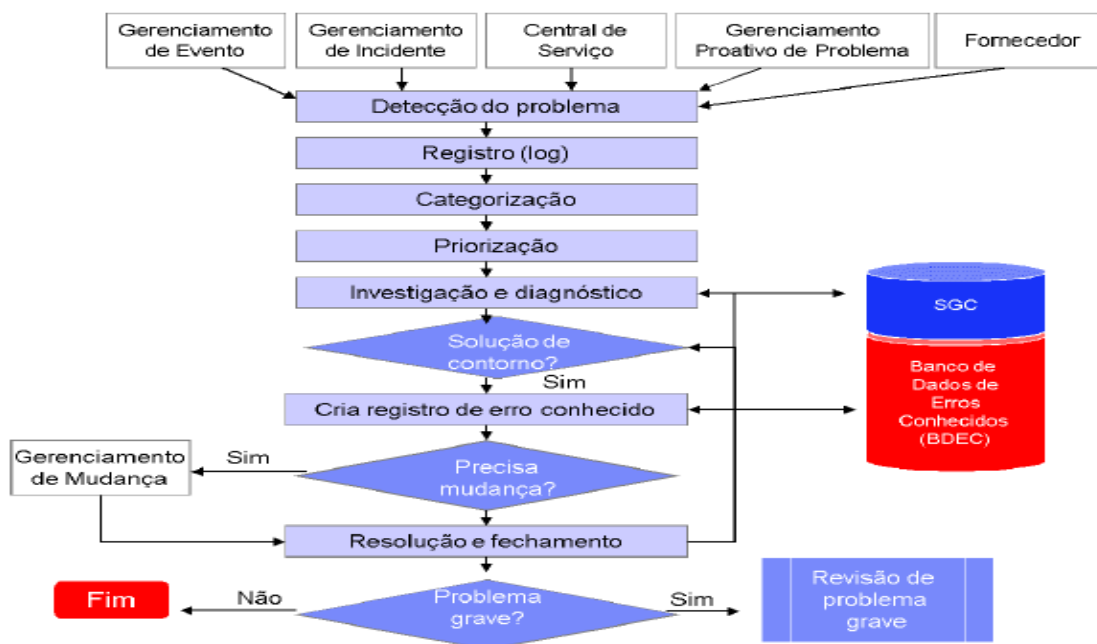
A **solução de contorno** serve para **reduzir ou eliminar o impacto de um incidente ou problema para o qual a resolução definitiva ainda não está disponível**.

Um **erro conhecido** é um problema que **possui causa-raiz e solução de contorno documentados**.

O Gerenciamento de Problema consiste em dois subprocessos:

- **Gerenciamento de Problema Reativo:** executado como parte da Operação de Serviço.
- **Gerenciamento de Problema Proativo:** iniciado pela Operação de Serviço, mas geralmente gerenciado pela Melhoria Contínua de Serviço.

O fluxo de atividades do gerenciamento de problemas é ilustrado a seguir:



Esquema 55 – Fluxo de Atividades do Gerenciamento de Problema.



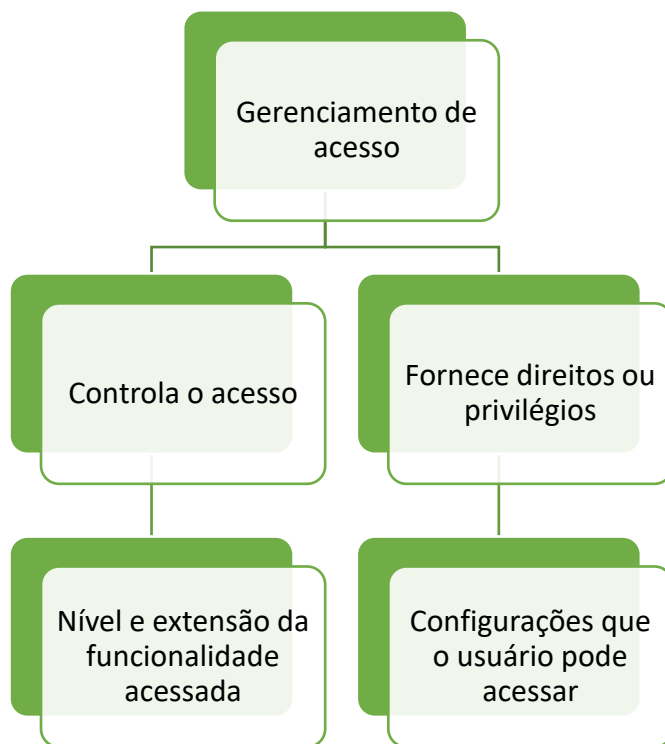
5.2.5 Gerenciamento de acesso

O objetivo do processo de gerenciamento de acesso é **fornecer os direitos para que os usuários possam acessar um serviço** ou grupo de serviços, impedindo o acesso a usuários não autorizados.

O **gerenciamento de acesso** ajuda a gerenciar confidencialidade, disponibilidade e integridade de dados e propriedade intelectual. É o processo de configuração do usuário que sustenta o gerenciamento de segurança da informação.

O **acesso** se refere ao **nível e extensão da funcionalidade de um serviço ou dados que um usuário tem permissão** para usar.

Os **direitos (ou privilégios)** são **configurações que o usuário pode acessar** em um serviço ou grupo de serviços.



Esquema 56 – Gerenciamento de acesso.



É importante diferenciar os termos da operação de serviços, para não cair nas pegadinhas das questões. Então, vejamos um esquema:

Gerenciamento de Eventos

- **Evento:** ocorrência com significado para o gerenciamento de TI ou entrega de serviço.
- **Alerta:** aviso de limite alcançado, algo mudou ou falha ocorreu.

Gerenciamento de Incidentes

- **Incidente:** interrupção imprevista no serviço ou redução na qualidade do serviço.

Gerenciamento de Requisição

- **Requisição:** requisição formal para algo ser fornecido.

Gerenciamento de Problemas

- **Problemas:** causa de um ou mais incidentes.
- **Solução de contorno:** reduz ou elimina o impacto de incidente ou problema sem solução definitiva.
- **Erro conhecido:** possui causa-raiz e solução de contorno documentados.

Gerenciamento de Acesso

- **Acesso:** nível e extensão da funcionalidade acessada.
- **Direitos ou privilégios:** configurações que o usuário pode acessar.

Esquema 57 – Principais termos usados na operação de serviços.





(CESPE - 2019 - CGE - CE - Auditor de Controle Interno - Tecnologia da Informação) Ao avaliar o funcionamento da central de serviços de determinado órgão, um analista de TI observou que todos os chamados recebidos pela central de serviços foram classificados como incidentes, antes mesmo de qualquer diagnóstico. Verificou também que, quando possível, alguns incidentes foram resolvidos pela própria central, no primeiro contato.

Acerca dessa situação, à luz da ITIL v3, é correto afirmar que o gerenciamento de serviços realizado nesse órgão foi

- a) compatível com a ITIL, pois todos os chamados devem ser classificados como incidentes, sem a necessidade de diagnóstico prévio.
- b) compatível com a ITIL, pois todo chamado deve ser alterado de incidente para problema ou requisição, mas somente após a sua classificação.
- c) compatível com a ITIL apenas no que se refere ao fato de a central de serviços não ter realizado diagnósticos dos chamados recebidos, o que não é de sua competência.
- d) compatível com a ITIL apenas no que se refere ao fato de a central de serviços poder resolver incidentes no primeiro contato, quando possível.
- e) incompatível com a ITIL, pois não compete à central classificar chamadas, realizar diagnósticos nem resolver incidentes.

Comentários:

Vamos avaliar cada um dos itens:

- a) **Incorreto:** nem todos os chamados devem ser classificados como incidentes, apenas aqueles que são interrupção imprevista no serviço ou redução na qualidade do serviço.
- b) **Incorreto:** nem todo incidente gera um problema.
- c) **Incorreto:** é da competência da central de serviços realizar o diagnóstico dos chamados, ao menos em primeiro nível.
- d) **Correto:** compatível com a ITIL apenas no que se refere ao fato de a central de serviços poder resolver incidentes no primeiro contato, quando possível. Caso não consiga resolver os incidentes, então deve escalá-los para o segundo nível.
- e) **Incorreto:** compete à central classificar chamadas, realizar diagnósticos e resolver incidentes, quando possível.

Gabarito: Letra D



5.3 – Funções da Operação de Serviços

No estágio Operação de Serviço estão previstos também **quatro funções**, que são um **conjunto de pessoas e medidas automatizadas** que executam determinado processo, atividade, ou uma comunicação entre eles. As quatro funções são: **central de serviços, gerenciamento técnico, gerenciamento de aplicações, gerenciamento de operações**.

5.3.1 Central de Serviços

A **central de serviços** fornece um **único ponto de contato para todos os usuários de TI**. Geralmente registra e gerencia todos os incidentes, solicitações de serviço e solicitações de acesso e fornece uma interface de usuário para todos os outros processos e atividades de operação do serviço. Funciona como a "janela da loja" para TI para usuários; é onde a grande maioria dos usuários obtém sua primeira impressão do provedor de serviços de TI.

As principais responsabilidades da central de serviços são:

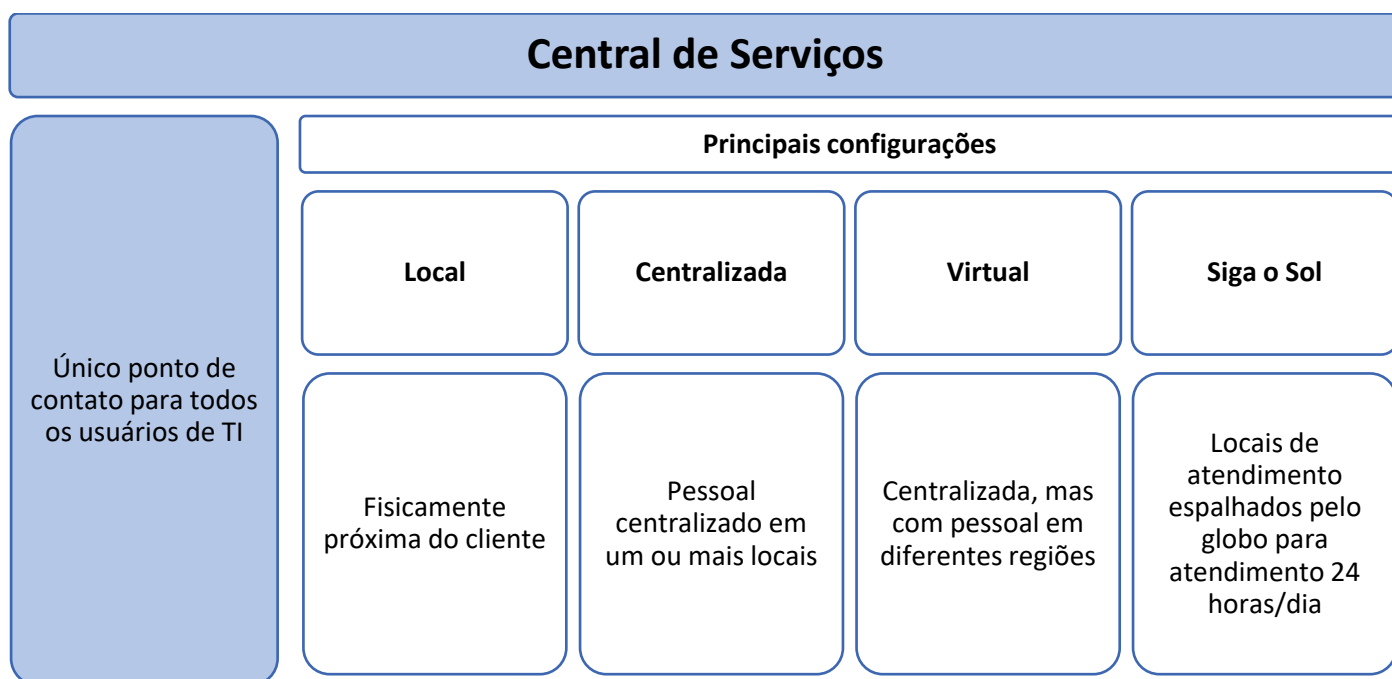
- Registrar todos os detalhes de incidente e requisições, alocando os códigos de categorização e priorização.
- Prover o diagnóstico e investigação no primeiro nível.
- Resolver incidentes e requisições para os quais está preparada.
- Escalar incidentes conforme ANSs.
- Manter usuários informados sobre o progresso.
- Fechar todos os incidentes, requisições e outros tipos de chamadas.
- Conduzir pesquisa de satisfação com clientes/usuários.
- Atualizar o Sistema de Gerenciamento da Configuração.

A central de serviços pode ser apresentar com base nas seguintes **configurações**:

- **Local:** funciona **fisicamente próxima ao usuário**. A presença local facilita a comunicação, mas pode custar caro quando há um volume de atendimento muito pequeno em cada local.
- **Centralizada:** **pessoal centralizado em um ou mais locais**. Pode ser mais econômica quando existem poucas pessoas na equipe e volume maior de chamadas. Exigirá que o pessoal conheça um número maior de serviços e que atenda a necessidade de diversos clientes.



- **Virtual:** única central de serviço **centralizada, mesmo que o pessoal esteja localizado em diferentes regiões geográficas**. Através de recursos tecnológicos na central telefônica, é possível redirecionar a chamada sem que o usuário perceba o local que o está atendendo.
- **Siga o Sol (Follow the Sun): locais de atendimento espalhados pelo globo que podem fornecer suporte 24 horas por dia.** Em vez de trabalhar com turnos, é possível redirecionar as chamadas para um determinado local conforme o horário de expediente naquele país.



Esquema 58 – Central de Serviços.

5.3.2 Gerenciamento técnico

O **Gerenciamento técnico** se refere a grupos, departamentos ou equipes que são os **guardiões dos conhecimentos técnicos e do gerenciamento geral da infraestrutura de TI**. Ajuda a planejar, implementar e manter uma infraestrutura técnica estável e garantir que recursos e conhecimentos necessários sejam implementados para projetar, construir, transferir, operar e melhorar os serviços de TI e tecnologia de suporte.



5.3.3 Gerenciamento de aplicações

O **Gerenciamento de aplicações** é responsável por **gerenciar aplicativos ao longo de seu ciclo de vida**. Eles são os guardiões dos conhecimentos técnicos e conhecimentos relacionados às aplicações. Eles trabalham junto com o gerenciamento técnico fornecendo conhecimento para recursos que suportam os serviços de TI.

5.3.4 Gerenciamento de operações

O **Gerenciamento de operações**: é o departamento, grupo ou equipe de **pessoas responsáveis pela realização das atividades operacionais do dia-a-dia**. Tem como papel executar as atividades e procedimentos em curso necessários para gerenciar e manter a infraestrutura de TI para oferecer e suportar os serviços de TI nos níveis acordados.

Resumo das funções

As funções são sintetizadas a seguir:

Central de Serviços	Gerenciamento Técnico	Gerenciamento de Aplicações	Gerenciamento de Operações
• Único ponto de contato para todos os usuários de TI	• Guardiões dos conhecimentos técnicos e do gerenciamento geral da infraestrutura de TI.	• Gerenciar aplicativos ao longo de seu ciclo de vida.	• Pessoas responsáveis pela realização das atividades operacionais do dia-a-dia.

Esquema 59 – Funções da Operação de Serviços.





(FCC - 2017 - TRF - 5ª REGIÃO - Técnico Judiciário - Informática) Considere que o Tribunal adote as melhores práticas da ITIL v3 edição 2011. Uma das atividades que deve ser realizada se refere à definição de papéis e habilidades técnicas dos grupos de suporte e também à definição das ferramentas, processos e procedimentos necessários para fornecer suporte aos serviços de TI e ao gerenciamento de infraestrutura de TI. As principais perguntas que se busca responder são:

- Que competências e habilidades são necessárias para executar o serviço?
- O Tribunal possui pessoas com essas competências e habilidades?
- É possível capacitar as pessoas ou será necessário abrir concurso?
- Qual é o custo-benefício entre capacitar e abrir concurso para conseguir pessoas capacitadas?
- Os recursos certos estão sendo utilizados para suportar os serviços certos?

Estas atividades são pertinentes

- a) ao processo Gerenciamento Técnico do estágio Desenho de Serviços.
- b) ao processo Gerenciamento Técnico do estágio Operação de Serviços.
- c) à função Gerenciamento de Operações de TI do estágio Transição de Serviços.
- d) à função Gerenciamento Técnico do estágio Operação de Serviços.
- e) ao processo Gerenciamento de Operações de TI do estágio Desenho de Serviços.

Comentários:

O **Gerenciamento técnico** se refere a grupos, departamentos ou equipes que são os **guardiões dos conhecimentos técnicos e do gerenciamento geral da infraestrutura de TI**. Ajuda a planejar, implementar e manter uma infraestrutura técnica estável e garantir que recursos e conhecimentos necessários sejam implementados para projetar, construir, transferir, operar e melhorar os serviços de TI e tecnologia de suporte.

Esta questão pode ser facilmente resolvida sabendo-se os processos e funções e em quais estágios estão situados:

- a) **Incorreto**: Gerenciamento Técnico é uma função e não processo.
- b) **Incorreto**: Gerenciamento Técnico é uma função e não processo.
- c) **Incorreto**: Gerenciamento de Operações de TI é uma função da Operação de Serviços e não da Transição de Serviços.
- d) **Correto**: à função Gerenciamento Técnico do estágio Operação de Serviços.
- e) **Incorreto**: Gerenciamento de Operações é uma função e não processo.

Gabarito: Letra D



6. – Melhoria Contínua de Serviços

6.1 – Descrição do estágio Melhoria Contínua de Serviços

Os serviços de TI devem continuamente ser alinhados e, principalmente, integrados às necessidades do negócio (que são dinâmicas por natureza), através da **identificação e da implementação de ações de melhoria para o suporte aos processos de negócio**. Este é o propósito principal do estágio de **Melhoria Contínua de Serviço**.

O **escopo da Melhoria Contínua de Serviço** contém atividades que suportam o planejamento contínuo da melhoria de processos, tais como análise das informações gerenciais e das tendências quanto ao atingimento dos níveis de serviço e dos resultados desejados pelos serviços, avaliações de maturidade e auditorias internas periódicas, pesquisas de satisfação junto aos clientes, gerenciamento do Plano de Melhoria de Serviços (criado pelo processo de Gerenciamento do Nível de Serviço) e identificação de oportunidades de melhoria.



(CESPE - 2018 - BNB - Especialista Técnico - Analista de Sistema) Julgue o item que segue, a respeito do ITIL versão 3, que descreve um conjunto de boas práticas para a gestão de serviços de tecnologia da informação.

Na etapa de melhoria contínua de serviços no ITIL versão 3, as entidades devem analisar constantemente seus processos de negócios, de maneira a acompanhar novas necessidades.

Comentários:

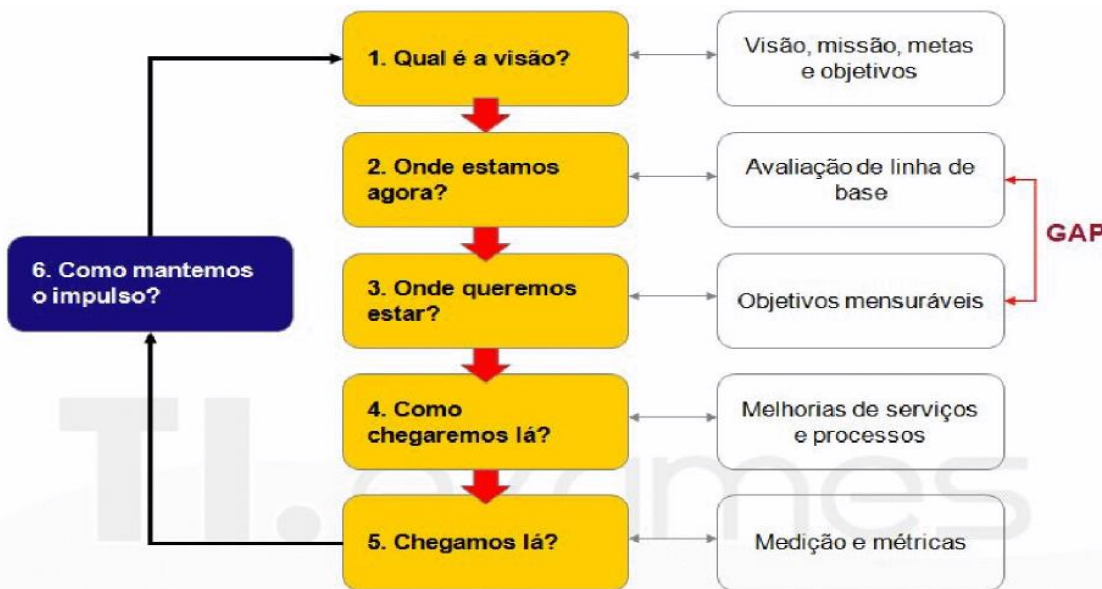
Os serviços de TI devem continuamente ser alinhados e, principalmente, integrados às necessidades do negócio (que são dinâmicas por natureza), através da **identificação e da implementação de ações de melhoria para o suporte aos processos de negócio**. Este é o propósito principal do estágio de **Melhoria Contínua de Serviço**.

Gabarito: Certo



6.2 – Abordagem da Melhoria Contínua de Serviços

A Melhoria Contínua de Serviços recomenda uma abordagem estruturada para ajudar na melhoria de serviços baseada no ciclo PDCA e que consiste de 6 questões:



Esquema 60 – Abordagem de Melhoria Contínua de Serviço.



HORA DE
PRATICAR!

(FCC - 2018 - SEFAZ-GO - Auditor-Fiscal da Receita Estadual) 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.

Comentários:

A Melhoria Contínua de Serviço da ITIL orienta, através de princípios, práticas e métodos de gerenciamento da qualidade, sobre como fazer sistematicamente melhorias incrementais e de larga escala na qualidade do serviço, nas metas de eficiência operacional, na continuidade do serviço etc., com base no modelo PDCA (Plan-Do-Check-Act).

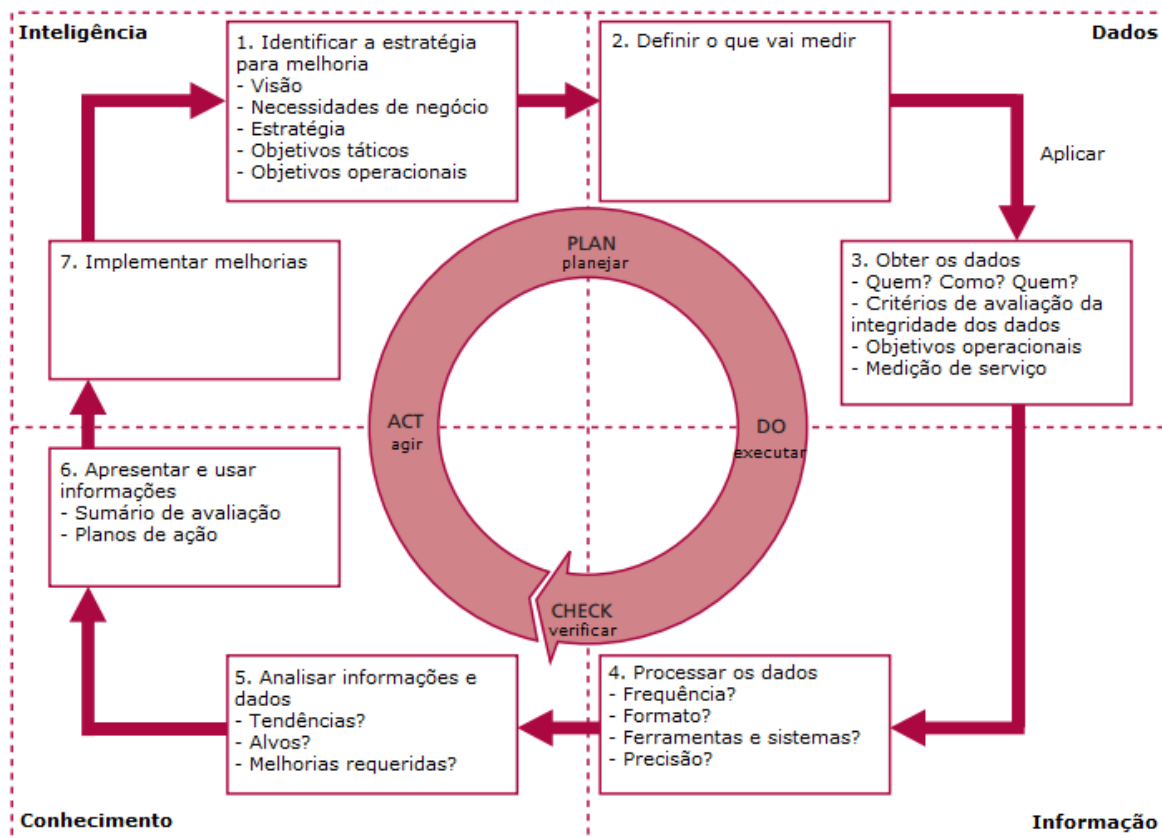
Gabarito: Letra E



6.3 – Processos da Melhoria Contínua de Serviços

O **objetivo do processo de melhoria em sete etapas** é definir e gerenciar as etapas necessárias para identificar, definir e reunir dados significativos; analisar esses dados para identificar tendências e problemas; apresentar as informações à administração para sua priorização e acordo; e implementar melhorias.

As sete etapas do processo são demonstradas no fluxo a seguir:



Esquema 61 – Processo de Melhoria de Sete Etapas.



LISTA DE ESQUEMAS

Serviços e Gerenciamento de Serviços



ITIL

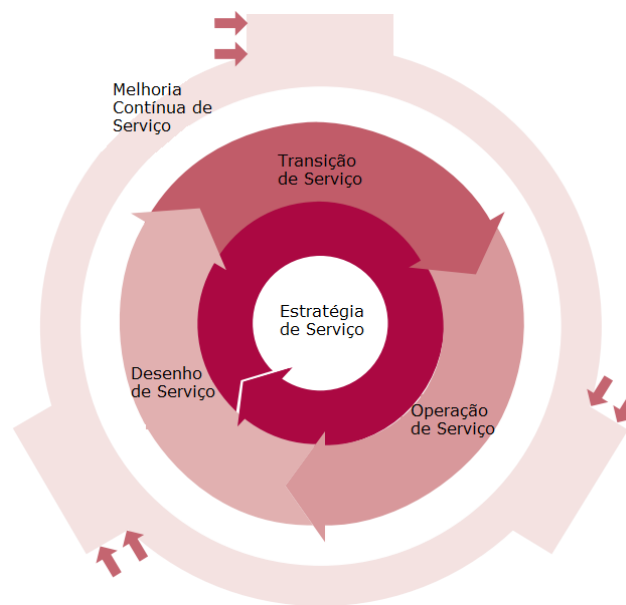
ITIL

Agrupamento das **melhores práticas utilizadas para o gerenciamento de serviços** de tecnologia de informação de alta qualidade

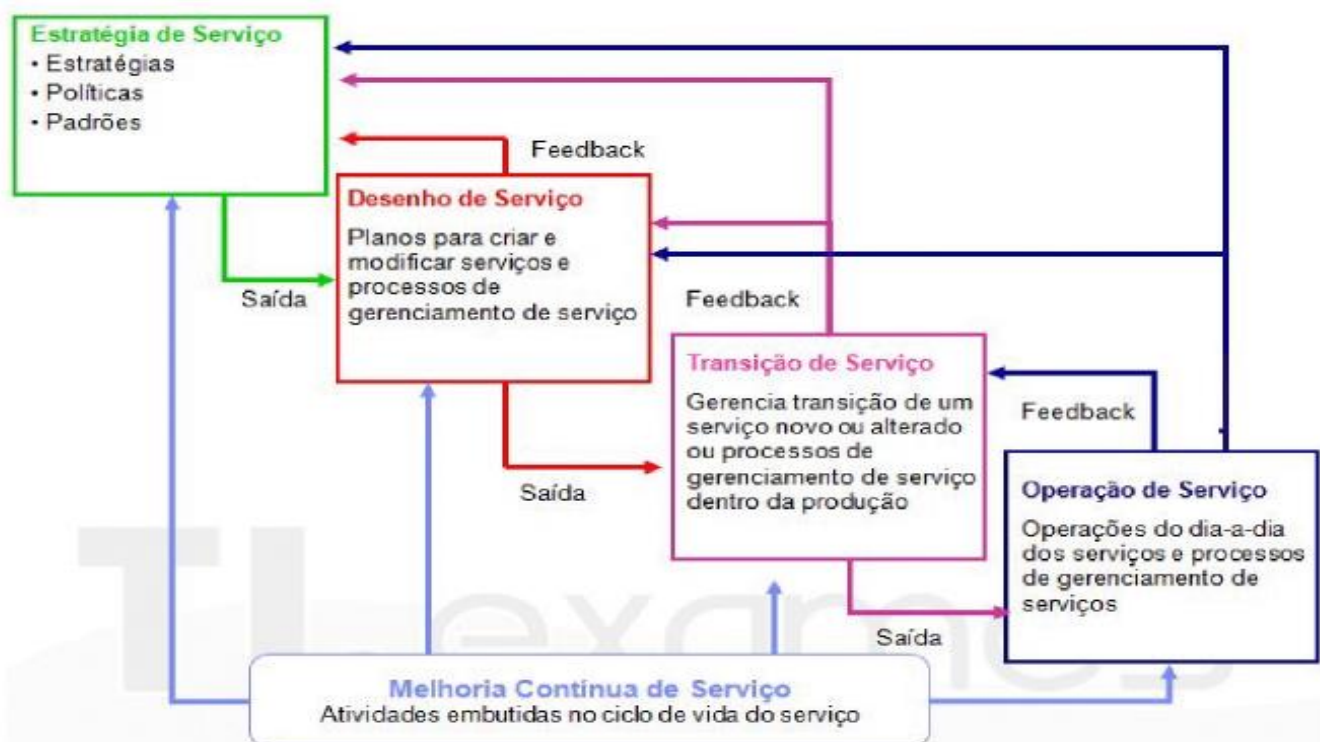
Pretende **levar uma organização a um grau de maturidade e qualidade** que permita o uso eficaz e eficiente dos seus ativos estratégicos de TI



Estrutura da ITIL – Ciclo de Vida dos Serviços



Estágios do Ciclo de Vida do Gerenciamento de Serviços

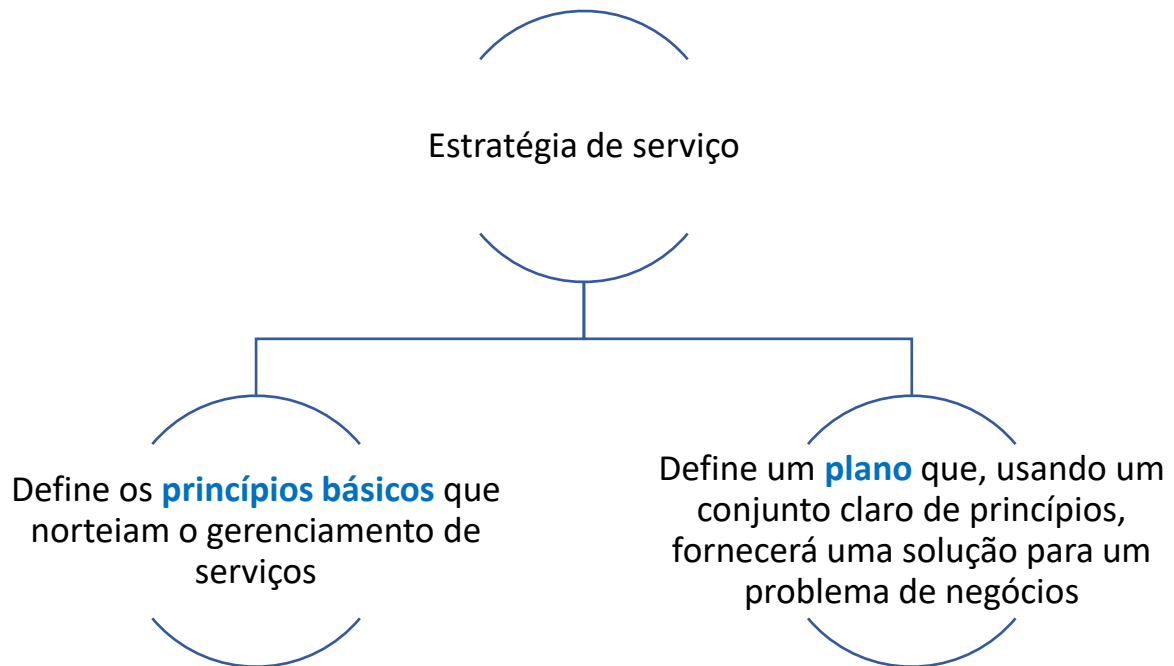


Processos e funções da ITIL

Estratégia	Desenho	Transição	Operação	Melhoria Contínua
Gerenc. Estratégico para serviços de TI	Coordenação do desenho	Planejamento e suporte da transição	Gerenc. de incidente	Melhoria de 7 etapas
Gerenc. financeiro para serviços de TI	Gerenc. de catálogo de serviço	Gerenc. de mudança	Gerenc. de evento	
Gerenc. de portfólio de serviço	Gerenc. de disponibilidade	Gerenc. de configuração e ativo de serviço	Gerenc. de requisição	
Gerenc. da demanda	Gerenc. de capacidade	Gerenc. de liberação e implantação	Gerenc. de problema	
Gerenc. de relacionamento de negócio	Gerenc. de continuidade de serviços de TI	Validação e teste de serviço	Gerenc. de acesso	
	Gerenc. da Segurança da Informação	Avaliação da mudança	Central de serviços	
	Gerenc. de fornecedor	Gerenc. do conhecimento	Gerenc. técnico	
	Gerenc. de nível de serviço		Gerenc. de operações de TI	
			Gerenc. de aplicativos	



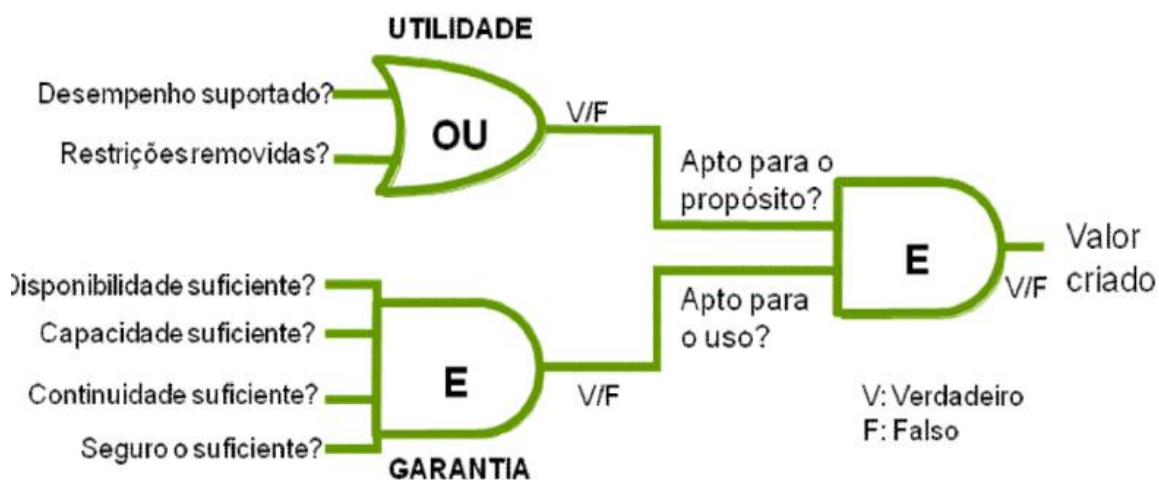
Estratégia de Serviços



4 Ps da Estratégia de Serviços

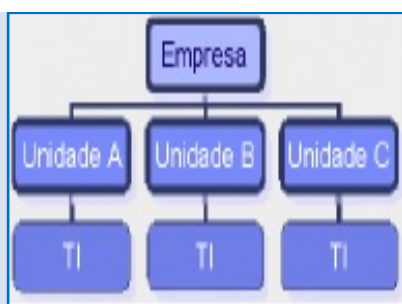


Criação de valor (utilidade e garantia)



© Crown copyright 2011. Reproduced under licence from Cabinet Office.

Tipos de Provedores de Serviços

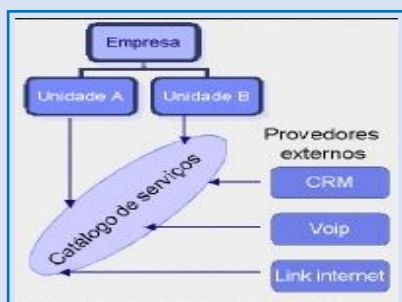


TIPO I

Provedor **interno** para cada unidade de negócios

TIPO II

Provedor **interno compartilhado** para todas as unidades de negócio

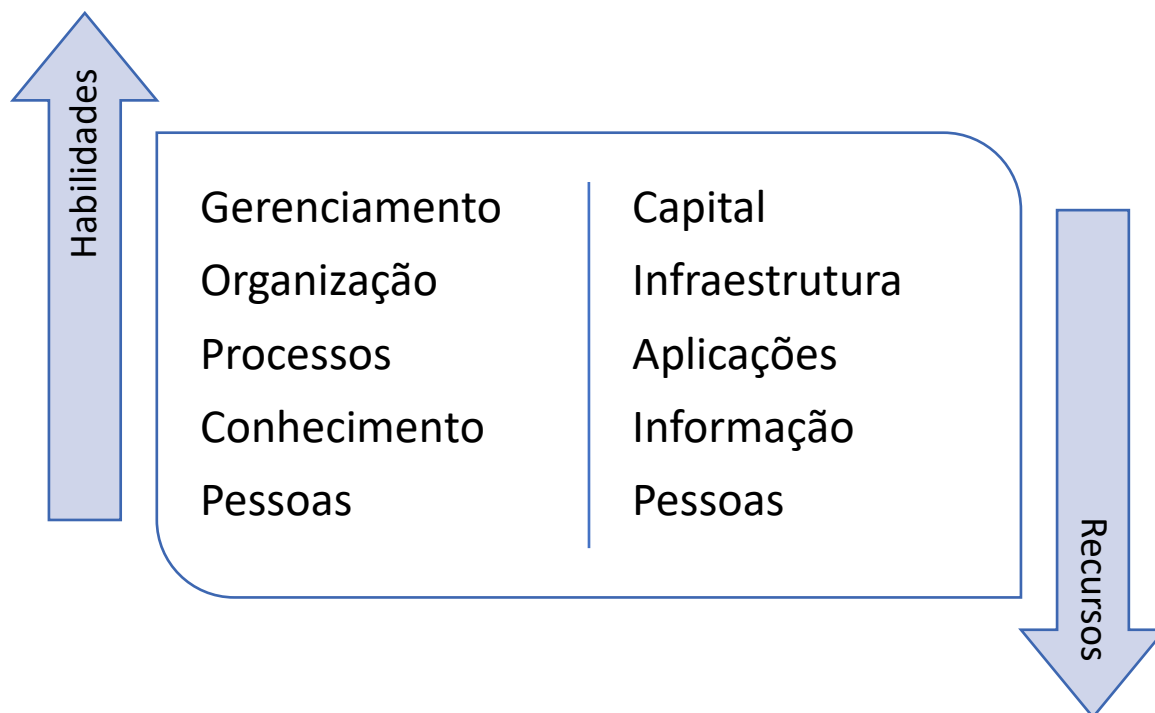


TIPO III

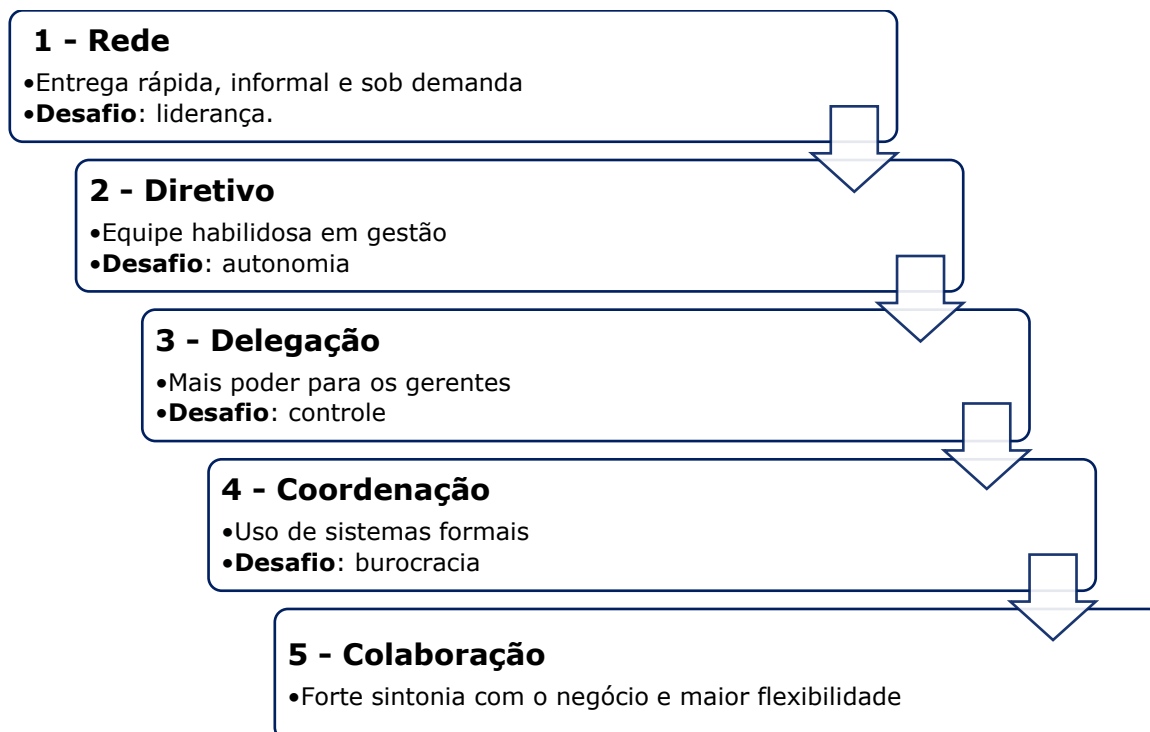
Provedor de serviços **externo** para atender a vários clientes externos



Ativos de Serviços



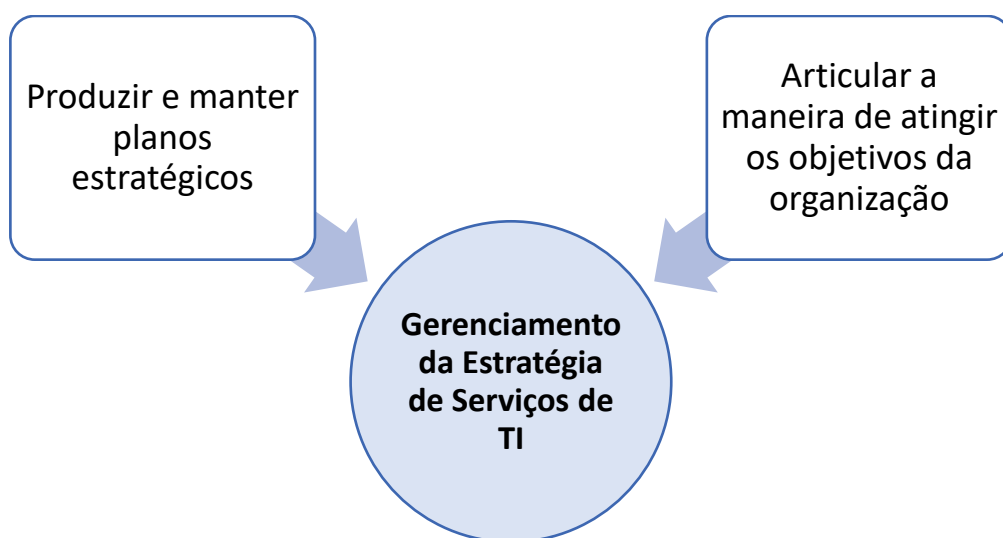
Estilos de Gestão Organizacional



Processos da Estratégia de Serviço

PROCESSO	DESCRIÇÃO E OBJETIVOS
Gerenciamento da Estratégia para Serviços de TI	Produz e mantém todos os planos estratégicos e garante que eles sejam traduzidos em planos táticos e operacionais. Seu propósito é articular como um provedor de serviços permitirá que uma organização atinja seus resultados comerciais e a maneira mais eficaz e eficiente de gerenciar esses serviços.
Gerenciamento de portfólio de serviço	Visa garantir que o provedor de serviços tenha a combinação certa de serviços para equilibrar o investimento em TI e a capacidade de atender aos resultados comerciais.
Gerenciamento financeiro para serviços de TI	Abrange a função e os processos responsáveis pela gestão dos requisitos de orçamentação, contabilidade e cobrança do provedor de serviços. Visa garantir o nível apropriado de financiamento para projetar, desenvolver e fornecer serviços que atendam a estratégia da organização.
Gerenciamento da demanda	Visa entender e influenciar a demanda dos clientes pelos serviços e a capacidade de atender a essas demandas.
Gerenciamento do relacionamento de negócio	Duplo objetivo: ▪ Estabelecer e manter uma relação comercial entre o provedor de serviços e o cliente. ▪ Identificar as necessidades dos clientes e garantir que o provedor de serviços possa atender a essas necessidades.

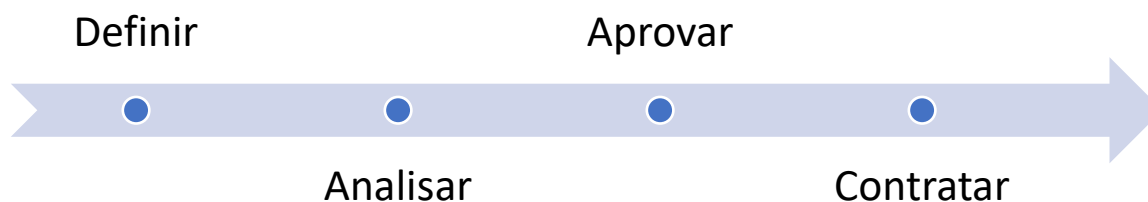
Gerenciamento da Estratégia de Serviços de TI



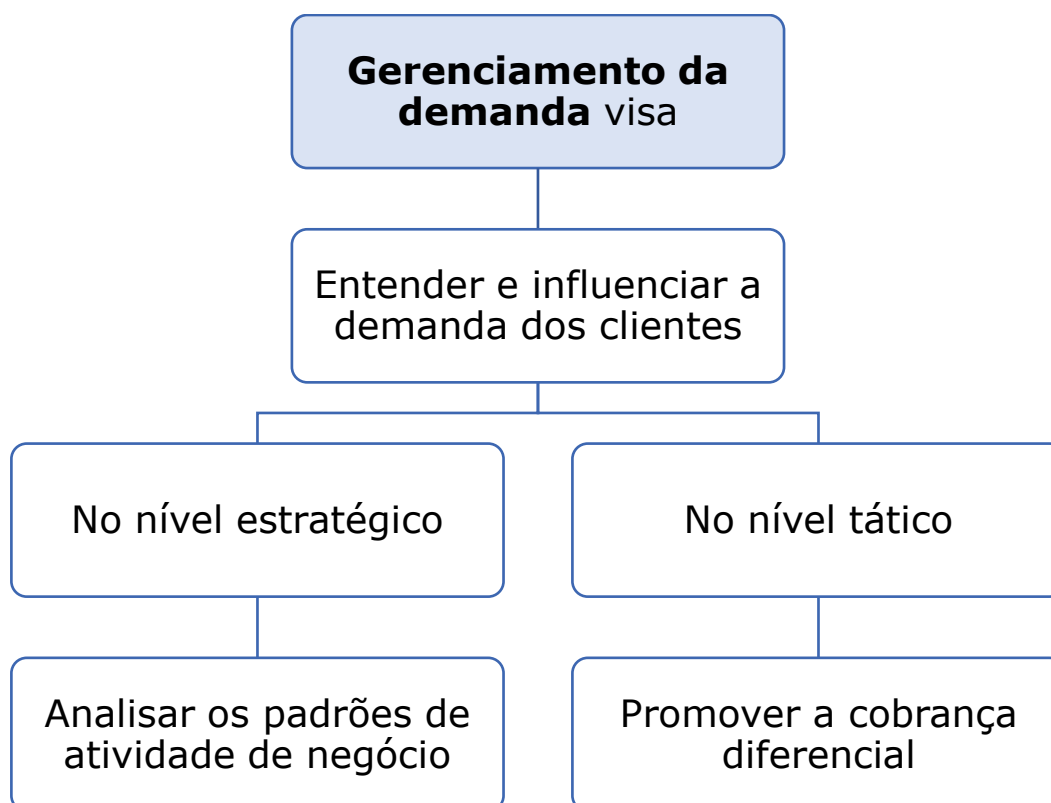
Portfólio de Serviços



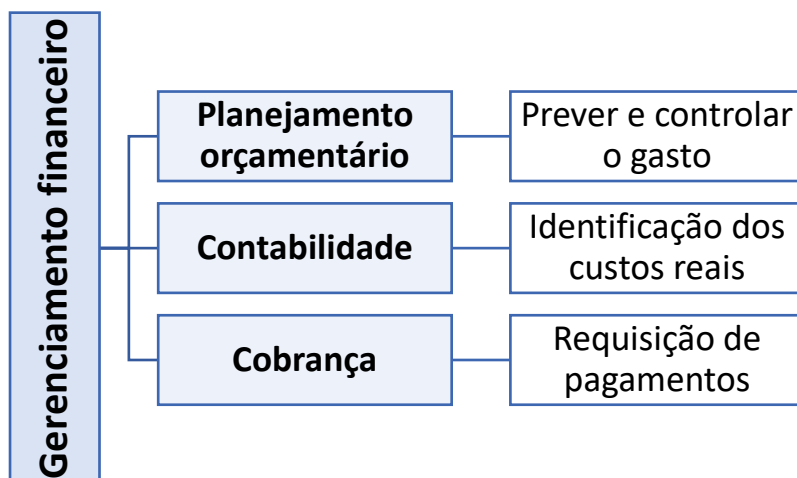
Etapas do Processo de Gerenciamento de Portfólio



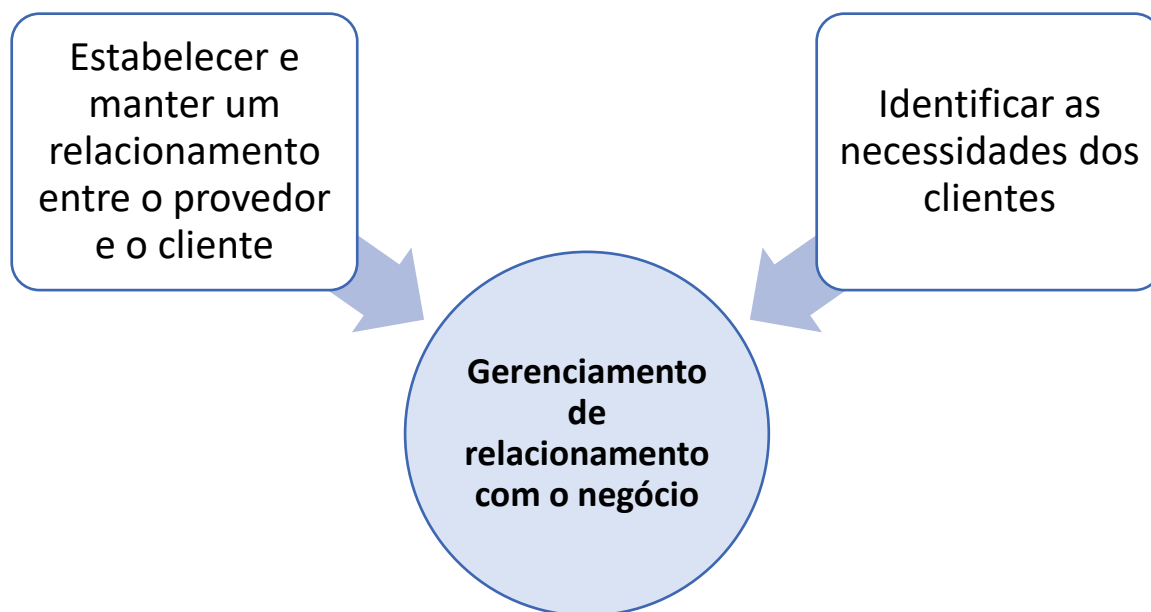
Gerenciamento da Demanda



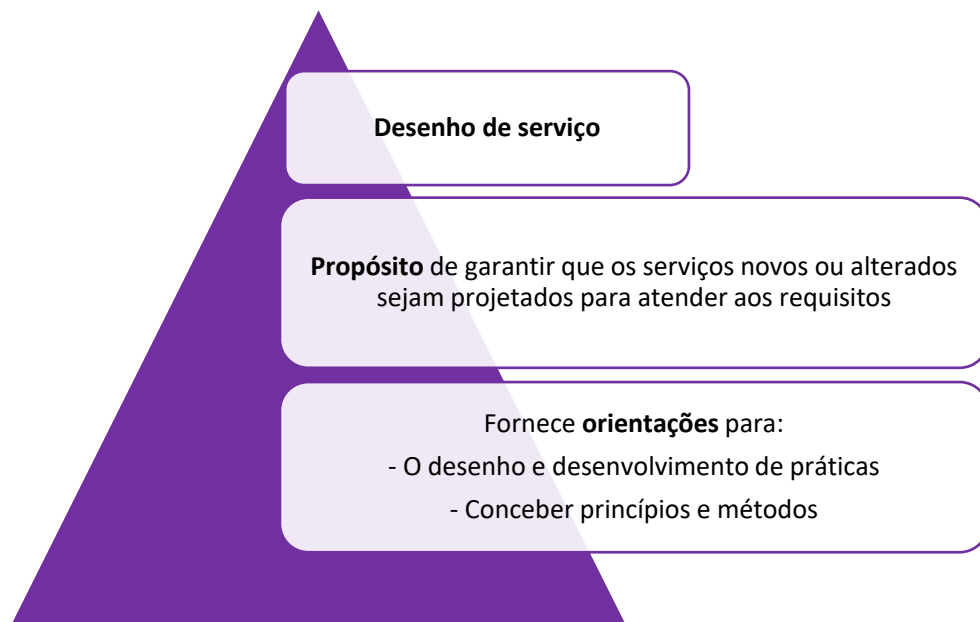
Subprocessos do Gerenciamento financeiro



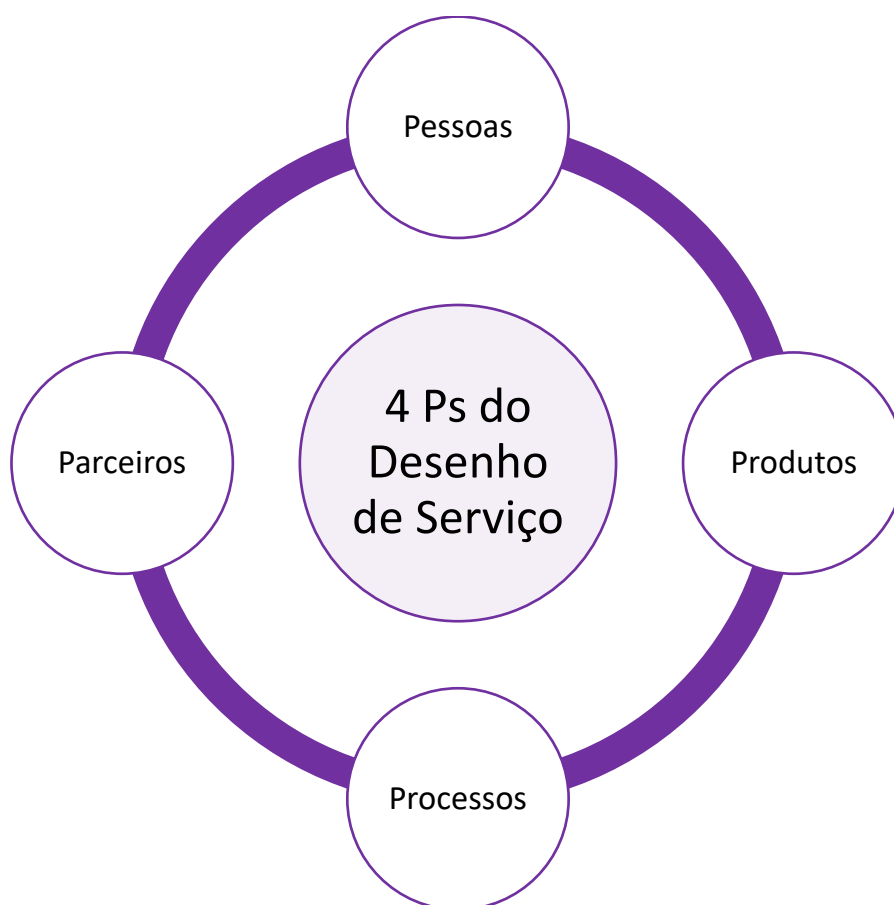
Gerenciamento de relacionamento com o negócio



Desenho do Serviço



4 Ps do Desenho de Serviço



4 Ps da Estratégia x 4 Ps do Desenho

Estratégia

Perspectiva

Posição

Plano

Padrão

Desenho

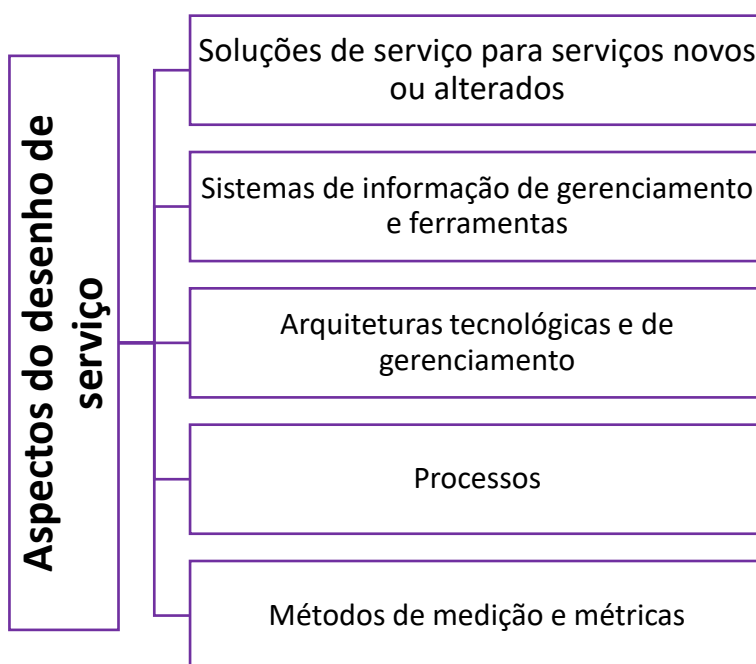
Pessoas

Produtos

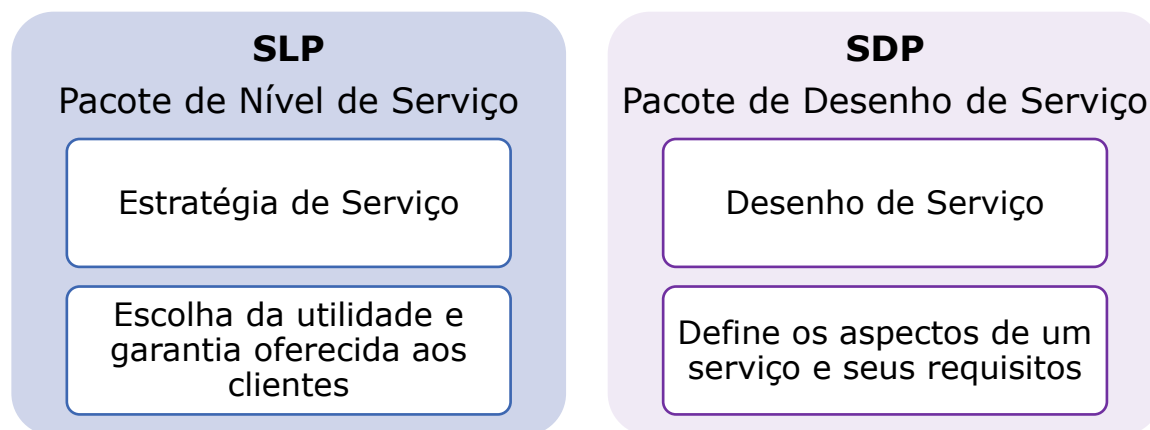
Processos

Parceiros

5 Aspectos do Desenho de Serviço



SLP x SDP

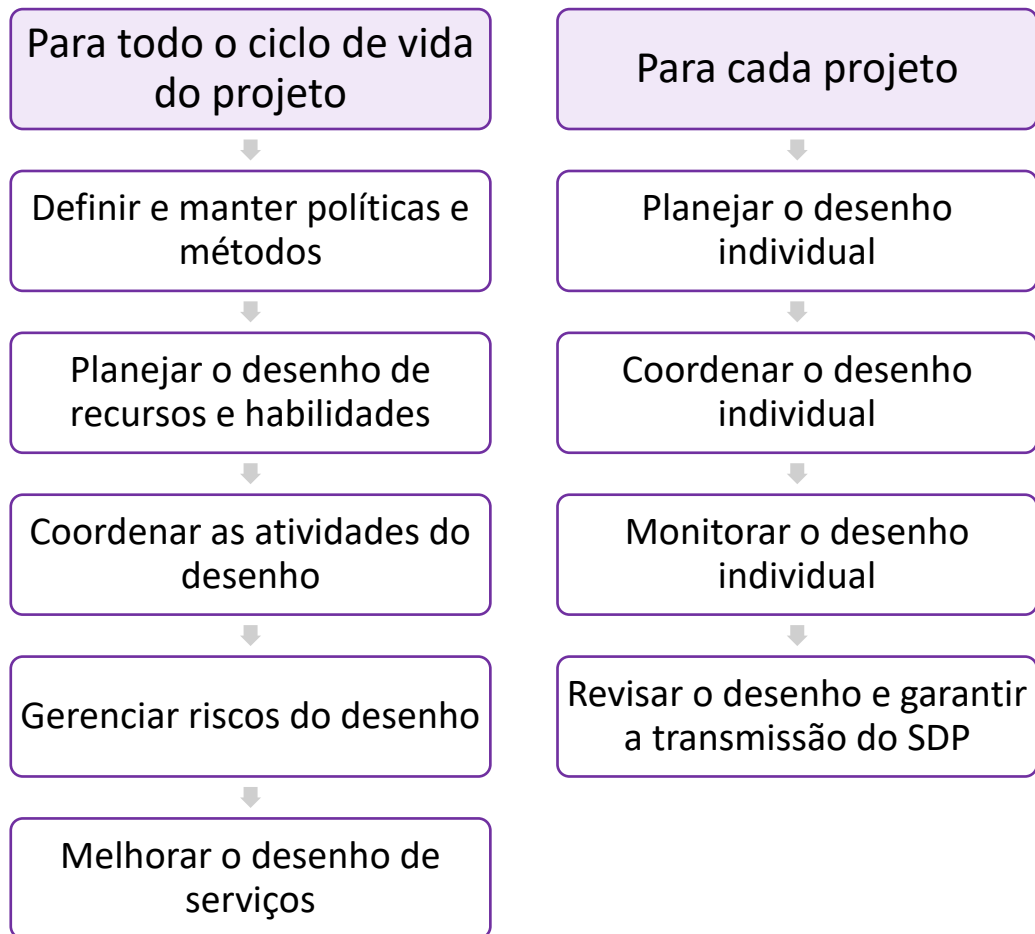


Processos do Desenho de Serviço

PROCESSO	DESCRIÇÃO E OBJETIVOS
Coordenação do desenho	Visa assegurar que as metas e objetivos da fase de desenho sejam atendidos . Fornece um único ponto de coordenação e controle para as atividades e processos de desenho.
Gerenciamento do catálogo do serviço	Objetiva fornecer uma fonte única e consistente de informações sobre todos os serviços acordados e garantir que ele esteja amplamente disponível para aqueles que estão autorizados a acessá-lo.
Gerenciamento de nível de serviço	Negocia, concorda e documenta alvos de serviço de TI adequados com o negócio em acordos de nível de serviço (SLAs) e, em seguida, monitora e produz relatórios sobre a entrega em relação ao nível de serviço acordado.
Gerenciamento da disponibilidade	O objetivo do gerenciamento de disponibilidade é fornecer um ponto de foco e gerenciamento para todos os problemas relacionados à disponibilidade que se aplicam aos serviços, componentes e recursos.
Gerenciamento da capacidade	O objetivo do gerenciamento de capacidade é fornecer um ponto de foco e gerenciamento para todas as questões relacionadas à capacidade e ao desempenho , relacionadas tanto com os serviços quanto com os componentes.
Gerenciamento da continuidade dos serviços de TI	Visa manter a capacidade de recuperação contínua adequada nos serviços de TI para corresponder às necessidades, requisitos e prazos acordados do negócio.
Gerenciamento da segurança da informação	Visa alinhar a segurança de TI com a segurança do negócio e garantir que a segurança da informação seja efetivamente gerenciada em todas as atividades de gerenciamento de serviços.
Gerenciamento de fornecedores	Garante que os fornecedores e os serviços que eles fornecem são gerenciados para suportar as metas de serviços de TI e as expectativas do negócio.



Atividades da Coordenação do Desenho



Tipos de Catálogos de Serviços

Catálogo de Serviços de Negócio

Visão do cliente

Linguagem do usuário

Foco em comunicação

Acesso de todos os usuários

Catálogo de Serviços Técnico

Visão técnica

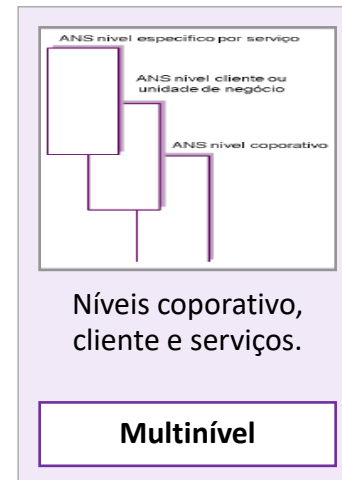
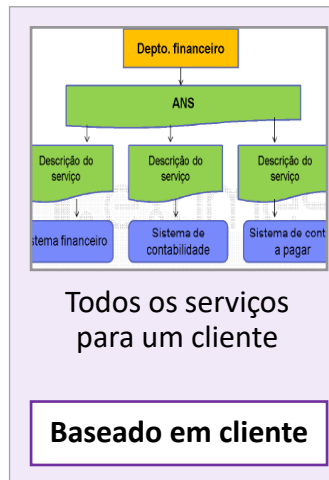
Linguagem técnica

Foco em conhecimento interno

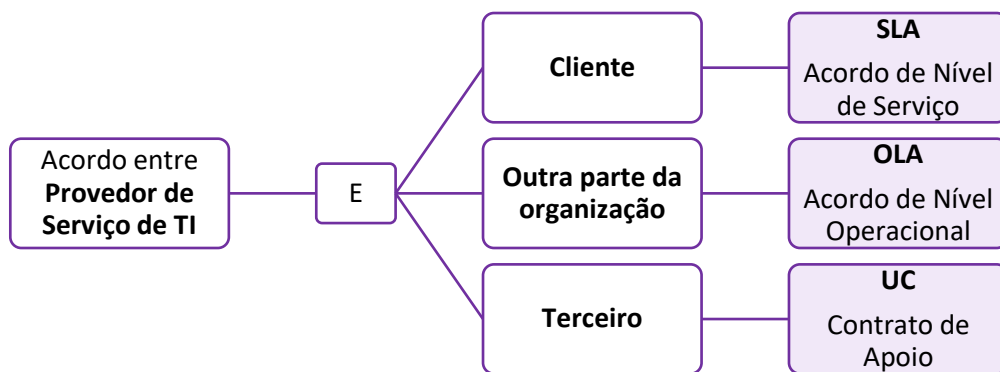
Acesso exclusivo da TI



Tipos de Acordo de Nível de Serviço



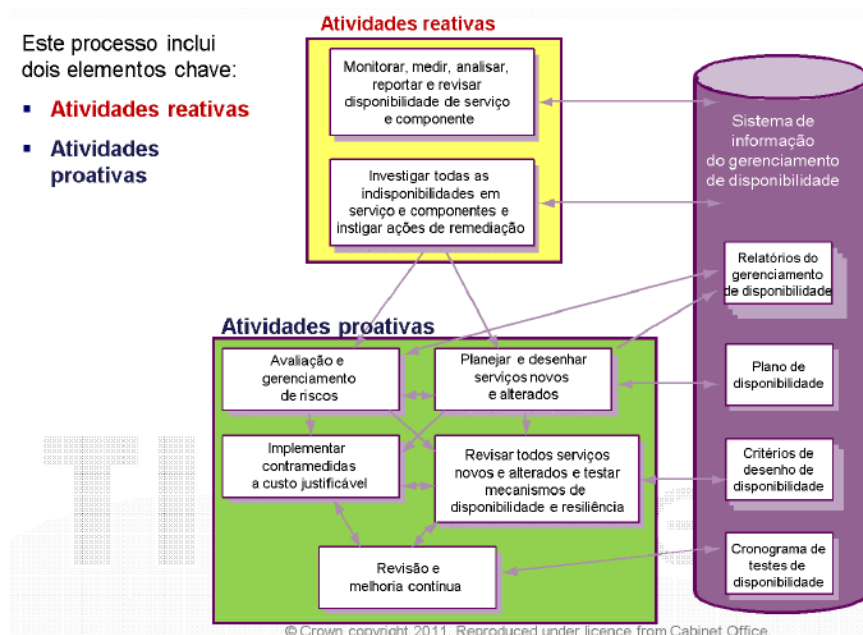
SLA, OLA e UC



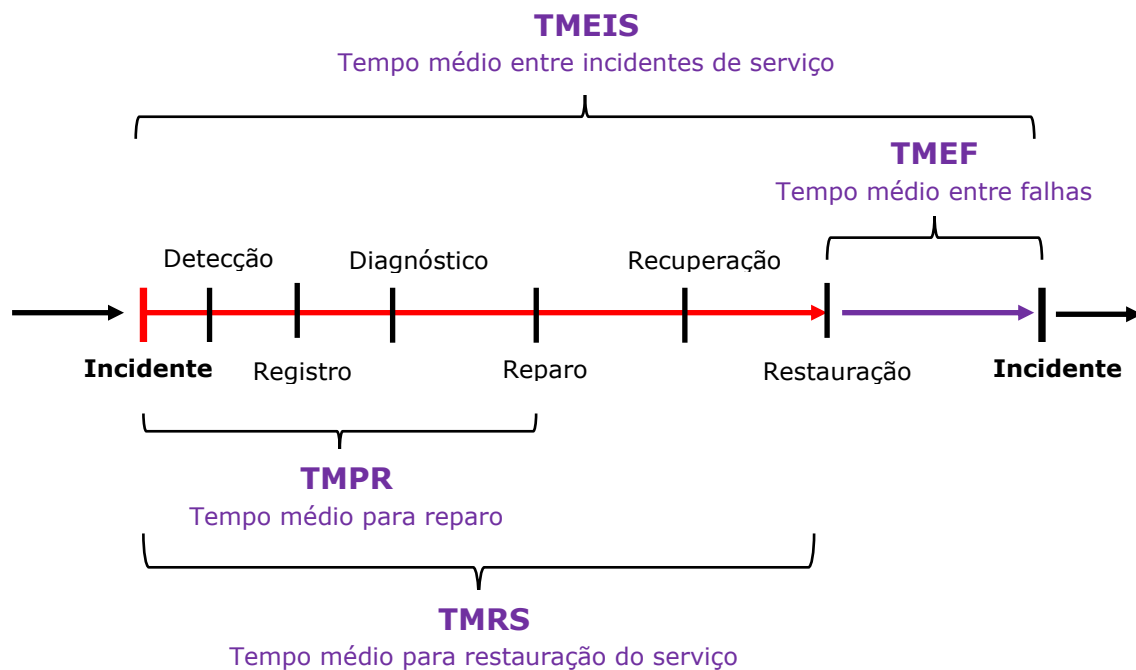
Atividades reativas e proativas

Este processo inclui dois elementos chave:

- **Atividades reativas**
- **Atividades proativas**



Medidas de Disponibilidade

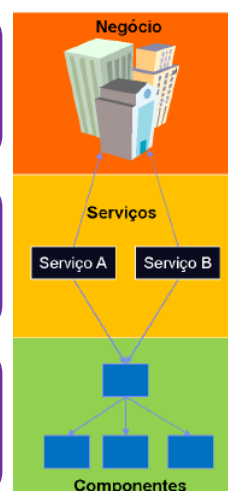


Subprocessos do Gerenciamento de Capacidade

Gerenciamento de capacidade de **negócio**

Gerenciamento de capacidade de **serviço**

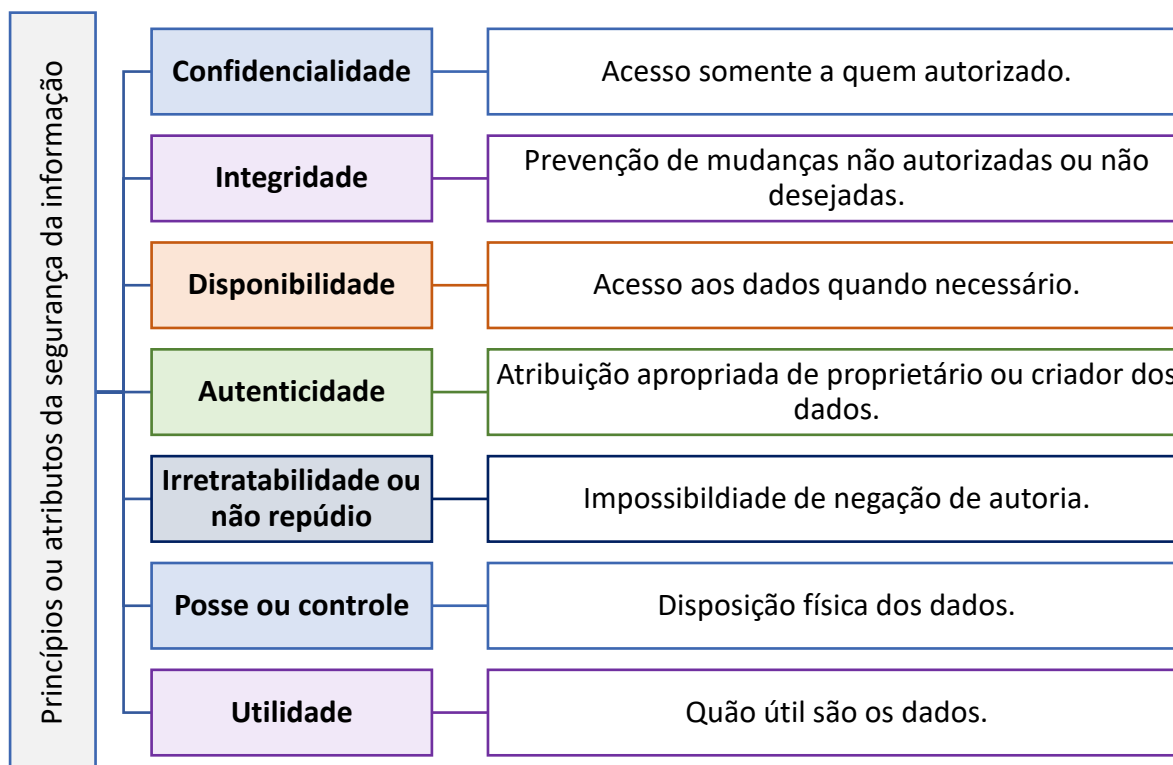
Gerenciamento de capacidade de **componente**



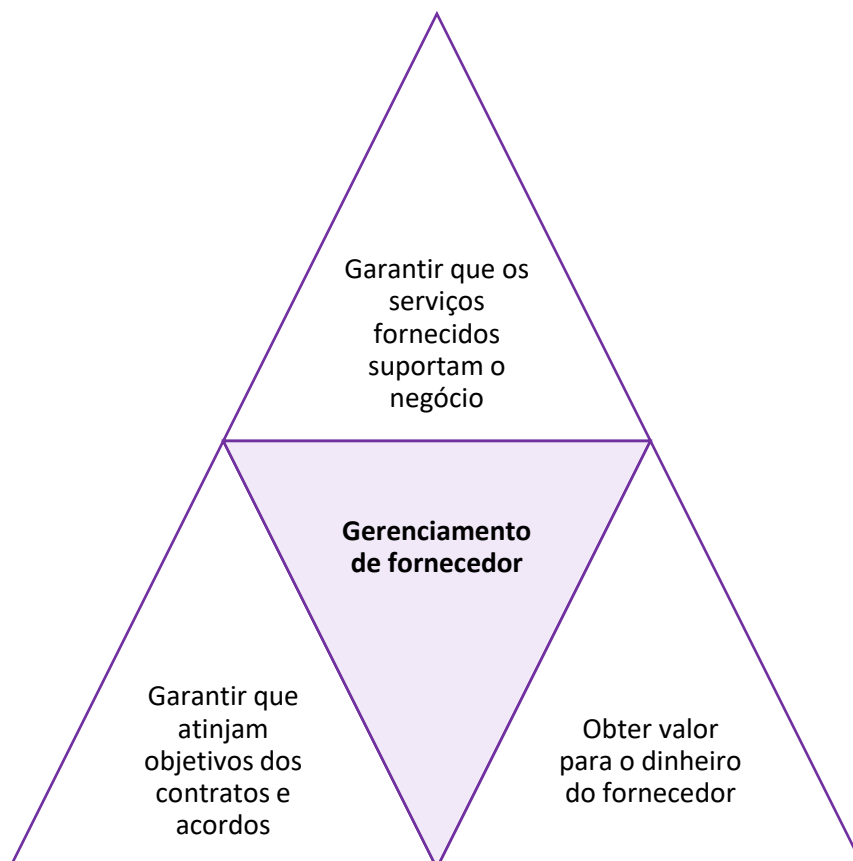
Análise de Impacto de Negócios (AIN) ou Business Impact Analysis (BIA)



Princípios da Segurança da Informação



Gerenciamento de fornecedor



Transição de Serviço

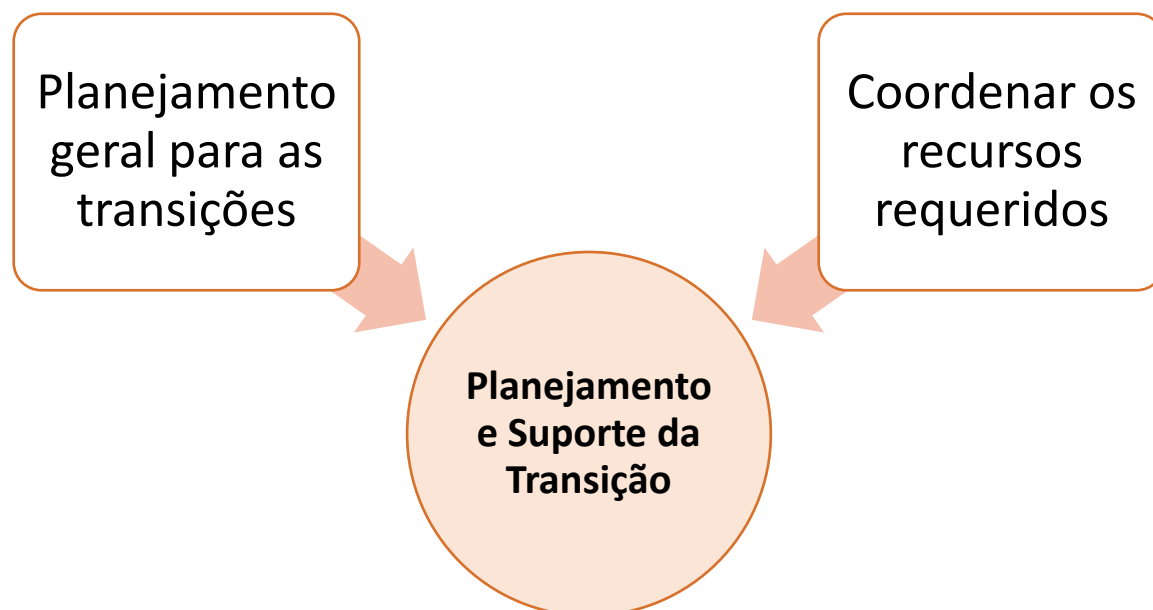


Processos da Transição de Serviços

PROCESSO	DESCRIÇÃO E OBJETIVOS
Planejamento e suporte da transição	Fornece planejamento geral para transições de serviços e coordena os recursos que eles precisam.
Gerenciamento das mudanças	Visa controlar o ciclo de vida de todas as mudanças , permitindo que mudanças benéficas sejam feitas com o mínimo de interrupção nos serviços de TI.
Gerenciamento de ativos de serviço e da configuração	Visa assegurar que os ativos necessários para fornecer serviços sejam devidamente controlados e que informações precisas e confiáveis sobre esses recursos estejam disponíveis quando e onde for necessário.
Gerenciamento da liberação e da distribuição	Visa planejar, agendar e controlar a construção, teste e implantação de liberações e oferecer novas funcionalidades exigidas pelo negócio, protegendo a integridade dos serviços existentes.
Validação e teste de serviço	Visa garantir que um serviço de TI novo ou alterado corresponda às suas especificações de projeto e atenda às necessidades do negócio.
Avaliação de mudanças	Visa fornecer um meio formal e padronizado de determinar o desempenho de uma mudança de serviço no contexto de impactos prováveis nos resultados comerciais e nos serviços existentes e propostos e na infraestrutura de TI.
Gerenciamento do conhecimento	Visa compartilhar perspectivas, ideias, experiências e informações para garantir que estas estejam disponíveis no lugar certo no momento certo para permitir decisões informadas e melhorar a eficiência, reduzindo a necessidade de redescobrir o conhecimento.



Planejamento e Suporte da Transição



Mudança, Requisição de Mudança e Registro de Mudança



Tipos de mudanças

Mudança normal

- Passa pelos estágios de avaliação completa, autorização e implementação
- Caracterizada como importante, significativa ou de pouca importância

Mudança padrão

- Mudança pré-aprovada
- Segue um procedimento ou instrução

Mudança emergencial

- Mudanças altamente críticas
- Devem ser implementadas o mais rápido possível.

Comitê Consultivo de Mudanças

Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)

Corpo de conselho

Auxiliar o gerenciamento de mudança na avaliação e priorização de mudanças

Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME)

Configuração menor do CCM com autoridade para tomar decisões emergenciais



Categorias de Mudanças

Impactam componentes de TI.

Não alteram serviços.

Mudanças técnicas

Impactam serviços operacionais.

Mudanças Operacionais

Impactam serviços comerciais.

Mudanças Táticas

Impactam serviços estratégicos.

Falhas levam a perdas financeiras, implicações legais ou danos à imagem.

Mudanças Estratégicas

Gerenciamento de Ativo de Serviço e De Configuração

Garantir que ativos necessários para entregar o serviço são controlados adequadamente.

Garantir que informação precisa e confiável sobre estes ativos está disponível quando ela for necessária.

Esta informação inclui detalhes sobre como os ativos de serviço foram configurados e o relacionamento entre eles.

Gerenciamento de configuração e de ativo de serviço

Banco de dados de gerenciamento da configuração

Captura informações de relacionamento entre os itens

O que se conecta ao que na infraestrutura de TI?



Linha de base de configuração

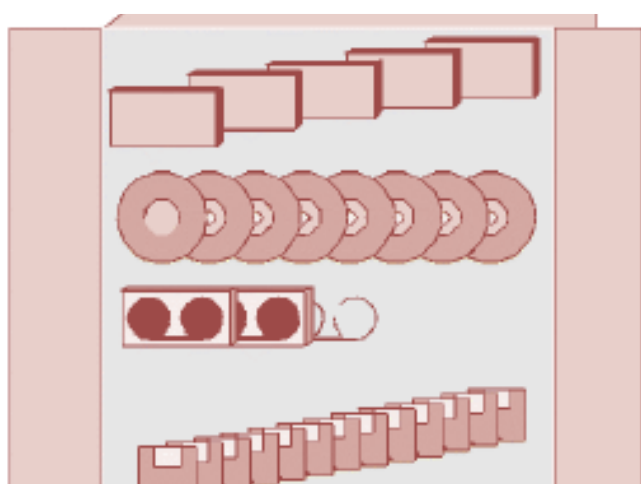
Linha de base de configuração

Capturada em pontos específicos

Usada para controlar a infraestrutura

Mostra o relacionamento entre os ICs

Biblioteca de Mídia Definitiva



Biblioteca de Mídia Definitiva

Armazena as versões definitivas e autorizadas dos ICs.

Pode conter ICs associados como licenças e documentação.

Área única lógica, mesmo que em várias áreas físicas.

Fases do gerenciamento da liberação e implantação

1 Planejamento de liberação e implantação

- Cria planos para construir e implantar a liberação.

2 Construção e teste de liberação

- O pacote de liberação é construído, testado e arquivado na BMD.

3 Implantação

- O pacote de liberação na BMD é implantado no ambiente de produção.

4 Revisão e encerramento

- Experiências e feedback são capturados.
- Metas de desempenho e resultados são revisados.
- Lições aprendidas são coletadas.



Validação e Teste de Serviço

Validação e Teste de Serviço

- Visa garantir que um serviço corresponda a suas especificações e atenda as necessidades de negócio.
- Serviço é testado para avaliar a utilidade e garantia.

Gerenciamento de Mudanças x Avaliação de Mudanças

Gerenciamento de Mudanças

Controlar o ciclo de vida das mudanças

Cuida do registro, avaliação, priorização, planejamento, testes, implementação, documentação e revisão

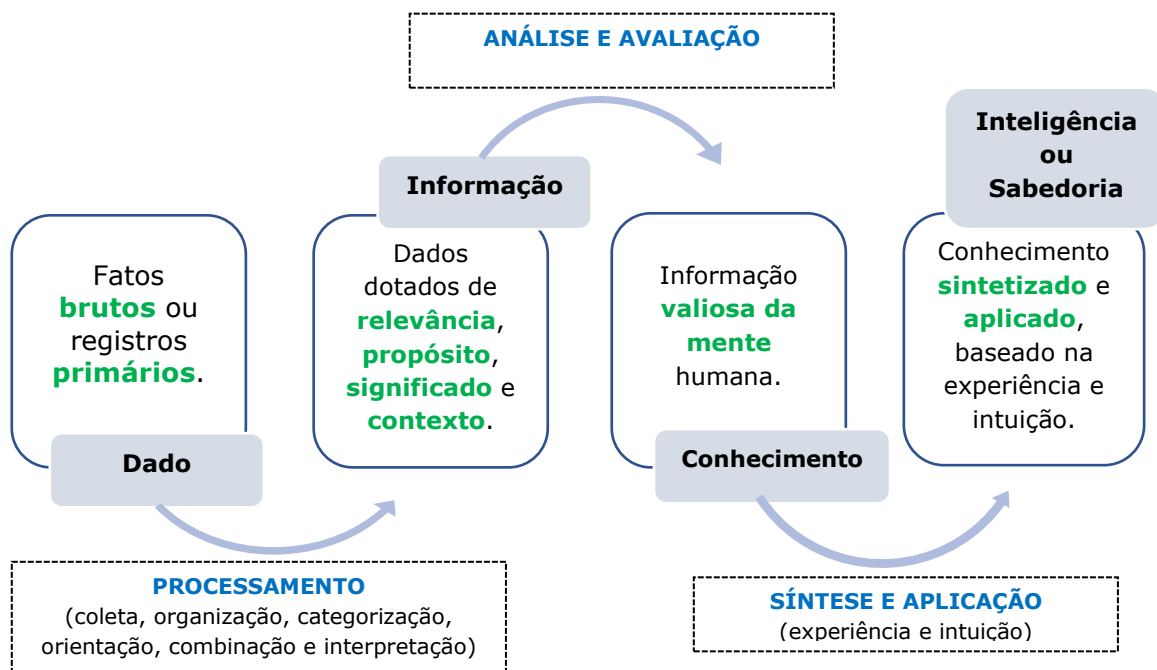
Avaliação de Mudanças

Determinar o desempenho das mudanças

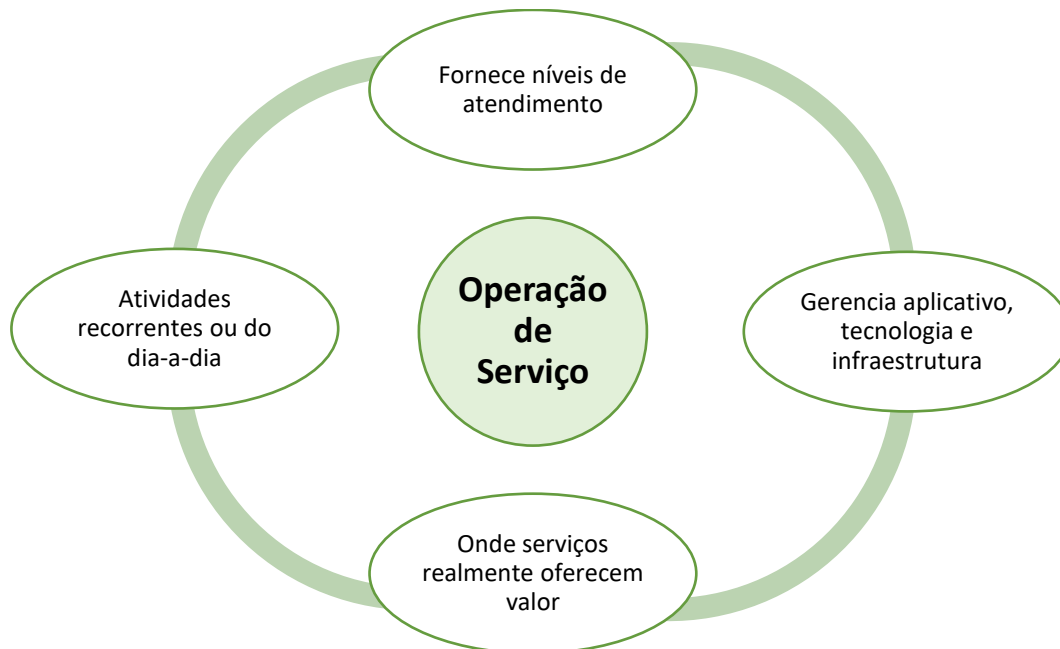
Avalia o desempenho real versus o previsto



Dados, informações, conhecimento e inteligência (ou sabedoria).



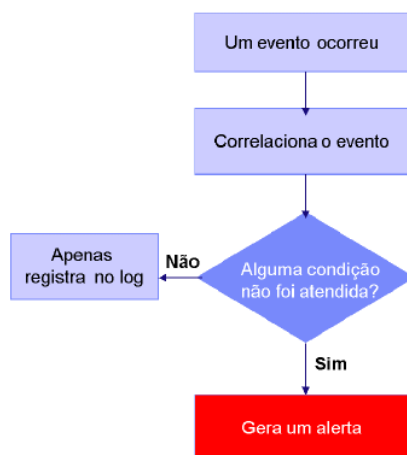
Operação de Serviço



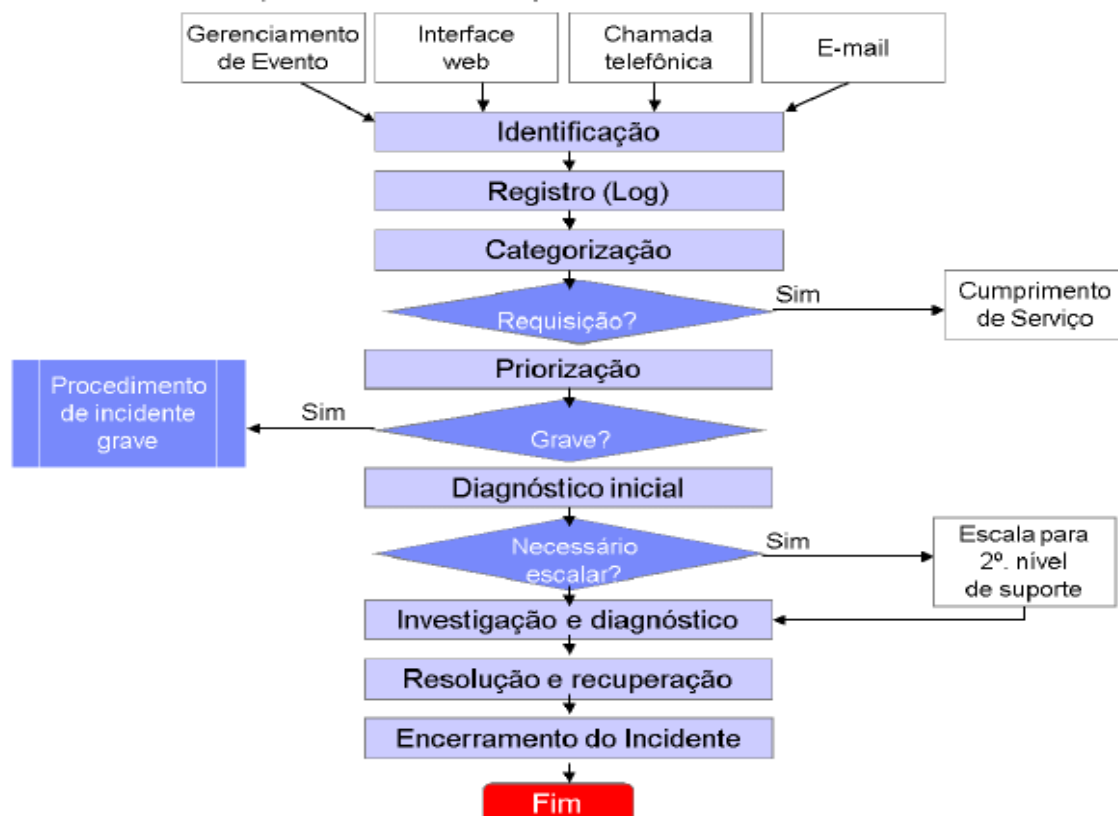
Processos da Operação de Serviços

PROCESSO	DESCRIÇÃO E OBJETIVOS
Gerenciamento de evento	Visa gerenciar eventos ao longo de seu ciclo de vida , desde a detecção até a determinação da ação de controle apropriada.
Gerenciamento de incidentes	Visa restaurar o serviço ao normal o mais rápido possível e minimizar o impacto adverso nas operações comerciais . O serviço "normal" é o nível de serviço acordado e definido dentro dos acordos de níveis de serviço e acordos de nível operacionais.
Cumprimento de requisição	Visa permitir aos usuários solicitar e receber serviços padrão , entregar e fornecer esses serviços, fornecer informações aos usuários e clientes sobre os serviços e auxiliar na informação geral, reclamações e comentários.
Gerenciamento de problemas	Visa gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas, desde a primeira identificação até a investigação e documentação até a eventual remoção . O gerenciamento de problemas busca minimizar os impactos adversos de incidentes e problemas e evitar proativamente qualquer reincidência de tais incidentes. Em última análise, trata-se de buscar a causa raiz de incidentes e problemas e iniciar ações para corrigir ou melhorar a situação.
Gerenciamento de acesso	Visa fornecer os direitos para que os usuários possam acessar um serviço ou grupo de serviços , impedindo o acesso a usuários não autorizados.

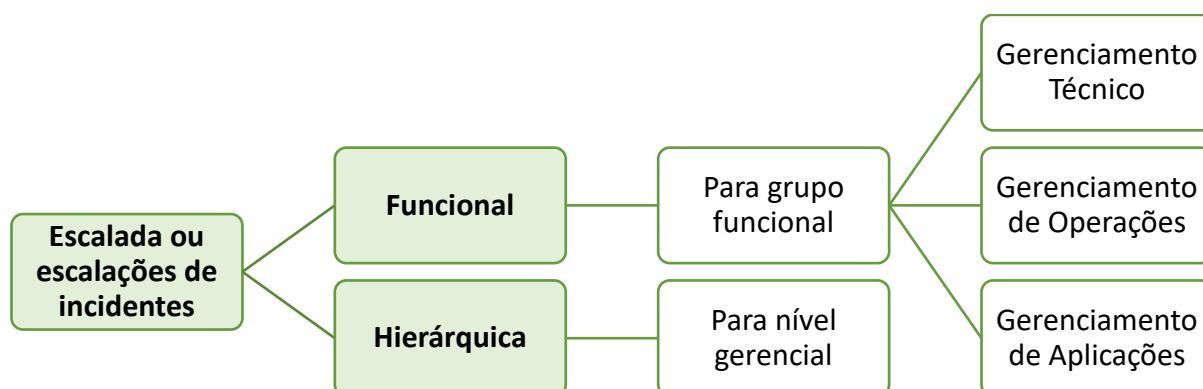
Eventos e alertas



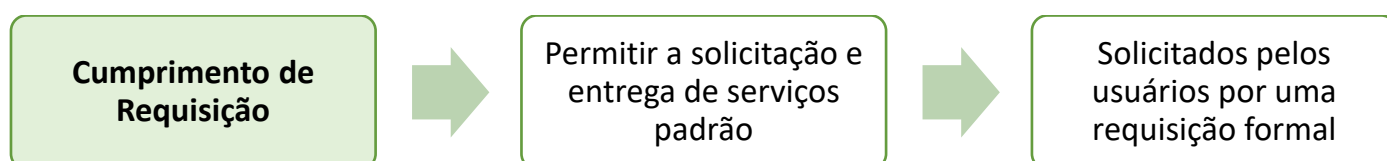
Fluxo de Atividades para um incidente padrão



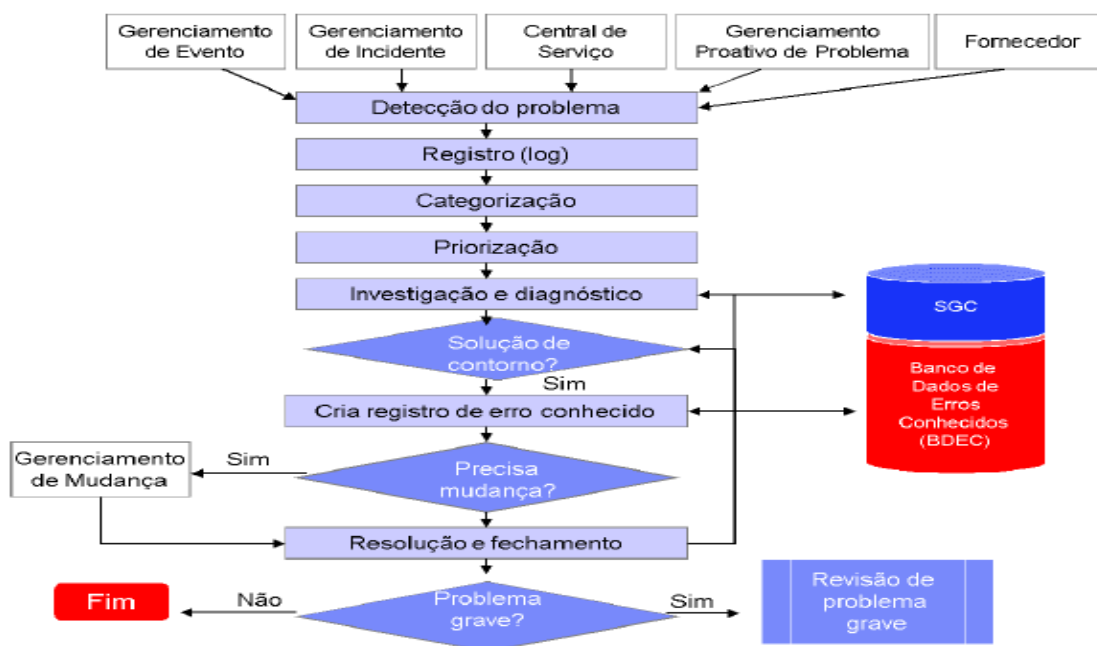
Tipos de escaladas ou escalações



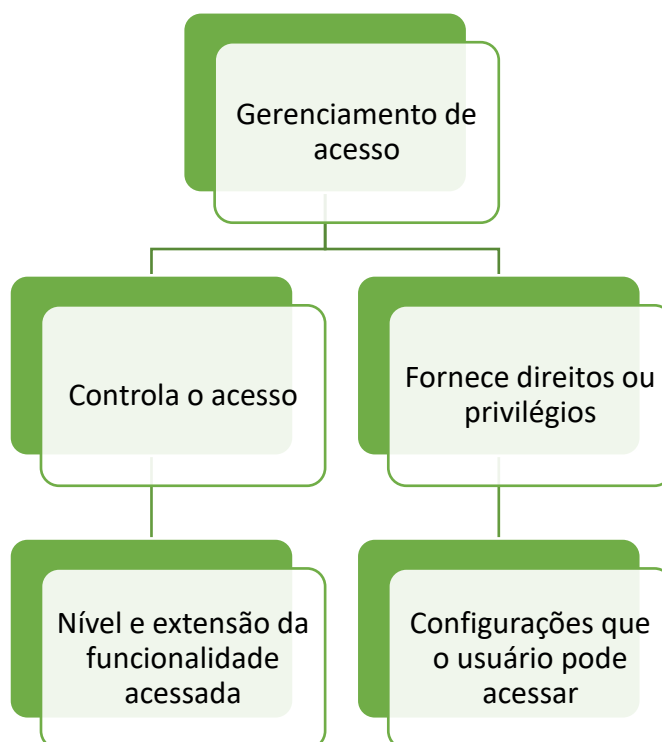
Cumprimento de Requisição



Fluxo de Atividades do Gerenciamento de Problema



Gerenciamento de acesso



Principais termos usados na operação de serviços

Gerenciamento de Eventos

- **Evento:** ocorrência com significado para o gerenciamento de TI ou entrega de serviço.
- **Alerta:** aviso de limite alcançado, algo mudou ou falha ocorreu.

Gerenciamento de Incidentes

- **Incidente:** interrupção imprevista no serviço ou redução na qualidade do serviço.

Gerenciamento de Requisição

- **Requisição:** requisição formal para algo ser fornecido.

Gerenciamento de Problemas

- **Problemas:** causa de um ou mais incidentes.
- **Solução de contorno:** reduz ou elimina o impacto de incidente ou problema sem solução definitiva.
- **Erro conhecido:** possui causa-raiz e solução de contorno documentados.

Gerenciamento de Acesso

- **Acesso:** nível e extensão da funcionalidade acessada.
- **Direitos ou privilégios:** configurações que o usuário pode acessar.



Central de Serviços

Central de Serviços

Principais configurações

Único ponto de contato para todos os usuários de TI

Local

Centralizada

Virtual

Siga o Sol

Fisicamente próxima do cliente

Pessoal centralizado em um ou mais locais

Centralizada, mas com pessoal em diferentes regiões

Locais de atendimento espalhados pelo globo para atendimento 24 horas/dia

Funções da Operação de Serviços

Central de Serviços

- Único ponto de contato para todos os usuários de TI

Gerenciamento Técnico

- Guardiões dos conhecimentos técnicos e do gerenciamento geral da infraestrutura de TI.

Gerenciamento de Aplicações

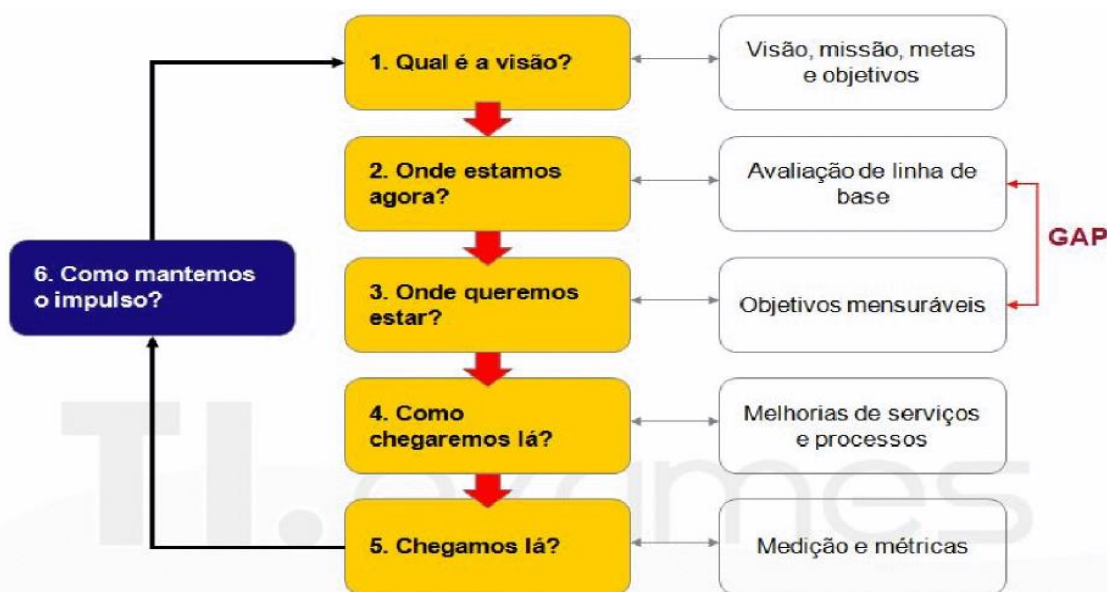
- Gerenciar aplicativos ao longo de seu ciclo de vida.

Gerenciamento de Operações

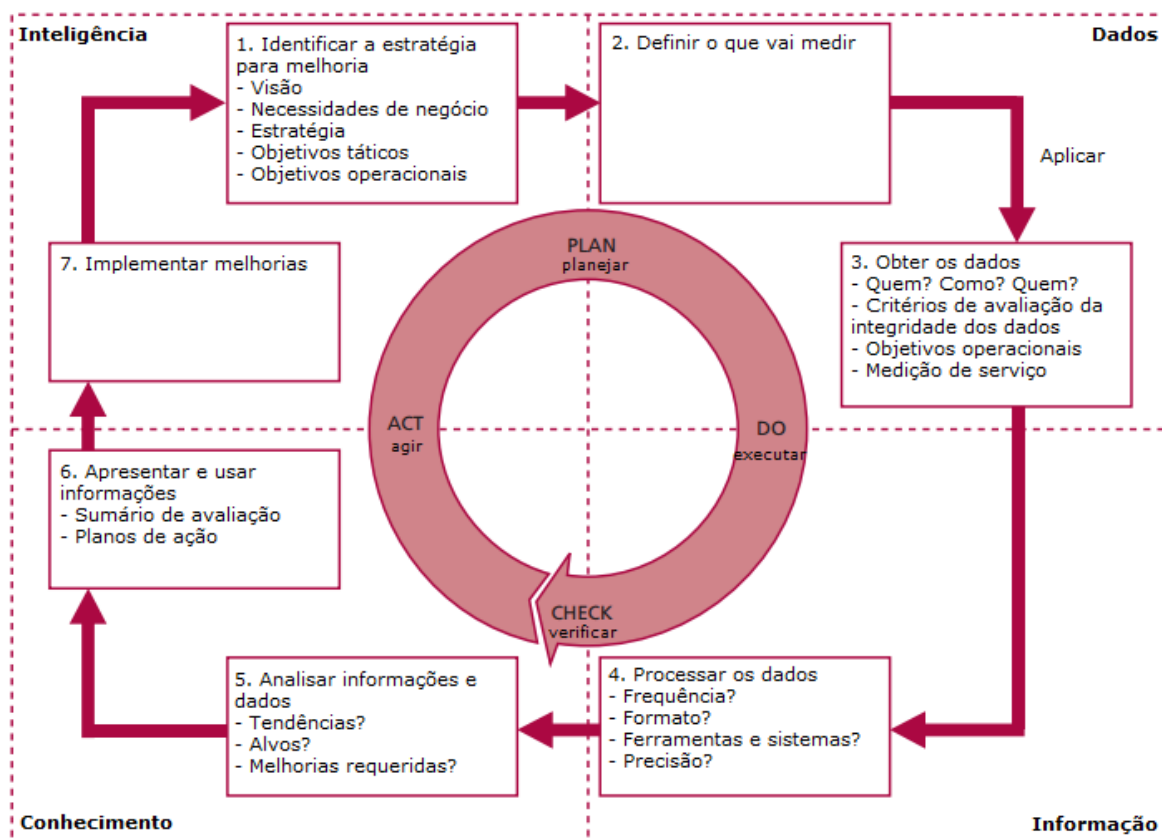
- Pessoas responsáveis pela realização das atividades operacionais do dia-a-dia.



Abordagem de Melhoria Contínua de Serviço



Processo de Melhoria de Sete Etapas



REFERÊNCIAS

FERNANDES, Aguinaldo Aragon; DE ABREU, Vladimir Ferraz. **Implantando a Governança de TI: Da estratégia à Gestão de Processos e Serviços**. Brasport, 2014.

ITSMF, U. K. **An Introductory Overview of ITIL® 2011**. London, TSO Information e Publishing Solution, 2012.

PINHEIRO, Flávio R. **Curso e-learning ITIL® Foundation**. 2012. Notas de aula. TIEXAMES.



QUESTÕES COMENTADAS

CEBRASPE/CESPE

1- (CESPE - 2020 - SEFAZ-AL - Auditor de Finanças e Controle de Arrecadação da Fazenda Estadual) Julgue o seguinte item, relativo a fundamentos da ITIL v3.

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** fornece um **único ponto de contato para todos os usuários de TI**. Geralmente registra e gerencia todos os incidentes, solicitações de serviço e solicitações de acesso e fornece uma interface de usuário para todos os outros processos e atividades de operação do serviço.

Contudo, **não é função da central de serviço** fornecer habilidades técnicas para o suporte de serviços de TI e o gerenciamento de infraestrutura de TI. Essas são responsabilidades da função Gerenciamento Técnico.

Gabarito: Errado

2- (CESPE - 2020 - SEFAZ-AL - Auditor de Finanças e Controle de Arrecadação da Fazenda Estadual) Julgue o seguinte item, relativo a fundamentos da ITIL v3.

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 v3 possui um processo para Gerenciamento Financeiro que está no estágio Estratégia de Serviços. O **gerenciamento financeiro** abrange a **função e os processos responsáveis pelo gerenciamento dos requisitos de orçamento, contabilidade e cobrança** de um provedor de serviços de TI. Ele fornece à empresa e à TI a quantificação, em termos financeiros, do valor dos serviços de TI, o valor dos ativos subjacentes ao provisionamento desses serviços e a qualificação da previsão operacional.

Gabarito: Errado



3- **(CESPE / CEBRASPE - 2020 - TJ-PA - Analista Judiciário - Análise de Sistemas (Suporte))** 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:

Isto ocorre no estágio estratégia de serviço, em que é **desenvolvida uma estratégia de TI** alinhada com a do negócio e **identificam-se quais serviços devem ser criados** para atender às necessidades/demandas de clientes/negócio.

Gabarito: Letra A

4- **(CESPE - 2020 - TJ-PA - Analista Judiciário - Análise de Sistemas (Desenvolvimento))** Na ITIL v3, associadas ao processo de disponibilidade, estão definidas métricas como:

- tempo médio entre falhas (TMEF);
- tempo médio entre incidentes de serviço (TMEIS);
- tempo médio para restaurar serviço (TMRS);
- tempo médio para reparo (TMPR).

A respeito de tais métricas, é correto afirmar que

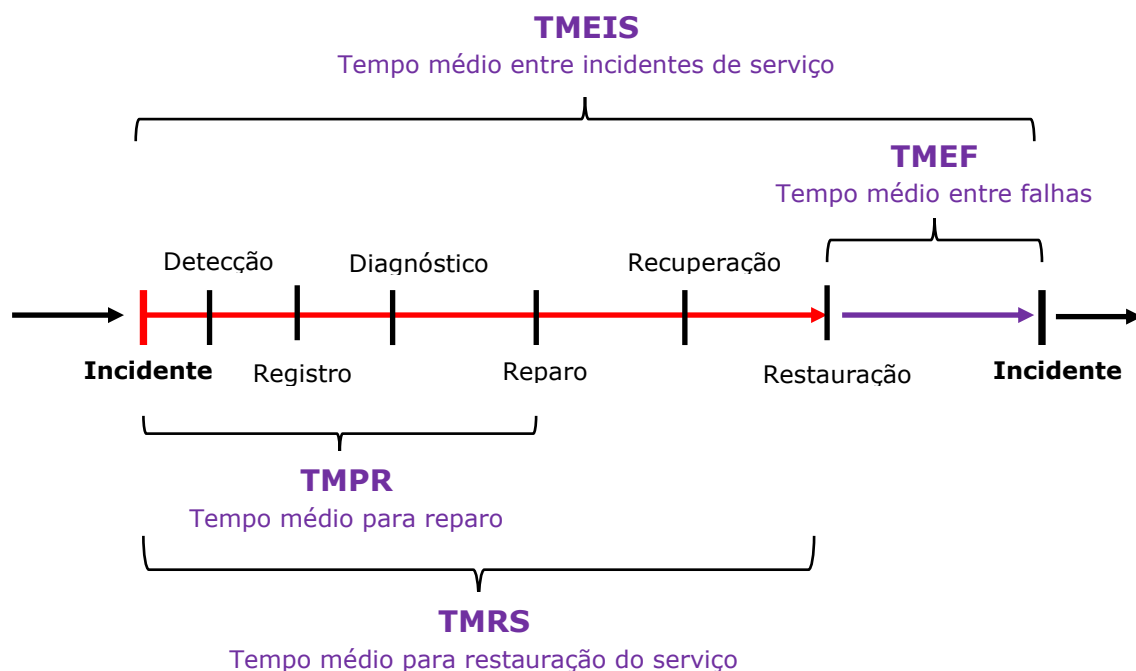
- a) TMPR mede o tempo para reparar um serviço de TI, incluindo o tempo necessário para recuperar ou restaurar o serviço.
- b) TMEIS é o resultado da soma de TMEF com TMRS.
- c) TMPR é o resultado da subtração de TMEF e TMRS.
- d) TMEIS é menor que TMRS e maior que TMEF.
- e) TMEF é o tempo médio entre o momento em que um sistema ou serviço de TI falha até a sua próxima falha.

Comentários:

O processo de gerenciamento da disponibilidade apresenta várias medidas para a confiabilidade, sustentabilidade e capacidade de manutenção.



O esquema a seguir apresenta essas medidas:



Vamos então avaliar cada um dos itens:

- a) **Incorreto**: TMR mede o tempo para reparar um serviço de TI, ~~incluindo o tempo necessário para recuperar ou restaurar o serviço.~~
- b) **Correto**: TMEIS é o resultado da soma de TMEF com TMR.
- c) **Incorreto**: TMR é o ~~resultado da subtração de TMEF e TMR~~ tempo entre o incidente e o reparo.
- d) **Incorreto**: TMEIS é ~~menor~~ maior que TMR e maior que TMEF.
- e) **Incorreto**: ~~TMEF~~ TMEIS é o tempo médio entre o momento em que um sistema ou serviço de TI falha até a sua próxima falha.

Gabarito: Letra B

5- **(CESPE - 2020 - TJ-PA - Analista Judiciário - Análise de Sistemas (Desenvolvimento))** Para cada novo serviço de TI, mudança importante ou obsolescência de serviço de TI, a ITIL v3 recomenda produzir um documento que defina todos os aspectos do serviço de TI, incluindo-se seus requisitos em cada fase do seu ciclo de vida. Esse documento é

- a) o pacote de desenho de serviço.
- b) o pacote de nível de serviço.
- c) a requisição de mudança.
- d) o acordo de nível de serviço.



e) a análise de impacto no negócio.

Comentários:

Vejamos cada uma das definições:

a) **Correto:** o **Pacote de Desenho de Serviço (SDP)** é o documento que **define todos os aspectos de um serviço e seus requisitos para cada estágio subsequente do ciclo de vida.**

b) **Incorreto:** um **pacote de nível de serviço (SLP) ou opções de serviço** é uma **escolha de utilidade e garantia oferecida aos clientes** por um serviço principal ou um pacote de serviços.

c) **Incorreto:** Uma **requisição de mudança** é um pedido formal para fazer uma mudança.

d) **Incorreto:** Um **Acordo de Nível de Serviço (SLA)** é um **acordo entre um provedor de serviços de TI e um cliente.** Um **acordo de nível de serviço** descreve o serviço de TI, documenta as metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviços de TI e do cliente. Um único contrato pode abranger vários serviços de TI ou vários clientes.

e) **Incorreto:** A **Análise de Impacto de Negócio (AIN ou BIA)** irá: Identificar os serviços de TI críticos ao negócio; Determinar os impactos da indisponibilidade; Avaliar cenários de impacto; Analisar obrigações legais que a empresa deve cumprir; Analisar quanto tempo a empresa resistiria sem os serviços de TI; Avaliar os requisitos mínimos de recuperação; Determinar o tempo mínimo e máximo dos níveis de serviços a serem recuperados; Determinar quais processos de negócios devem ser recuperados por completo.

Gabarito: Letra A

6- **(CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Suporte ao Usuário de Informática)** Julgue o próximo item, relativo ao gerenciamento de serviços e aos fundamentos da ITIL v3.

O estágio Operação do Serviço descreve a fase do ciclo de vida do gerenciamento de serviços, que é responsável pelas atividades diárias e possui alguns processos, como gerenciamento de incidentes e gerenciamento de problemas.

Comentários:

O estágio **Operação de Serviço** possui como objetivo **fornecer níveis acordados de atendimento a usuários e clientes e gerenciar aplicativos, tecnologia e infraestrutura que suportam a entrega dos serviços.** É somente durante esta fase do ciclo de vida que os **serviços realmente oferecem valor ao negócio.** Os processos deste estágio são: gerenciamento de evento, **gerenciamento de incidentes**, cumprimento de requisição, **gerenciamento de problemas** e gerenciamento de acesso.

Gabarito: Certo



7- (CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Suporte ao Usuário de Informática) Julgue o próximo item, relativo ao gerenciamento de serviços e aos fundamentos da ITIL v3.

O gerenciamento de serviços é padronizado, uma vez que a ITIL v3 é um conjunto de bibliotecas padrão, de modo que, independentemente do tamanho da empresa, a gestão dos serviços de TI deve ser a mesma.

Comentários:

A ITIL não é um modelo rígido e inflexível. Logicamente, que cada organização possui suas particularidades e, portanto, pode necessitar aplicar práticas específicas para realizar o seu gerenciamento de serviços.

A ITIL será usada como balizadora de uma organização, fornecendo **um conjunto de práticas de gerenciamento de serviços de TI testadas e comprovadas no mercado.**

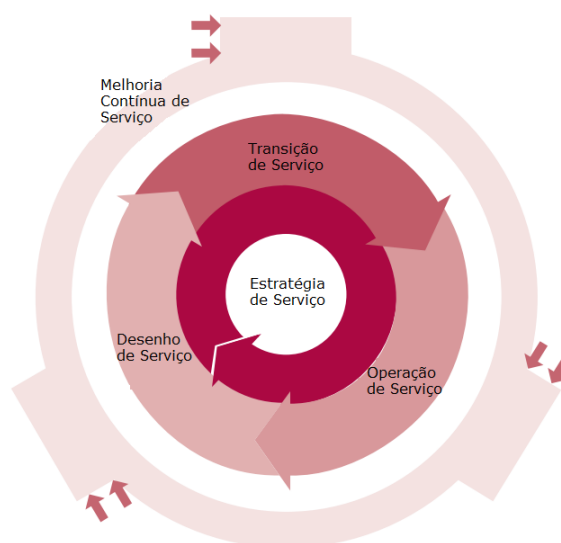
Gabarito: Errado

8- (CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Suporte ao Usuário de Informática) Julgue o próximo item, relativo ao gerenciamento de serviços e aos fundamentos da ITIL v3.

Estratégia do Serviço e Desenho do Serviço são publicações que compõem o núcleo da ITIL v3.

Comentários:

A ITIL utiliza uma **abordagem baseada em um ciclo de vida formado por cinco estágios** do serviço. O ciclo de vida do gerenciamento de serviços utilizado pelo ITIL é apresentado na figura a seguir:



Gabarito: Certo



9- (CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Suporte ao Usuário de Informática) Julgue o próximo item, relativo ao gerenciamento de serviços e aos fundamentos da ITIL v3.

Na ITIL v3, há uma separação clara entre a área de TI e o negócio, o que facilita o processo de gerenciamento de serviços de TI.

Comentários:

Pessoal, a TI deve estar alinhada ao negócio e não separada deste. Isso vale não só para a ITIL, mas também para outros modelos de Governança de TI como o COBIT.

Gabarito: Errado

10- (CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Suporte ao Usuário de Informática) Julgue o próximo item, relativo ao gerenciamento de serviços e aos fundamentos da ITIL v3.

Serviço, para a ITIL v3, é qualquer forma de entregar valor aos clientes de uma empresa, atribuindo-lhes a propriedade dos custos e riscos específicos, com o intuito de atingir os resultados esperados pelos clientes.

Comentários:

Muito cuidado, um serviço não atribui custos e riscos para a empresa que o recebe, mas sim tira dela a propriedade por estes custos e riscos.

A ITIL v3 define **serviço** como um **meio de entregar valor** aos clientes, **facilitando o atingimento dos resultados** que os clientes desejam, **tirando deles a propriedade dos custos e riscos** específicos.

Gabarito: Errado

11- (CESPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Programador) A respeito da ITIL v3, julgue o item subsequente.

A ITIL define processo como um conjunto de atividades destinado a sequenciar recursos para a solução de problemas recorrentes do projeto.

Comentários:

Um processo **não é uma sequência de recursos e nem se limita a resolver problemas recorrentes** de um projeto.



Segundo a ITIL, um **processo** é um **conjunto estruturado de atividades** elaborado para alcançar um determinado objetivo. Um processo utiliza uma ou mais entradas definidas e as transforma em saídas definidas.

Gabarito: Errado

12- (CESPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Programador) A respeito da ITIL v3, julgue o item subsequente.

Na ITIL v3, a matriz racionalidade, ação e controle é utilizada para atribuição de responsabilidades de gestão dos projetos.

Comentários:

Galera, a matriz que é utilizada para atribuição de responsabilidades em um projeto é a matriz RACI:

- **Responsability (R):** executa a tarefa.
- **Accountability (A):** responsável pela aprovação do trabalho.
- **Consult (C):** emite opinião antes de uma decisão.
- **Inform (I):** informado de uma decisão ou andamento de uma tarefa.

Gabarito: Errado

13- (CESPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Programador) A respeito da ITIL v3, julgue o item subsequente.

Estratégia de serviço, no âmbito da ITIL v3, refere-se a um sistema de controle de gerenciamento de serviços de informações sobre todos os softwares acordados.

Comentários:

A estratégia de serviço é um dos estágios do ciclo de vida de serviços previsto na ITIL v3 e não um sistema de controle de gerenciamento.

A **estratégia de serviço** visa **definir um plano** que, usando um conjunto claro de princípios, **fornecerá uma solução para um problema de negócios em uma situação particular**. Este plano é focado no valor para o cliente e identifica ativos estratégicos que serão usados para vantagem competitiva.

Gabarito: Errado



14- (CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Analista Judiciário - Analista de Sistemas) Com relação a gerenciamento de serviços (ITIL v3), julgue o item a seguir.

No estágio de operação de serviços encontram-se as ações correlacionadas a mudanças, liberação e validação de serviço a ser entregue ao cliente.

Comentários:

As ações correlacionadas a mudanças, liberação e validação de serviço a ser entregue ao cliente estão no estágio de **transição de serviço**.

Estratégia	Desenho	Transição	Operação	Melhoria Contínua
Gerenc. Estratégico para serviços de TI	Coordenação do desenho	Planejamento e suporte da transição	Gerenc. de incidente	Melhoria de 7 etapas
Gerenc. financeiro para serviços de TI	Gerenc. de catálogo de serviço	Gerenc. de mudança	Gerenc. de evento	
Gerenc. de portfólio de serviço	Gerenc. de disponibilidade	Gerenc. de configuração e ativo de serviço	Gerenc. de requisição	
Gerenc. da demanda	Gerenc. de capacidade	Gerenc. de liberação e implantação	Gerenc. de problema	
Gerenc. de relacionamento de negócio	Gerenc. de continuidade de serviços de TI	Validação e teste de serviço	Gerenc. de acesso	
	Gerenc. da Segurança da Informação	Avaliação da mudança	Central de serviços	
	Gerenc. de fornecedor	Gerenc. do conhecimento	Gerenc. técnico	
	Gerenc. de nível de serviço		Gerenc. de operações de TI	
			Gerenc. de aplicativos	

Gabarito: Errado



15- (CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Analista Judiciário - Analista de Sistemas) Com relação a gerenciamento de serviços (ITIL v3), julgue o item a seguir.

A utilidade do serviço, na ITIL, está diretamente associada à disponibilidade e à capacidade que o serviço deve possuir ao entregar valor aos clientes por meio dos resultados que eles desejarem.

Comentários:

Assertiva se refere a garantia e não a utilidade.

O **valor de um serviço** é definido em termos dos resultados de negócios percebidos pelos clientes e descritos em termos da combinação de dois componentes:

- **Utilidade:** **o que** o cliente recebe em termos de resultados suportados e / ou restrições removidas. Define se o serviço está **apto para o propósito**.
- **Garantia do serviço:** **como** o serviço é entregue e sua adequação ao uso, em termos de disponibilidade, capacidade, continuidade e segurança. Define se o serviço está **apto para o uso**.

Gabarito: Errado

16- (CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Analista Judiciário - Analista de Sistemas) Com relação a gerenciamento de serviços (ITIL v3), julgue o item a seguir.

No processo gerenciamento de segurança da informação, são implementadas, na operação de serviços, as políticas de gerenciamento de segurança da informação definidas na estratégia.

Comentários:

O **gerenciamento de segurança da informação** faz parte do estágio **desenho de serviço** e **não operação de serviços**. Esse processo visa **alinhar a segurança de TI com a segurança do negócio e garantir que a segurança da informação** seja efetivamente gerenciada em todas as atividades de gerenciamento de serviços.

Gabarito: Errado

17- (CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Analista Judiciário - Analista de Sistemas) Com relação a gerenciamento de serviços (ITIL v3), julgue o item a seguir.

O gerenciamento do portfólio de serviços do estágio de estratégia de serviço colabora na definição de princípios que norteiem o gerenciamento de serviços com vistas a transformá-lo em um ativo estratégico, além de incluir a análise da viabilidade das iniciativas de serviços, a aprovação dessas iniciativas e a abertura do projeto de desenho dos serviços.



Comentários:

O gerenciamento de portfólio de serviço visa **garantir que o provedor de serviços tenha a combinação certa de serviços** para equilibrar o investimento em TI e a capacidade de atender aos resultados comerciais.

O **portfólio de serviços** representa o **conjunto completo de serviços gerenciados por um provedor de serviços**. O **portfólio de serviços** é usado para gerenciar todo o ciclo de vida de todos os serviços e inclui três categorias: **funil de serviço** (propostos ou em desenvolvimento), **catálogo de serviços** (ativos ou disponível para implantação) e **serviços obsoletos**.

Gabarito: Certo

18- (CESPE - 2019 - SEFAZ-RS - Auditor Fiscal da Receita Estadual - Bloco I) Em auditoria externa para analisar um serviço implementado em determinado órgão, o auditor observou que esse serviço seguia inicialmente as boas práticas da ITIL, mas passou a ficar inoperante ou com baixa performance em alguns momentos, durante picos de acesso de uso. O auditor constatou, ainda, que não havia tido avaliação prévia sobre picos de demanda.

De acordo com a ITIL v3, esses problemas podem ser resolvidos com a implantação

- a) de incidentes, que, no caso descrito, ficaria limitado ao atendimento da inoperância e aos casos de baixa performance com a função central de serviços.
- b) da demanda do estágio estratégia, que visa gerenciar os ciclos de produção dos serviços e os ciclos de consumo dos serviços.
- c) de disponibilidade, especialmente no que se refere à métrica MTTR, que mede a performance dos serviços.
- d) de capacidade do estágio transição, especialmente no que se refere à quantidade de recursos necessários para o sistema funcionar sem interrupções.
- e) de mudança no estágio desenho, especialmente no que se refere à mensuração da capacidade prévia necessária para uso do serviço.

Comentários:

O **gerenciamento de demanda** é um aspecto crítico do gerenciamento de serviços. O **propósito do gerenciamento da demanda** é **entender e influenciar a demanda dos clientes por serviços e o fornecimento de capacidade para atender a essas demandas**. Em outras palavras, visa gerenciar de forma síncrona os ciclos de produção dos serviços (que consomem demanda) e os ciclos de consumo dos serviços (que geram mais demanda).

Gabarito: Letra B



19- (CESPE - 2019 - CGE - CE - Auditor de Controle Interno - Tecnologia da Informação) Segundo a ITIL v3, no estágio desenho de serviço, a saída principal que inclui todas as informações necessárias para gerenciar o ciclo de vida de um serviço novo ou alterado é o

- a) pacote de nível de serviço (PNS).
- b) requisito de nível de serviço (RNS).
- c) acordo de nível de serviço (ANS).
- d) procedimento padrão de operação (PPO).
- e) pacote de desenho de serviço (PDS).

Comentários:

O **Pacote de Desenho de Serviço (SDP)** é o documento que **define todos os aspectos de um serviço e seus requisitos para cada estágio subsequente do ciclo de vida**. O **Pacote de Desenho de Serviço** contém tudo que é necessário para a realização dos testes, introdução e operação da solução ou serviço.

Gabarito: Letra E

20- (CESPE - 2019 - CGE - CE - Auditor de Controle Interno - Tecnologia da Informação) Ao avaliar o funcionamento da central de serviços de determinado órgão, um analista de TI observou que todos os chamados recebidos pela central de serviços foram classificados como incidentes, antes mesmo de qualquer diagnóstico. Verificou também que, quando possível, alguns incidentes foram resolvidos pela própria central, no primeiro contato.

Acerca dessa situação, à luz da ITIL v3, é correto afirmar que o gerenciamento de serviços realizado nesse órgão foi

- a) compatível com a ITIL, pois todos os chamados devem ser classificados como incidentes, sem a necessidade de diagnóstico prévio.
- b) compatível com a ITIL, pois todo chamado deve ser alterado de incidente para problema ou requisição, mas somente após a sua classificação.
- c) compatível com a ITIL apenas no que se refere ao fato de a central de serviços não ter realizado diagnósticos dos chamados recebidos, o que não é de sua competência.
- d) compatível com a ITIL apenas no que se refere ao fato de a central de serviços poder resolver incidentes no primeiro contato, quando possível.



e) incompatível com a ITIL, pois não compete à central classificar chamadas, realizar diagnósticos nem resolver incidentes.

Comentários:

Vamos avaliar cada um dos itens:

a) **Incorreto**: nem todos os chamados devem ser classificados como incidentes, apenas aqueles que são interrupção imprevista no serviço ou redução na qualidade do serviço.

b) **Incorreto**: nem todo incidente gera um problema.

c) **Incorreto**: é da competência da central de serviços realizar o diagnóstico dos chamados, ao menos em primeiro nível.

d) **Correto**: compatível com a ITIL apenas no que se refere ao fato de a central de serviços poder resolver incidentes no primeiro contato, quando possível. Caso não consiga resolver os incidentes, então deve escalá-los para o segundo nível.

e) **Incorreto**: compete à central classificar chamadas, realizar diagnósticos e resolver incidentes, quando possível.

Gabarito: Letra D

21- (CESPE - 2019 - SEFAZ-RS - Auditor Fiscal da Receita Estadual - Bloco I) Em determinado órgão, foi identificada a necessidade de solucionar os seguintes problemas:

(a) ausência de gerenciamento dos softwares desenvolvidos internamente, quanto a versão, recursos e arquiteturas;

(b) falhas na entrega de informações que deveriam ser precisas, na perspectiva de serem corretas, para a pessoa certa, no momento certo.

De acordo com a ITIL v3, esses problemas podem ser resolvidos com a implantação

a) da função gerenciamento de aplicativo, para (a), e do processo gerenciamento de conhecimento, para (b).

b) do processo gerenciamento de problemas, para ambos

c) do processo gerenciamento de configuração, para (a), e da função central de serviço, para (b).

d) do processo gerenciamento da liberação, para ambos.

e) do processo gerenciamento de nível de serviço, para ambos.



Comentários:

A implantação dos seguintes processos ou funções da ITIL podem resolver os problemas listados:

(a) O **Gerenciamento de aplicações** é responsável por **gerenciar aplicativos ao longo de seu ciclo de vida**. Eles são os guardiões dos conhecimentos técnicos e conhecimentos relacionados às aplicações. Eles trabalham junto com o gerenciamento técnico fornecendo conhecimento para recursos que suportam os serviços de TI.

(b) O **objetivo do gerenciamento do conhecimento** é **compartilhar perspectivas, ideias, experiências e informações** para garantir que estas estejam disponíveis no lugar certo no momento certo para permitir decisões informadas e melhorar a eficiência, reduzindo a necessidade de redescobrir o conhecimento.

Gabarito: Letra A

22- (CESPE - 2019 - SEFAZ-RS - Auditor Fiscal da Receita Estadual - Bloco I) Ao rever a aplicação da ITIL em determinado órgão, um auditor verificou que os processos gerenciamento da mudança e gerenciamento da configuração e de ativos de serviço atuavam em outros estágios além daquele em que se encontram organizados na ITIL v3.

À luz da ITIL v3, infere-se desse achado da auditoria

- a) irregularidade, pois todos os processos da ITIL atuam somente nos estágios aos quais eles pertençam.
- b) irregularidade, pois somente o processo gerenciamento da mudança pode atuar fora do seu estágio.
- c) irregularidade, pois somente o processo gerenciamento da configuração e de ativos de serviço pode atuar fora do seu estágio.
- d) ausência de irregularidade, pois todos os processos do estágio transição podem operar tanto nos respectivos estágios quanto no estágio operação.
- e) ausência de irregularidade, pois ambos os processos atuam em todo o ciclo de vida, apesar de descritos no estágio transição de serviços.

Comentários:

Embora os processos sejam descritos em estágios, não há nenhum problema em verificar a atuação destes processos em estágios diferentes do ciclo de vida. Muito pelo contrário, pois os estágios estão interrelacionados e, portanto, atividades de processos de um determinado ciclo de vida são realizadas mesmo em outros ciclos de vida.

Gabarito: Letra E



23- (CESPE - 2018 - TCE-MG - Analista de Controle Externo - Ciência da Computação) À luz do ITIL v3, a entrega de novas funcionalidades exigidas pelo negócio — incluindo o planejamento, a programação, o controle da construção e os testes das liberações — é de responsabilidade do(a)

- a) validação e do teste de serviço, que é um processo da operação de serviços.
- b) gerenciamento técnico, que é uma função da operação de serviços.
- c) gerenciamento de liberação e implantação, que é um processo da transição de serviços.
- d) gerenciamento de operações de TI, que é uma função da operação de serviços.
- e) gerenciamento de mudança, que é um processo da transição de serviços.

Comentários:

O objetivo do processo de gerenciamento da liberação e da distribuição é **planejar, agendar e controlar a construção, teste e implantação de liberações e oferecer novas funcionalidades exigidas pelo negócio**, protegendo a integridade dos serviços existentes.

Uma **liberação (release)** constitui-se de **uma ou mais mudanças a um serviço de TI que são construídas, testadas e implantadas ao mesmo tempo**.

Gabarito: Letra C

24- (CESPE - 2018 - BNB - Especialista Técnico - Analista de Sistema) Julgue o item que segue, a respeito do ITIL versão 3, que descreve um conjunto de boas práticas para a gestão de serviços de tecnologia da informação.

Na etapa de melhoria contínua de serviços no ITIL versão 3, as entidades devem analisar constantemente seus processos de negócios, de maneira a acompanhar novas necessidades.

Comentários:

Os serviços de TI devem continuamente ser alinhados e, principalmente, integrados às necessidades do negócio (que são dinâmicas por natureza), através da **identificação e da implementação de ações de melhoria para o suporte aos processos de negócio**. Este é o propósito principal do estágio de **Melhoria Contínua de Serviço**.

Gabarito: Certo



25- (CESPE - 2018 - BNB - Especialista Técnico - Analista de Sistema) Julgue o item que segue, a respeito do ITIL versão 3, que descreve um conjunto de boas práticas para a gestão de serviços de tecnologia da informação.

No desenho de serviço no ITIL versão 3, não é previsto o projeto de arquitetura de sistemas, visto que essa etapa está na estratégia de serviços.

Comentários:

O projeto de arquitetura é previsto no estágio desenho de serviços. A arquitetura tecnológica e de gerenciamento é um dos 5 aspectos deste estágio:

- **Soluções de serviço para serviços novos ou alterados.**
- **Sistemas de informação de gerenciamento e ferramentas.**
- **Arquiteturas tecnológicas e arquiteturas de gerenciamento.**
- **Processos.**
- **Métodos de medição e métricas.**

Gabarito: Errado

26- (CESPE - 2018 - BNB - Especialista Técnico - Analista de Sistema) Julgue o item que segue, a respeito do ITIL versão 3, que descreve um conjunto de boas práticas para a gestão de serviços de tecnologia da informação.

SLAs (service level agreements) são definidos na etapa de operação do serviço, assim como o entendimento das necessidades dos clientes.

Comentários:

SLAs (service level agreements) são definidos na etapa **desenho de serviços**.

O **Gerenciamento de Nível de Serviço negocia, concorda e documenta alvos de serviço de TI adequados com o negócio em acordos de nível de serviço (SLAs)** e, em seguida, monitora e produz relatórios sobre a entrega em relação ao nível de serviço acordado.

Gabarito: Errado



27- (CESPE - 2018 - EMAP - Analista Portuário - Tecnologia da Informação) Julgue o item a seguir, a respeito da biblioteca ITIL v3.

A governança de TI da organização deve utilizar o processo de gestão de portfólio de serviços para identificar os recursos de TI a serem alocados em determinado serviço para atender às necessidades de um cliente.

Comentários:

O propósito do **gerenciamento de portfólio de serviços** é garantir que o provedor de serviços tenha a **combinação certa de serviços para equilibrar o investimento em TI com a capacidade de atender** aos resultados de negócios.

O **portfólio de serviços** representa o **conjunto completo de serviços gerenciados por um provedor de serviços**. O **portfólio de serviços** é usado para gerenciar todo o ciclo de vida de todos os serviços e inclui três categorias: **funil de serviço** (propostos ou em desenvolvimento), **catálogo de serviços** (ativos ou disponível para implantação) e **serviços obsoletos**.

Gabarito: Certo

28- (CESPE - 2018 - EMAP - Analista Portuário - Tecnologia da Informação) Julgue o item a seguir, a respeito da biblioteca ITIL v3.

O catálogo de serviço do negócio de TI faz parte da gerência de catálogo de serviços. Por meio desse catálogo, o cliente tem acesso aos itens de configuração necessários para utilizar um serviço entregue ao seu setor, podendo, assim, solicitar a melhora do item de configuração.

Comentários:

Nesta assertiva, o examinador mistura conceitos relacionados ao processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviço com o Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviços.

Realmente o catálogo de serviço do negócio de TI faz parte da gerência de catálogo de serviços. Contudo, os itens de configuração são gerenciados pelo processo Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviços.

Gabarito: Errado

29- (CESPE - 2018 - EMAP - Analista Portuário - Tecnologia da Informação) Julgue o item a seguir, a respeito da biblioteca ITIL v3.



Situação hipotética: A equipe de suporte recebeu de um usuário questionamento a respeito da normalidade de operação de determinado sistema, pois, segundo ele, tal sistema estaria demorando aproximadamente trinta segundos para retornar a operação. **Assertiva:** Nessa situação, se, no acordo de nível de serviço, tiver ficado estabelecido com o cliente que o serviço deverá atender a requisições em até um minuto, então o usuário que apresentou o questionamento deverá ser informado de que a operação de serviço está normal.

Comentários:

Um **Acordo de Nível de Serviço (SLA)** é um **acordo entre um provedor de serviços de TI e um cliente**. Um **acordo de nível de serviço** descreve o serviço de TI, documenta as metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviços de TI e do cliente.

Logo, se no Acordo de Nível de Serviço foi definido um tempo de atendimento de 1 minuto, então para qualquer tempo abaixo deste, o serviço estará funcionando normalmente dentro dos padrões definidos no ANS.

Gabarito: Certo

30- (CESPE - 2018 - EMAP - Analista Portuário - Tecnologia da Informação) Julgue o item a seguir, a respeito da biblioteca ITIL v3.

O processo de gerenciamento de problema tem como meta principal gerenciar de forma proativa todo o ciclo de vida de todos os problemas; dessa forma, para cada problema, ele identifica a possível causa, elenca soluções e encaminha uma requisição de mudanças para que o controle de mudanças implemente a solução.

Comentários:

O **objetivo do gerenciamento de problemas é gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas, desde a primeira identificação até a investigação e documentação até a eventual remoção**. O gerenciamento de problemas busca minimizar os impactos adversos de incidentes e problemas e evitar proativamente qualquer reincidência de tais incidentes. Em última análise, trata-se de **buscar a causa raiz de incidentes e problemas e iniciar ações para corrigir ou melhorar a situação**.

Os problemas são categorizados de forma semelhante aos incidentes, mas o objetivo é entender causas, documentar soluções de contorno e solicitar alterações que permanentemente resolvam os problemas.

Gabarito: Certo



31- (CESPE - 2018 - EMAP - Analista Portuário - Tecnologia da Informação) Julgue o item a seguir, a respeito da biblioteca ITIL v3.

Situação hipotética: Visando atender solicitação de um cliente, a gerência de mudanças decidiu substituir o sistema operacional dos usuários, originalmente concebido em 34 bites, por um sistema concebido em 64 bites. **Assertiva:** Nessa situação, por tratar-se apenas da implantação de um novo sistema operacional, será desnecessário elaborar um plano de mediação.

Comentários:

Nesta assertiva, houve um equívoco do examinador, pois não existe o chamado plano de mediação, mas sim um plano de remediação. Além disso, foi cobrado algo bem específico que geralmente não é conhecido.

Dito isto, cabe ressaltar que nenhuma mudança deve ser autorizada sem que esteja definido o plano exato do que fazer se esta mudança falhar. É neste contexto que entra o Plano de Remediação, que irá restaurar o serviço a seu estado original, muitas vezes através de procedimentos de restauração de uma Baseline

Gabarito: Errado

32- (CESPE - 2018 - STJ - Técnico Judiciário - Desenvolvimento de Sistemas) A seguir são listados requisitos para o gerenciamento de serviços de TI de determinada organização.

I Possuir um banco de dados estruturado com informações sobre todos os serviços de TI em produção.

II Gerenciar o ciclo de vida inteiro de todos os serviços de TI, incluindo-se aqueles em desenvolvimento.

III Criar um canal destinado aos usuários para prover informações sobre os serviços e os procedimentos necessários para obtê-los.

Com referência aos requisitos apresentados, julgue o item seguinte, relativo a gerenciamento de serviços e ITIL v3.

Entre os processos da ITIL v3, o que melhor se adequa ao requisito I é o gerenciamento de catálogo de serviço, que faz parte do portfólio de serviço e contém informações sobre serviços voltados para o cliente, incluindo-se aqueles disponíveis para implantação.



Comentários:

O **catálogo de serviços** fornece uma fonte central de informações sobre os serviços de TI entregues aos negócios pela organização provedora de serviços, garantindo que as áreas de negócios possam visualizar uma imagem precisa e consistente dos serviços de TI disponíveis, seus detalhes e status.

O **objetivo do gerenciamento de catálogo de serviços** é **fornecer uma fonte única e consistente de informações sobre todos os serviços** acordados e garantir que ele esteja amplamente disponível para aqueles que estão autorizados a acessá-lo.

Gabarito: Certo

33- (CESPE - 2018 - STJ - Técnico Judiciário - Desenvolvimento de Sistemas) A seguir são listados requisitos para o gerenciamento de serviços de TI de determinada organização.

I Possuir um banco de dados estruturado com informações sobre todos os serviços de TI em produção.

II Gerenciar o ciclo de vida inteiro de todos os serviços de TI, incluindo-se aqueles em desenvolvimento.

III Criar um canal destinado aos usuários para prover informações sobre os serviços e os procedimentos necessários para obtê-los.

Com referência aos requisitos apresentados, julgue o item seguinte, relativo a gerenciamento de serviços e ITIL v3.

Entre os processos da ITIL v3, o mais adequado ao requisito II é o gerenciamento de portfólio de serviços da publicação Estratégia de Serviço, que inclui a categoria funil de serviços em desenvolvimento ou obsoletos.

Comentários:

O propósito do **gerenciamento de portfólio de serviços** é garantir que o provedor de serviços tenha a **combinação certa de serviços para equilibrar o investimento em TI com a capacidade de atender** aos resultados de negócios.

O **portfólio de serviços** representa o **conjunto completo de serviços gerenciados por um provedor de serviços**. O **portfólio de serviços** é usado para gerenciar todo o ciclo de vida de todos os serviços e inclui três categorias: **funil de serviço** (propostos ou em desenvolvimento), **catálogo de serviços** (ativos ou disponível para implantação) e **serviços obsoletos**.



Gabarito: Certo

34- (CESPE - 2018 - STJ - Técnico Judiciário - Desenvolvimento de Sistemas) A seguir são listados requisitos para o gerenciamento de serviços de TI de determinada organização.

I Possuir um banco de dados estruturado com informações sobre todos os serviços de TI em produção.

II Gerenciar o ciclo de vida inteiro de todos os serviços de TI, incluindo-se aqueles em desenvolvimento.

III Criar um canal destinado aos usuários para prover informações sobre os serviços e os procedimentos necessários para obtê-los.

Com referência aos requisitos apresentados, julgue o item seguinte, relativo a gerenciamento de serviços e ITIL v3.

De acordo com o ITIL v3, a implantação do requisito III cabe à gerência de incidentes, que inclui a área/setor da organização que lida com o cumprimento de requisições.

Comentários:

A implantação do requisito III cabe ao processo de **cumprimento de requisições** e **não à gerência de incidentes**.

O **objetivo do cumprimento de requisição** é **permitir aos usuários solicitar e receber serviços padrão**, entregar e fornecer esses serviços, fornecer informações aos usuários e clientes sobre os serviços e auxiliar na informação geral, reclamações e comentários. A sua escala e a natureza frequente de baixo risco requerem esse processo separado em vez de potencialmente congestionar os processos normais de gerenciamento de incidentes e mudanças.

O **objetivo do gerenciamento de incidentes** é **restaurar o serviço ao normal o mais rápido possível** e minimizar o impacto adverso nas operações comerciais. O serviço "normal" é o nível de serviço acordado e definido dentro dos acordos de níveis de serviço e acordos de nível operacionais.

Gabarito: Errado

35- (CESPE - 2017 - TRT - 7ª Região (CE) - Analista Judiciário - Tecnologia da Informação) Para disponibilizar um serviço de tecnologia da informação ao usuário final, será realizado o processo de gerenciamento de mudança de serviço do ambiente de homologação para o ambiente de produção.



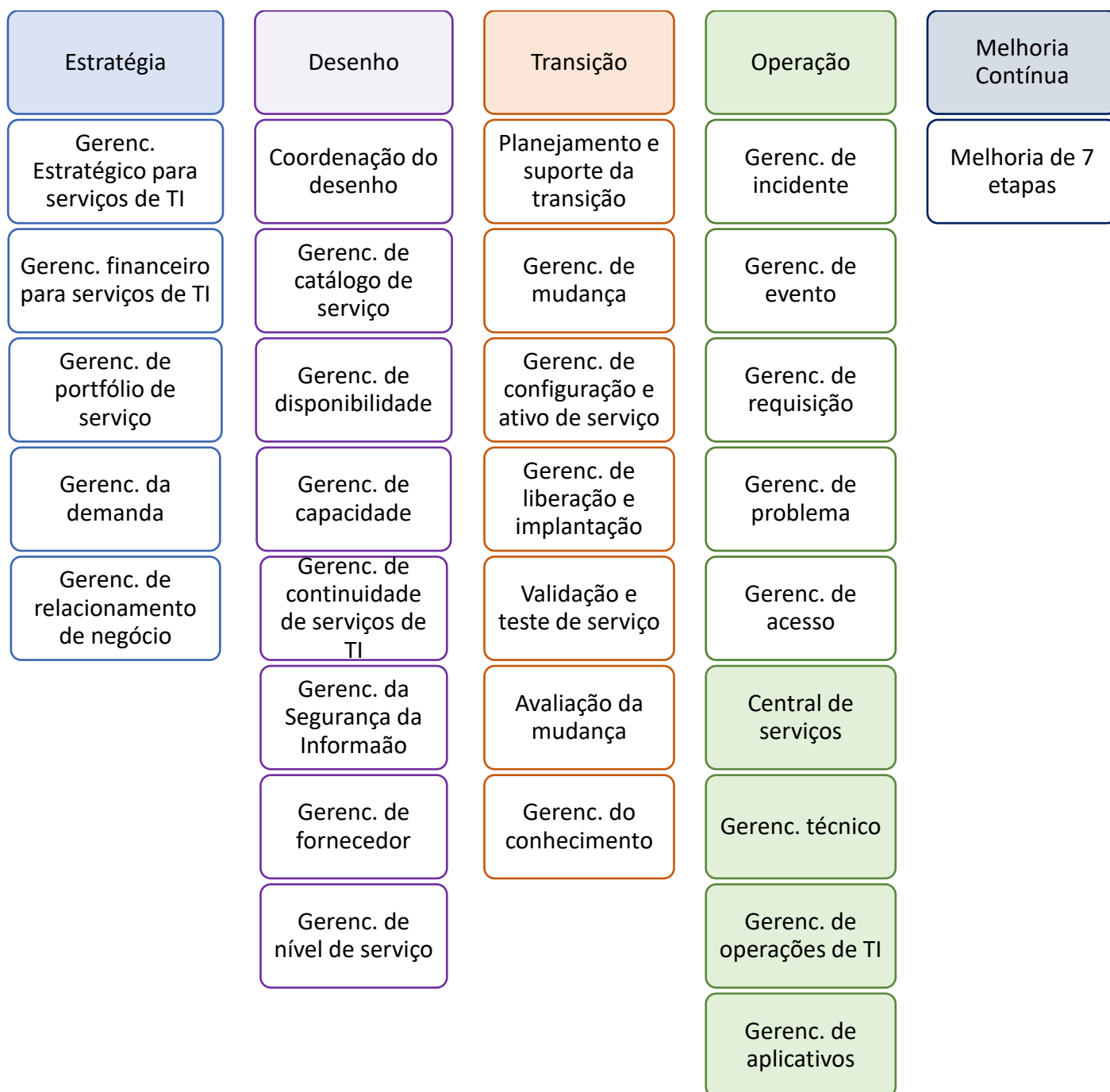
Considerando-se essa situação, é correto afirmar que o processo de gerenciamento de mudança encontra-se no estágio de ciclo de vida de serviço denominado

- a) melhoria contínua.
- b) transição.
- c) desenho.
- d) operação.

Comentários:

O processo de gerenciamento de mudanças encontra-se no estágio de **transição de serviço**, conforme esquema a seguir:





Gabarito: Letra B

36- (CESPE - 2017 - SEDF - Analista de Gestão Educacional - Tecnologia da Informação) Julgue o próximo item, a respeito dos fundamentos do ITIL 3 e das linguagens de formatação de dados.

Na Estratégia de Serviço do ITIL 3, está incluída a garantia de que a organização esteja preparada para lidar com os custos e os riscos associados à sua carteira de serviços e apta para a efetividade operacional.

Comentários:



A **estratégia de serviço** visa **definir um plano** que, usando um conjunto claro de princípios, **fornecerá uma solução para um problema de negócios em uma situação particular**. Este plano é focado no valor para o cliente e identifica ativos estratégicos que serão usados para vantagem competitiva.

Esta publicação estabelece **orientações para todos os provedores de serviços de TI e seus clientes** com uma compreensão acerca de:

- **Como a alocação dos recursos** disponíveis será ajustada para um efeito ótimo em toda a carteira de serviços.
- **Como o desempenho** do serviço será medido.

Gabarito: Certo

37- (CESPE - 2017 - TRT - 7ª Região (CE) - Analista Judiciário - Tecnologia da Informação) Uma organização tem dificuldades constantes e recorrentes com o tempo de resposta do seu portal de intranet. A solução de contorno é sempre reiniciar o servidor web.

Considerando-se essa situação hipotética, é correto afirmar que a causa raiz da referida dificuldade pode ser identificada e solucionada por meio do processo de gerenciamento de

- a) nível de serviço.
- b) catálogo de serviço.
- c) segurança da informação.
- d) problemas.

Comentários:

Vejamos para que servem cada um dos processos:

- a) **Incorreto:** O Gerenciamento de Nível de Serviço **negocia, concorda e documenta alvos de serviço de TI adequados com o negócio em acordos de nível de serviço (SLAs)** e, em seguida, monitora e produz relatórios sobre a entrega em relação ao nível de serviço acordado.
- b) **Incorreto:** O objetivo do gerenciamento de catálogo de serviços é **fornecer uma fonte única e consistente de informações sobre todos os serviços** acordados e garantir que ele esteja amplamente disponível para aqueles que estão autorizados a acessá-lo.
- c) **Incorreto:** O propósito do processo **gerenciamento de segurança da informação** é **alinhar a segurança de TI com a segurança do negócio e garantir que a segurança da informação seja efetivamente gerenciada em todas as atividades de gerenciamento de serviços**.



d) **Correto:** O objetivo do gerenciamento de problemas é **gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas, desde a primeira identificação até a investigação e documentação até a eventual remoção**. O gerenciamento de problemas busca minimizar os impactos adversos de incidentes e problemas e evitar proativamente qualquer reincidência de tais incidentes. Em última análise, trata-se de **buscar a causa raiz de incidentes e problemas e iniciar ações para corrigir ou melhorar a situação**.

Gabarito: Letra D

38- (CESPE - 2017 - TRT - 7ª Região (CE) - Analista Judiciário - Tecnologia da Informação) Em caso de indisponibilidade de um serviço de tecnologia da informação em uma organização, o processo que objetiva restabelecer o serviço o mais rápido possível é o gerenciamento

- a) do portfólio de serviço.
- b) da demanda.
- c) de incidentes.
- d) da disponibilidade.

Comentários:

Vamos comentar cada um dos itens:

- a) **Incorreto:** O gerenciamento do portfólio de serviço visa **garantir que o provedor de serviços tenha a combinação certa de serviços** para equilibrar o investimento em TI e a capacidade de atender aos resultados comerciais.
- b) **Incorreto:** O gerenciamento da demanda visa **entender e influenciar a demanda dos clientes** pelos serviços e a capacidade de atender a essas demandas.
- c) **Correto:** O gerenciamento de incidentes visa **restaurar o serviço ao normal o mais rápido possível e minimizar o impacto adverso nas operações comerciais**. O serviço "normal" é o nível de serviço acordado e definido dentro dos acordos de níveis de serviço e acordos de nível operacionais.
- d) **Incorreto:** O objetivo do gerenciamento de disponibilidade é **fornecer um ponto de foco e gerenciamento para todos os problemas relacionados à disponibilidade** que se aplicam aos serviços, componentes e recursos.

Gabarito: Letra C



39- (CESPE - 2017 - TRE-BA - Técnico Judiciário – Operação de Computadores) Um usuário telefonou para a central de tecnologia da informação (TI) de uma empresa provedora de serviço de Internet, solicitando informações sobre a melhor configuração de senha a ser utilizada para proteger seu equipamento contra acessos indevidos de pessoas não autorizadas.

Nessa situação hipotética, de acordo com o ITIL V3, o servidor que tiver atendido ao chamado deve registrar o serviço como

- a) solução de contorno.
- b) aviso de limiar atingido.
- c) falha de configuração.
- d) erro conhecido.
- e) requisição de serviço.

Comentários:

Uma **requisição de serviço** é uma **requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido**, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário. As requisições de serviço são gerenciadas pelo processo de cumprimento de requisição, normalmente em conjunto com a central de serviço. As requisições de serviço podem estar vinculadas a uma requisição para mudança como parte do cumprimento da requisição.

Gabarito: Letra E

40- (CESPE - 2017 - TRE-BA - Técnico Judiciário – Operação de Computadores) 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:

O **portfólio de serviços** representa o **conjunto completo de serviços gerenciados por um provedor de serviços**. O **portfólio de serviços** é usado para gerenciar todo o ciclo de vida de todos os serviços e inclui três categorias: **funil de serviço ou pipeline de serviços** (propostos ou em desenvolvimento), **catálogo de serviços** (ativos ou disponível para implantação) e **serviços obsoletos**.



Gabarito: Letra C



FCC

41- (FCC - 2020 - AL-AP - Analista Legislativo - Desenvolvedor de Sistemas) 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:

Pessoal, vamos lá. Se o profissional irá acompanhar a central de suporte técnico ao usuário de informática, então este será um gerente da Central de Serviços, que é o ponto único de contato do usuário.

Gabarito: Letra E

42- (FCC - 2019 - Prefeitura de Teresina - PI) 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:

A estratégia de serviço define 4 termos relacionados com o estabelecimento de uma estratégia de serviço adequada. Como esses termos começam com a letra P, são conhecidos como **4 P's da Estratégia**.

- **Perspectiva:** define a visão e missão da organização.
- **Posição:** descreve a decisão sobre qual imagem a organização quer passar aos clientes.
- **Plano:** traduz a estratégia para ações.



- **Padrão:** descreve a maneira de fazer as coisas – ações consistentes ao longo do tempo.

Gabarito: Letra A

43- (FCC - 2019 - TRF - 3ª REGIÃO - Técnico Judiciário - Informática) 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:

Vamos analisar cada um dos itens:

- a) **Incorreto:** o gerenciamento de serviços é muito mais amplo, envolvendo vários outros aspectos além de incidentes, requisições e comunicações.
- b) **Correto:** O **gerenciamento de serviços** pode ser definido como um **conjunto de capacidades organizacionais especializadas para fornecer valor aos clientes na forma de serviços**. É executado pelos provedores de serviços de TI por meio da combinação adequada de **pessoas, processos e tecnologia**.
- c) **Incorreto:** os requisitos não são definidos em todas as fases do ciclo de vida.
- d) **Incorreto:** avaliação de impacto é uma das técnicas específicas dentro do gerenciamento de serviços.
- e) **Incorreto:** alternativa descreve um sistema de gestão da qualidade.

Gabarito: Letra B



44- (FCC - 2019 - TJ-MA - Técnico Judiciário - Técnico em Informática - Hardware) 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:

Vamos analisar cada um dos itens:

- a) **Incorreto**: nem tudo que é recebido pela Central de Serviços será tratado no Gerenciamento de Incidentes.
- b) **Correto**: as solicitações se referem a simples pedidos dos usuários e não a interrupções, logo são requisições e não incidentes.
- c) **Incorreto**: não há identificação de causa-raiz, pois as solicitações nem mesmo são problemas.
- d) **Incorreto**: requisições não precisam passar pelo gerenciamento de mudanças.
- e) **Incorreto**: são tratadas pelo cumprimento de requisição e não pelo gerenciamento de acesso.

Gabarito: Letra B



45- (FCC - 2019 - TJ-MA - Técnico Judiciário - Técnico em Informática - Hardware) 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:

A central de serviços pode ser apresentar com base nas seguintes **configurações**:

- **Local:** funciona **fisicamente próxima ao usuário**. A presença local facilita a comunicação, mas pode custar caro quando há um volume de atendimento muito pequeno em cada local. **(descrita na questão)**
- **Centralizada:** **peçoal centralizado em um ou mais locais**. Pode ser mais econômica quando existem poucas pessoas na equipe e volume maior de chamadas. Exigirá que o pessoal conheça um número maior de serviços e que atenda a necessidade de diversos clientes.
- **Virtual:** única central de serviço **centralizada, mesmo que o pessoal esteja localizado em diferentes regiões geográficas**. Através de recursos tecnológicos na central telefônica, é possível redirecionar a chamada sem que o usuário perceba o local que o está atendendo.
- **Siga o Sol (Follow the Sun): locais de atendimento espalhados pelo globo que podem fornecer suporte 24 horas por dia**. Em vez de trabalhar com turnos, é possível redirecionar as chamadas para um determinado local conforme o horário de expediente naquele país.

Gabarito: Letra E



46- (FCC - 2019 - TJ-MA - Analista Judiciário - Analista de Sistemas - Suporte e Rede) 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 **portfólio de serviços** representa o **conjunto completo de serviços gerenciados por um provedor de serviços**. O **portfólio de serviços** é usado para gerenciar todo o ciclo de vida de todos os serviços e inclui três categorias: **funil de serviço** (propostos ou em desenvolvimento), **catálogo de serviços** (ativos ou disponível para implantação) e **serviços obsoletos**.



Gabarito: Letra B

47- (FCC - 2019 - TJ-MA - Técnico Judiciário - Técnico em Informática - Software) 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:

Vamos analisar cada um dos itens:

- a) **Correto**: como é um diagnóstico inicial, então deve-se verificar as informações contidas no Banco de Dados de Erros Conhecidos para avaliar se já existe uma solução registrada.
- b) **Incorreto**: isso não faz parte do diagnóstico inicial, embora possam ser usadas ferramentas para identificação de erros.
- c) **Incorreto**: o diagnóstico inicial de incidentes não tem relação com funil de serviços.
- d) **Incorreto**: soluções de contorno devem ser a segunda opção, após verificar se já existe uma solução definitiva.
- e) **Incorreto**: o diagnóstico inicial de incidentes não tem relação com itens de configuração.

Gabarito: Letra A

48- (FCC - 2019 - TJ-MA - Técnico Judiciário - Técnico em Informática - Software) 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:

A matriz que é utilizada para atribuição de responsabilidades em um projeto é a matriz RACI:

- **Responsability (R)**: executa a tarefa.
- **Accountability (A)**: responsável pela aprovação do trabalho.
- **Consult (C)**: emite opinião antes de uma decisão.
- **Inform (I)**: informado de uma decisão ou andamento de uma tarefa.

Gabarito: Letra D



49- (FCC - 2019 - Prefeitura de Manaus - AM - Assistente Técnico de Tecnologia da Informação - Suporte) 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:

A publicação verificada é a transição de serviço.

- **Estratégia de Serviço:** **desenvolvida uma estratégia de TI** alinhada com a do negócio e **identificam-se quais serviços devem ser criados** para atender às necessidades/demandas de clientes/negócio.
- **Desenho de Serviço:** fornece orientação para o desenho e desenvolvimento dos serviços e das práticas de gerenciamento de serviços. Estágio em que se **projeta, desenvolve e levanta o que é necessário para oferecer o serviço** (solução).
- **Transição de Serviço:** orienta sobre a **transição de serviços novos e modificados para ambientes operacionais** gerenciados.
- **Operação 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 em ambientes operacionais gerenciados.
- **Melhoria Contínua de Serviço:** busca **melhorar o serviço e processos** para continuar gerando valor (benefícios) para o cliente e para o negócio.

Gabarito: Letra D

50- (FCC - 2019 - Prefeitura de Manaus - AM - Técnico de Tecnologia da Informação da Fazenda Municipal) 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:

Os processos do estágio desenho de serviço são:

PROCESSO	DESCRIÇÃO E OBJETIVOS
Coordenação do desenho	Visa assegurar que as metas e objetivos da fase de desenho sejam atendidos . Fornece um único ponto de coordenação e controle para as atividades e processos de desenho.
Gerenciamento do catálogo do serviço	Objetiva fornecer uma fonte única e consistente de informações sobre todos os serviços acordados e garantir que ele esteja amplamente disponível para aqueles que estão autorizados a acessá-lo.
Gerenciamento de nível de serviço	Negocia, concorda e documenta alvos de serviço de TI adequados com o negócio em acordos de nível de serviço (SLAs) e, em seguida, monitora e produz relatórios sobre a entrega em relação ao nível de serviço acordado.
Gerenciamento da disponibilidade	O objetivo do gerenciamento de disponibilidade é fornecer um ponto de foco e gerenciamento para todos os problemas relacionados à disponibilidade que se aplicam aos serviços, componentes e recursos.
Gerenciamento da capacidade	O objetivo do gerenciamento de capacidade é fornecer um ponto de foco e gerenciamento para todas as questões relacionadas à capacidade e ao desempenho , relacionadas tanto com os serviços quanto com os componentes.
Gerenciamento da continuidade dos serviços de TI	Visa manter a capacidade de recuperação contínua adequada nos serviços de TI para corresponder às necessidades, requisitos e prazos acordados do negócio.
Gerenciamento da segurança da informação	Visa alinhar a segurança de TI com a segurança do negócio e garantir que a segurança da informação seja efetivamente gerenciada em todas as atividades de gerenciamento de serviços.
Gerenciamento de fornecedores	Garante que os fornecedores e os serviços que eles fornecem são gerenciados para suportar as metas de serviços de TI e as expectativas do negócio.

Gabarito: Letra B



51- (FCC - 2019 - Prefeitura de Manaus - AM - Assistente Técnico de Tecnologia da Informação - Programador) 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:

A publicação verificada é a de Melhoria Contínua de Serviço.

- **Estratégia de Serviço:** **desenvolvida uma estratégia de TI** alinhada com a do negócio e **identificam-se quais serviços devem ser criados** para atender às necessidades/demandas de clientes/negócio.
- **Desenho de Serviço:** fornece orientação para o desenho e desenvolvimento dos serviços e das práticas de gerenciamento de serviços. Estágio em que se **projeta, desenvolve e levanta o que é necessário para oferecer o serviço** (solução).
- **Transição de Serviço:** orienta sobre a **transição de serviços novos e modificados para ambientes operacionais** gerenciados.
- **Operação 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 em ambientes operacionais gerenciados.
- **Melhoria Contínua de Serviço:** busca **melhorar o serviço e processos** para continuar gerando valor (benefícios) para o cliente e para o negócio.

Gabarito: Letra E

52- (FCC - 2019 - TRF - 4ª REGIÃO - Analista Judiciário - Sistemas de Tecnologia da Informação) 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:

Uma **Biblioteca de Mídia Definitiva (BMD)** se refere a **uma ou mais localidades em que as versões definitivas e autorizadas de todos os itens de configuração de software são armazenadas de maneira segura**. A biblioteca de mídia definitiva também pode conter itens de configuração associados, como licenças e documentação. Ela é uma área única de armazenamento lógico, mesmo que existam diversas localidades. A biblioteca de mídia definitiva é controlada pelo gerenciamento de configuração e ativo de serviço e é registrada no sistema de gerenciamento de configuração.

Gabarito: Letra A

53- (FCC - 2019 - TRF - 4ª REGIÃO - Analista Judiciário - Infraestrutura em Tecnologia da Informação) 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:

Se vai modificar a estrutura, então estamos falando do gerenciamento de mudanças. O **objetivo do processo de gerenciamento de mudanças** é **controlar o ciclo de vida de todas as mudanças**, permitindo que mudanças benéficas sejam feitas com o mínimo de interrupção nos serviços de TI.

Uma **mudança** se refere a **adição, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar os serviços de TI**. O escopo deve incluir mudanças em todas as arquiteturas, processos, ferramentas, métricas e documentação, bem como mudanças nos serviços de TI e outros itens de configuração.

O **gerenciamento de mudanças** garante que as mudanças sejam registradas e avaliadas e que as mudanças autorizadas sejam priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas de forma controlada.

Gabarito: Letra E



54- (FCC - 2018 - TRT - 6ª Região (PE) - Analista Judiciário - Tecnologia da Informação) 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:

O **propósito do desenho do serviço (ou projeto de serviço)** é garantir que os serviços novos ou alterados sejam projetados para atender aos requisitos em mudança do negócio. O desenho do serviço é o estágio no ciclo de vida que transforma um novo **requisito** da estratégia de serviço em um projeto para realizar objetivos de negócios.

A ITIL define o Desenho de Serviço como “o desenho de serviços de TI apropriados e inovadores, incluindo suas **arquiteturas**, processos, políticas e documentação, para atender aos **requisitos** do negócio atuais e futuros”.

Gabarito: Letra D

55- (FCC - 2018 - TRT - 2ª REGIÃO (SP) - Analista Judiciário - Tecnologia da Informação) 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:

Existem três subprocessos no gerenciamento de capacidade:

- **Gerenciamento de capacidade de negócio:** traduz as necessidades do negócio e planos futuros em requisitos para os serviços e para a infraestrutura de TI.
- **Gerenciamento de capacidade de serviço:** gerencia, controla e faz previsão do desempenho e capacidade de ponta a ponta dos serviços de TI em uso e de cargas de trabalho.
- **Gerenciamento de capacidade do componente:** gerencia, controla e faz previsão do desempenho, utilização e capacidade de cada um dos componentes individuais que suportam os serviços de TI.

Gabarito: Letra B

56- (FCC - 2018 - SEFAZ-GO - Auditor-Fiscal da Receita Estadual) 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.

Comentários:

A Melhoria Contínua de Serviço da ITIL orienta, através de princípios, práticas e métodos de gerenciamento da qualidade, sobre como fazer sistematicamente melhorias incrementais e de larga escala na qualidade do serviço, nas metas de eficiência operacional, na continuidade do serviço etc., com base no modelo PDCA (Plan-Do-Check-Act).

Gabarito: Letra E

57- **(FCC - 2018 - SABESP - Técnico em Gestão 01 - Informática)** Um técnico precisou declarar e obter concordância de seu cliente interno sobre os termos de entrega e recebimento de serviços baseado em indicadores mensuráveis. Como necessitava de garantia bilateral ele se valeu da ITIL V3, edição 2011, para se orientar em como elaborar um documento formal que tratasse desse assunto. Ao pesquisar, nessa fonte, ele encontrou a seguinte definição: Um acordo entre um provedor de serviço de TI e outra parte da mesma organização. Ele dá apoio à entrega de serviços de TI do provedor de serviços de TI a seus clientes e define os produtos ou serviços a serem fornecidos e as responsabilidades de ambas as partes. Trata-se de:

- a) Descrição de Entregáveis, integrante da Transição de Serviço.
- b) Entrega Garantida de Serviço, integrante da Operação de Serviço.
- c) Acordo de Nível Operacional, integrante do Desenho de Serviço.
- d) Contrato de Melhoria Operacional, integrante da Melhoria Contínua de Serviço.
- e) Trato Operacional de Serviço, integrante da Estratégia de Serviço.

Comentários:

O **Gerenciamento de Nível de Serviço** define três importantes instrumentos:

- Um **Acordo de Nível de Serviço (SLA)** é um **acordo entre um provedor de serviços de TI e um cliente**. Um **acordo de nível de serviço** descreve o serviço de TI, documenta as metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviços e do cliente.
- Um **Acordo de Nível Operacional (OLA)** é um acordo entre um **provedor de serviço de TI e outra parte da mesma organização**. Ele dá apoio à entrega, pelo provedor de serviço de TI, de serviços de TI a clientes e define os produtos ou serviços a serem fornecidos e as responsabilidades de ambas as partes.



- Um **Contrato de apoio (UC)** é um contrato entre um **provedor de serviços de TI e um terceiro**. O terceiro fornece produtos ou serviços que são necessários para a execução de um serviço de TI a um cliente.



Gabarito: Letra C

58- (FCC - 2018 - DPE-AM - Analista em Gestão Especializado de Defensoria - Analista de Sistema) 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:

Vamos analisar cada uma das alternativas:

- a) **Incorreto:** dois erros nesta assertiva:



1. requisições não são relacionadas a incidentes.

2. não é o catálogo de serviços que fornece procedimentos para a execução.

b) **Incorreto**: requisições não estão relacionadas a incidentes.

c) **Correto**: 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) **Incorreto**: são executadas no estágio Operação de Serviço, quando os usuários solicitam serviços padrão.

e) **Incorreto**: o cumprimento de requisições é um processo da Operação de Serviço e não do Desenho de Serviços.

Gabarito: Letra C

59- (FCC - 2018 - TRT - 2ª REGIÃO (SP) - Técnico Judiciário - Tecnologia da Informação)

Considere que um Técnico de TI fez o atendimento de 1º nível a partir de uma Central de Serviço. Tendo seguido o fluxo de atividades, ele não conseguiu aplicar uma solução ou resolver o incidente. O Gerenciamento de Incidentes da ITIL v3 recomenda que

a) seja realizada uma categorização hierárquica: o incidente é passado para um profissional especializado e com nível gerencial, o que requer Acordos de Nível Operacional para garantir o atendimento do Acordo de Nível de Serviço.

b) o status do incidente seja alterado para “aberto”.

c) seja realizada uma escalção funcional: o incidente é passado para uma equipe ou profissional com mais experiência, o que geralmente requer Acordos de Nível Operacional para garantir o atendimento do Acordo de Nível de Serviço.

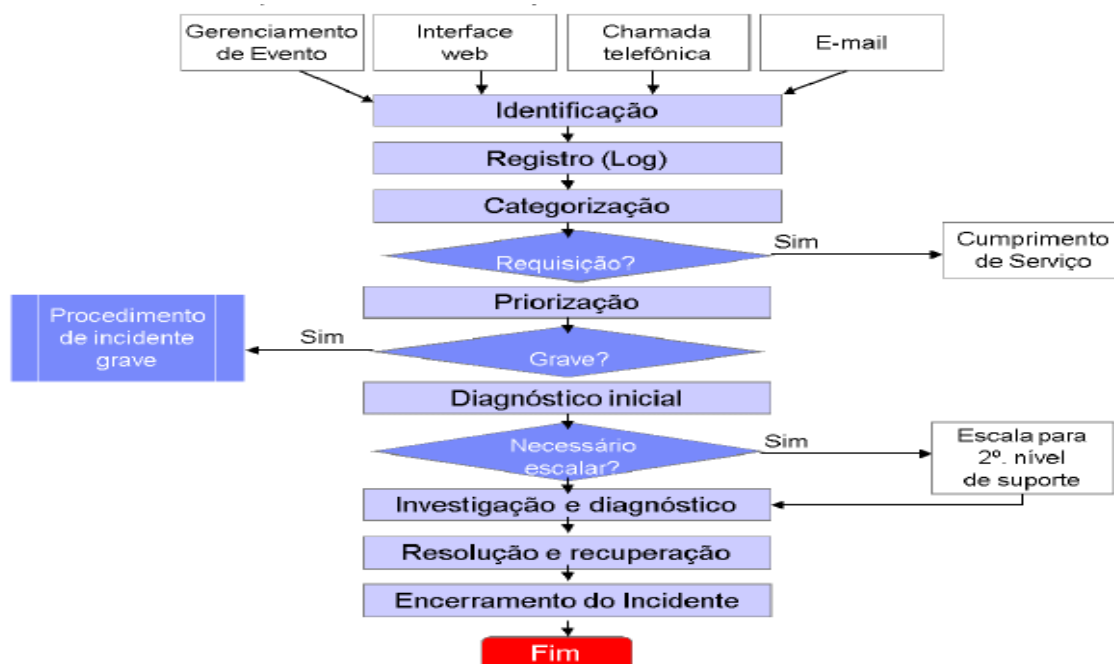
d) o Técnico consulte o Banco de Dados de Resoluções Conhecidas e tente cada uma das resoluções antes de fazer uma escalção.

e) o Técnico consulte o Acordo de Nível de Serviço e, se não estiver prevista a escalção nem a categorização, o status do incidente seja alterado para “sem solução”.

Comentários:

Um processo genérico para o gerenciamento de incidentes é apresentado na figura a seguir:





Com base nesse fluxo, vamos comentar cada uma das assertivas:

- a) **Incorreto**: o incidente deve ser escalado para um nível superior e não categorizado. A categorização classifica os incidentes segundo seu impacto.
- b) **Incorreto**: o incidente já foi “aberto” quando registrado.
- c) **Correto**: seja realizada uma escalação funcional: o incidente é passado para uma equipe ou profissional com mais experiência, o que geralmente requer Acordos de Nível Operacional para garantir o atendimento do Acordo de Nível de Serviço.
- d) **Incorreto**: se o técnico não tiver uma solução padrão para ser adotada, ele deve escalar para o 2º nível e não tentar as soluções de contorno conhecidas.
- e) **Incorreto**: idem ao item d.

Gabarito: Letra C

60- (FCC - 2017 - TRF - 5ª REGIÃO - Técnico Judiciário - Informática) Considere que o Tribunal adote as melhores práticas da ITIL v3 edição 2011. Uma das atividades que deve ser realizada se refere à definição de papéis e habilidades técnicas dos grupos de suporte e também à definição das ferramentas, processos e procedimentos necessários para fornecer suporte aos serviços de TI e ao gerenciamento de infraestrutura de TI. As principais perguntas que se busca responder são:

– Que competências e habilidades são necessárias para executar o serviço?



- O Tribunal possui pessoas com essas competências e habilidades?
- É possível capacitar as pessoas ou será necessário abrir concurso?
- Qual é o custo-benefício entre capacitar e abrir concurso para conseguir pessoas capacitadas?
- Os recursos certos estão sendo utilizados para suportar os serviços certos?

Estas atividades são pertinentes

- a) ao processo Gerenciamento Técnico do estágio Desenho de Serviços.
- b) ao processo Gerenciamento Técnico do estágio Operação de Serviços.
- c) à função Gerenciamento de Operações de TI do estágio Transição de Serviços.
- d) à função Gerenciamento Técnico do estágio Operação de Serviços.
- e) ao processo Gerenciamento de Operações de TI do estágio Desenho de Serviços.

Comentários:

O **Gerenciamento técnico** se refere a grupos, departamentos ou equipes que são os **guardiões dos conhecimentos técnicos e do gerenciamento geral da infraestrutura de TI**. Ajuda a planejar, implementar e manter uma infraestrutura técnica estável e garantir que recursos e conhecimentos necessários sejam implementados para projetar, construir, transferir, operar e melhorar os serviços de TI e tecnologia de suporte.

Esta questão pode ser facilmente resolvida sabendo-se os processos e funções e em quais estágios estão situados:

- a) **Incorreto**: Gerenciamento Técnico é uma função e não processo.
- b) **Incorreto**: Gerenciamento Técnico é uma função e não processo.
- c) **Incorreto**: Gerenciamento de Operações de TI é uma função da Operação de Serviços e não da Transição de Serviços.
- d) **Correto**: à função Gerenciamento Técnico do estágio Operação de Serviços.
- e) **Incorreto**: Gerenciamento de Operações é uma função e não processo.

Gabarito: Letra D



61- (FCC - 2017 - TRF - 5ª REGIÃO - Analista Judiciário - Informática Desenvolvimento) O portfólio de serviço, de acordo com a ITIL v3 edição 2011, é usado para gerenciar o ciclo de vida inteiro de todos os serviços de TI, incluindo 3 categorias:

I. Contém todos os serviços que a TI oferece aos seus clientes e serviços que já foram liberados e vão entrar em operação. O cliente pode ver detalhes de todos os serviços de TI entregues. Inclui relacionamentos com as unidades de negócio e processos de negócio que são baseados nestes serviços.

II. Reúne os serviços que já estiveram em operação, mas foram aposentados. Devem ser mantidos seus documentos em caso de ser necessário reativá-los.

III. Contém todos os serviços futuros, os que estão propostos ou em desenvolvimento, mas que ainda não estão disponíveis aos clientes. Todas as demandas são nele armazenadas, mas somente algumas vão se transformar em um serviço.

As categorias I, II e III correspondem, correta e respectivamente, a

- a) Funil de serviços – Pipeline – Serviços Futuros.
- b) Portfólio de Acordo de Cliente – Portfólio Obsoleto – Portfólio Futuro.
- c) Catálogo de serviços – Pipeline – Funil de serviços.
- d) Portfólio de Cliente – Portfólio Obsoleto – Portfólio de Acordo de Cliente
- e) Catálogo de serviços – Serviços Obsoletos – Funil de serviços.

Comentários:

O **portfólio de serviços** representa o **conjunto completo de serviços gerenciados por um provedor de serviços**. O **portfólio de serviços** é usado para gerenciar todo o ciclo de vida de todos os serviços e inclui três categorias: **funil de serviço** (propostos ou em desenvolvimento), **catálogo de serviços** (ativos ou disponível para implantação) e **serviços obsoletos**.



Gabarito: Letra E



62- (FCC - 2017 - TRF - 5ª REGIÃO - Analista Judiciário - Informática Desenvolvimento)

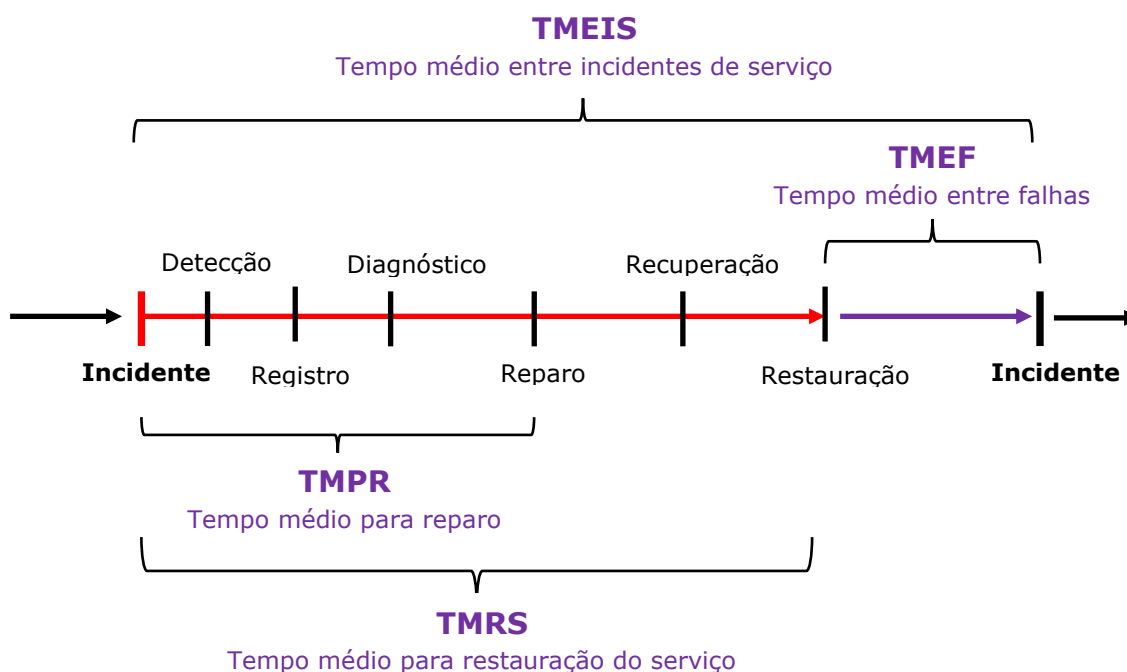
Considere que o sistema de consulta processual de um Tribunal parou de funcionar em um dia repleto de audiências. A equipe de TI identificou que o HD do servidor de Banco de Dados – BD havia queimado. Para reparar a situação, o Sistema Operacional – SO e o BD foram reinstalados em outro HD, mas os dados do BD tiveram que ser restaurados do backup. A equipe de TI demorou 2 horas para reinstalar o SO, o BD e iniciar a restauração. A restauração do backup demorou 1 hora. Considerando que o Tribunal adote as melhores práticas da ITIL v3 edição 2011, o processo Gerenciamento da Disponibilidade, no aspecto maintainability, mede o Tempo Médio Para Reparo – TMPR e o Tempo Médio para Restaurar Serviço – TMRS, que foram, correta e respectivamente, de

- a) 1 hora – 2 horas.
- b) 1 hora – 3 horas.
- c) 2 horas – 3 horas.
- d) 2 horas – 1 hora.
- e) 3 horas – 2 horas.

Comentários:

O **Tempo Médio para Reparo (TMPR)** é o tempo médio para reparar um serviço de TI ou outro item de configuração após uma falha. No caso foi de **2h**.

O Tempo Médio para Restaurar o Serviço (TMRS) é o tempo médio para restaurar um serviço de TI ou outro item de configuração após uma falha. No caso foi de **3h** (2h até o reparo + 1h até a restauração).



Gabarito: Letra C



63- (FCC - 2017 - TRF - 5ª REGIÃO - Analista Judiciário - Informática Desenvolvimento) Na rotina de trabalho do Tribunal, a equipe de TI que atua no processo de Gerenciamento de Mudanças, com base na ITIL v3 edição 2011, realiza mudanças como:

I. Liberação de uma nova versão de um aplicativo do Tribunal; migração de um aplicativo para outro servidor.

II. Recuperação de senha; fornecimento de um PC para um novo funcionário; alteração de local de uma impressora.

III. Alteração nos tempos de resposta a chamados.

IV. Alteração da biometria após ocorrência de um incidente grave no datacenter; implementação de um patch de segurança.

As mudanças I, II, III e IV são categorizadas, correta e respectivamente, como

a) Operacionais – Básicas – de Serviços – de Segurança.

b) Técnicas – Operacionais – Táticas – Estratégicas.

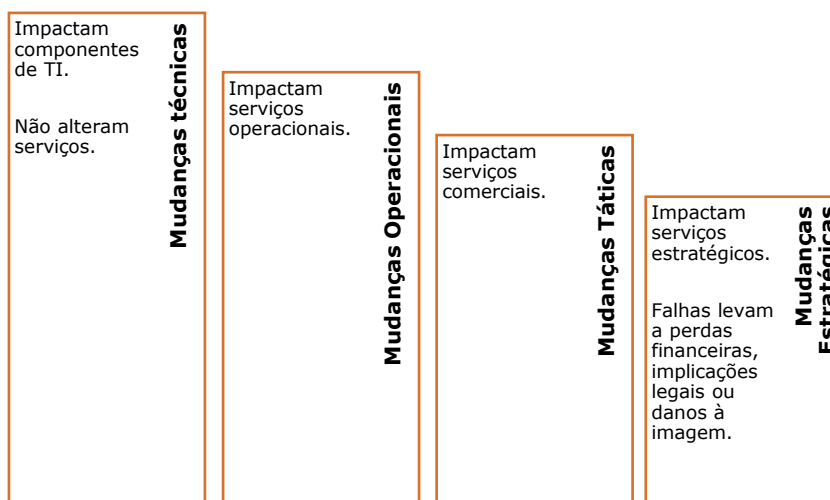
c) Operacionais – Técnicas – Estratégicas – Táticas.

d) Básicas – Operacionais – Táticas – de Segurança.

e) Técnicas – Básicas – de Serviços – Estratégicas.

Comentários:

As mudanças podem ser categorizadas como:



Gabarito: Letra B



64- (FCC - 2017 - TRF - 5ª REGIÃO - Analista Judiciário - Informática Infraestrutura) Considere que um Tribunal adote as melhores práticas da ITIL v3 edição 2011. O processo Gerenciamento de Segurança da Informação é responsável por garantir que a CID dos ativos, informações, dados e serviços de TI do Tribunal correspondam às necessidades acordadas do negócio. Antes da adoção da ITIL, ocorreram as seguintes violações de segurança:

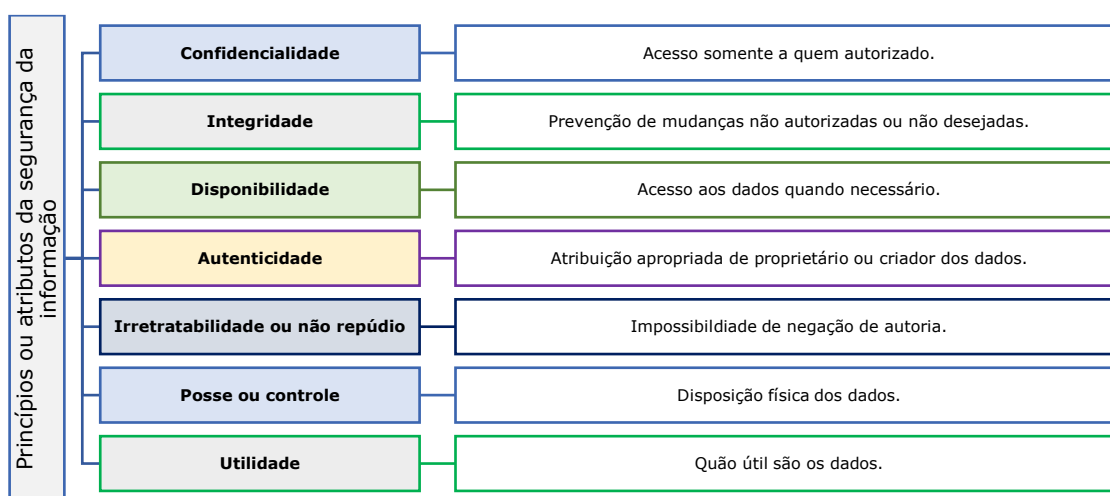
- I. Um processo teve seu número alterado, sendo que o número do processo deveria ser inalterável.
- II. Um processo foi impresso, sendo que o funcionário não tinha autorização para acessá-lo nem imprimi-lo.
- III. Um juiz inseriu comentários em documentos comprobatórios de um processo, sendo que os documentos não poderiam ser apagados nem alterados.

As violações I, II e III comprometeram, correta e respectivamente, a

- a) integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações.
- b) confidencialidade, disponibilidade e integridade das informações.
- c) integridade, confidencialidade e integridade das informações.
- d) integridade, confidencialidade e confiabilidade das informações.
- e) disponibilidade, confidencialidade e disponibilidade das informações.

Comentários:

A segurança da informação busca assegurar as seguintes propriedades:



Logo, I se refere a integridade, II a confidencialidade e III a integridade.

Gabarito: Letra C



65- (FCC - 2017 - TRF - 5ª REGIÃO - Técnico Judiciário - Informática) O ciclo que se inicia com uma falha em um disco de um conjunto espelhado, nunca antes ocorrida, até se chegar a sua resolução é representado no esquema abaixo.

De acordo com a ITIL v3 edição 2011, I, II, III e IV representam, correta e respectivamente,

- a) Alerta – Incidente – Registro de Incidente – Causa Raiz e Diagnóstico
- b) Problema – Registro de Problema – Erro Conhecido – Solução de Contorno e Causa Raiz
- c) Problema – Incidente – Causa Raiz – Diagnóstico e Solução de Contorno
- d) Incidente – Erro Conhecido – Problema – Alerta e Requisição de Mudança
- e) Incidente – Problema – Solução de Contorno – Causa Raiz e Erro Conhecido

Comentários:

Em um primeiro momento temos a interrupção do serviço com a falha do disco (**um incidente**) que pode ou não gerar um alerta. O gerenciamento de incidentes irá restaurar o serviço o mais rápido possível e reportar um **problema** para o gerenciamento de problemas. O gerenciamento de problemas irá identificar uma **solução de contorno** enquanto identifica a **causa raiz**. Quando tiver a solução de contorno e causa raiz, irá registrar um **erro conhecido**.

Gabarito: Letra E

66- (FCC - 2017 - TRF - 5ª REGIÃO - Técnico Judiciário - Informática) De acordo com a ITIL v3 edição 2011, o Desenho de Serviços envolve uma série de conceitos e instrumentos fundamentais para seu desenvolvimento, como os definidos abaixo.

I. Acordo entre um provedor de serviço de TI e outra parte da mesma organização. Fornece apoio à entrega, pelo provedor, de serviços de TI a clientes e define os produtos ou serviços a serem fornecidos, bem como as responsabilidades de ambas as partes.

II. Vincula legalmente duas ou mais partes. É relevante que todos os serviços entregues por terceiros estejam baseados neste documento, pois tem valor legal entre as partes.

III. Acordo entre um provedor de serviço de TI e um cliente. Descreve o serviço de TI, documenta metas de serviço e especifica as responsabilidades do Provedor de Serviço de TI e do cliente. Um único acordo pode cobrir múltiplos serviços de TI ou múltiplos clientes.

As definições I, II e III correspondem, correta e respectivamente, a

- a) Pacote de Desenho de Serviço – Ativo de serviço – Pacote de Nível de Serviço.



- b) Acordo de Nível Operacional – Acordo – Pacote de Desenho de Serviço.
- c) Acordo de Nível Operacional – Contrato – Acordo de Nível de Serviço.
- d) Pacote de Desenho de Serviço – Acordo – Acordo de Nível Operacional.
- e) Acordo de Nível de Serviço – Ativo de Serviço – Acordo de Nível de Operacional.

Comentários:

O **Gerenciamento de Nível de Serviço** define três importantes instrumentos:

- Um **Acordo de Nível de Serviço (SLA)** é um **acordo entre um provedor de serviços de TI e um cliente**. Um **acordo de nível de serviço** descreve o serviço de TI, documenta as metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviços e do cliente.
- Um **Acordo de Nível Operacional (OLA)** é um acordo entre um **provedor de serviço de TI e outra parte da mesma organização**. Ele dá apoio à entrega, pelo provedor de serviço de TI, de serviços de TI a clientes e define os produtos ou serviços a serem fornecidos e as responsabilidades de ambas as partes.
- Um **Contrato de apoio (UC)** é um contrato entre um **provedor de serviços de TI e um terceiro**. O terceiro fornece produtos ou serviços que são necessários para a execução de um serviço de TI a um cliente.



Gabarito: Letra C

67- **(FCC - 2017 - TRF - 5ª REGIÃO - Analista Judiciário - Informática Infraestrutura)** Considere, por hipótese, que um Tribunal utilize o serviço de uma empresa terceirizada cuja equipe de TI deve fornecer serviços por 200 horas mensais. De acordo com o processo Gerenciamento da Disponibilidade da ITIL v3 edição 2011, a Disponibilidade (D) pode ser medida como uma taxa percentual calculada em relação ao Tempo Total de Disponibilidade (TTD) de um período e o Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) no mesmo período, de acordo com a fórmula: $D = ((TTD - TTI) * 100) / TTD$



Suponha que os serviços de TI ficaram indisponíveis 40 horas em um determinado mês e que a empresa tenha um Acordo de Nível de Serviço-ANS com meta de 95% de disponibilidade. A disponibilidade (D) oferecida pela empresa terceirizada e a meta de disponibilidade acordada são, correta e respectivamente,

- a) 60% e 160 horas, o que indica que a empresa terceirizada não cumpriu o tempo de serviço do ANS.
- b) 75% e 152 horas, o que indica que a empresa terceirizada não cumpriu o tempo de serviço do ANS.
- c) 80% e 160 horas, o que indica que a empresa terceirizada cumpriu o tempo de serviço do ANS.
- d) 95% e 190 horas, o que indica que a empresa terceirizada cumpriu o tempo de serviço do ANS.
- e) 80% e 190 horas, o que indica que a empresa terceirizada não cumpriu o tempo de serviço do ANS.

Comentários:

Vamos calcular os valores com a fórmula dada na questão:

- **Disponibilidade:**

$$TTD = 200 - 40 = 160$$

$$TTI = 40$$

$$D = ((TTD - TTI) * 100) / TTD = ((160 - 40) * 100) / 160 = ((120) * 100) / 160 = 12000 / 160 = 80\%$$

- **Meta de Disponibilidade**

$$95\% \text{ de } 200 = 190 \text{ horas}$$

Gabarito: Letra E

68- (FCC - 2017 - TST - Analista Judiciário - Análise de Sistemas) Considere que o TST tenha uma infraestrutura de monitoramento com telas de TV projetando imagens de pontos estratégicos. Mas, quando a ferramenta de monitoramento indica uma falha, não há um processo que determina as ações a serem acionadas. Um Analista de Sistemas sugeriu que o TST adotasse as melhores práticas da ITIL v3 edição 2011, pois o processo Gerenciamento de

- a) Problemas garante que a operação normal do serviço poderia ser restaurada tão rapidamente quando possível e que o impacto do problema na ferramenta de monitoramento seria minimizado.
- b) Incidentes preveniria proativamente a ocorrência de incidentes e minimizaria o impacto dos incidentes que não pudessem ser evitados, como a falha na ferramenta de monitoramento.
- c) Cumprimento de Requisições geraria uma requisição de serviço ligado ao incidente gerado pela ferramenta de monitoramento e esta seria prontamente atendida pela Central de Serviços.



d) Eventos, utilizando as informações e notificações do monitoramento, indicaria o que deveria ser feito após a detecção dos eventos de falha.

e) Nível de Serviço criaria uma solução de contorno que reduziria o impacto do problema gerado pela ferramenta de monitoramento, indicando o que deveria ser feito após a sua detecção.

Comentários:

Vamos analisar cada uma das assertivas:

a) **Incorreto:** ~~Problemas~~ **Incidentes** garante que a operação normal do serviço poderia ser restaurada tão rapidamente quando possível e que o impacto do problema na ferramenta de monitoramento seria minimizado.

b) **Incorreto:** ~~Incidentes~~ **Problemas** preveniria proativamente a ocorrência de incidentes e minimizaria o impacto dos incidentes que não pudessem ser evitados, como a falha na ferramenta de monitoramento.

c) **Incorreto:** Cumprimento de Requisições gera uma requisição de serviço **não** ligado a incidentes.

d) **Correto:** Eventos, utilizando as informações e notificações do monitoramento, indicaria o que deveria ser feito após a detecção dos eventos de falha.

e) **Incorreto:** ~~Nível de Serviço~~ **Problemas** criaria uma solução de contorno que reduziria o impacto do problema gerado pela ferramenta de monitoramento, indicando o que deveria ser feito após a sua detecção.

Gabarito: Letra D

69- (FCC - 2017 - DPE-RS - Técnico - Informática) Considere, por hipótese, que um funcionário da Defensoria Pública da cidade de Porto Alegre estava na Defensoria da cidade de Soledade e ocorreu um incidente em seu notebook corporativo. Imediatamente ele abriu um chamado na Central de Serviço – CS que atende toda a Defensoria. Mais tarde ele retornou à sede da Defensoria em Porto Alegre e foi verificar se os técnicos locais ainda estavam lá. Como passava das 19 horas, a CS não estava mais operacional e os técnicos já tinham ido embora. O funcionário teve que continuar com seu notebook sem assistência, pois somente no dia seguinte poderia ser atendido.

De acordo com a ITIL v3 edição 2011, neste caso, a CS da Defensoria é do tipo

a) Local.

b) Nearshore.



- c) Followthesun.
- d) Centralizada.
- e) Help Desk.

Comentários:

A central de serviços pode ser apresentar com base nas seguintes **configurações**:

- **Local:** funciona **fisicamente próxima ao usuário**. A presença local facilita a comunicação, mas pode custar caro quando há um volume de atendimento muito pequeno em cada local.
- **Centralizada:** **peçoal centralizado em um ou mais locais**. Pode ser mais econômica quando existem poucas pessoas na equipe e volume maior de chamadas. Exigirá que o pessoal conheça um número maior de serviços e que atenda a necessidade de diversos clientes.
- **Virtual:** única central de serviço **centralizada, mesmo que o pessoal esteja localizado em diferentes regiões geográficas**. Através de recursos tecnológicos na central telefônica, é possível redirecionar a chamada sem que o usuário perceba o local que o está atendendo.
- **Siga o Sol (Follow the Sun):** **locais de atendimento espalhados pelo globo que podem fornecer suporte 24 horas por dia**. Em vez de trabalhar com turnos, é possível redirecionar as chamadas para um determinado local conforme o horário de expediente naquele país.

Como a CS da Defensoria atende a toda ela, então é centralizada. Ademais como ele teve que ir fisicamente até a CS, então ela não poderia ser virtual. E como não funcionava 24 horas por dia, então não seria Siga o Sol.

Gabarito: Letra D

70- (FCC - 2017 - DPE-RS - Técnico - Informática) Considere que um incidente foi identificado e registrado pela equipe de Técnicos que realizam o atendimento de primeiro nível da Central de Serviços. Seguindo o fluxo de atividades do ciclo de vida do incidente, após o diagnóstico, um Técnico não conseguiu aplicar uma Solução de Contorno ou Resolução. De acordo com a ITIL v3 edição 2011, o incidente deve ser

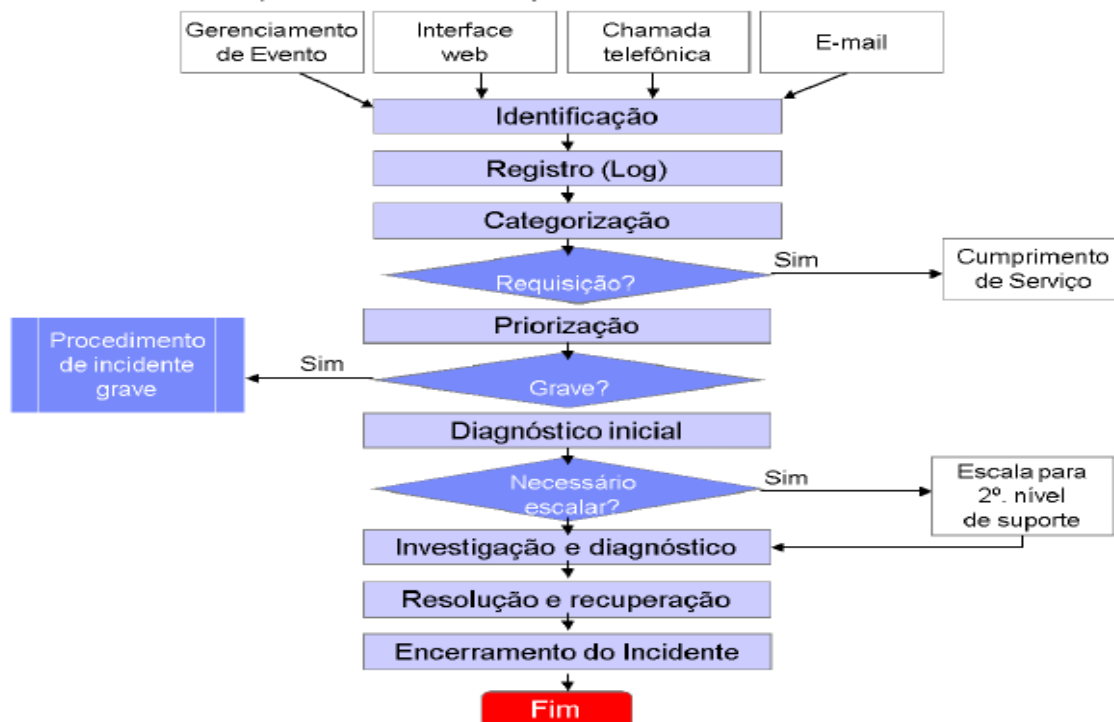
- a) categorizado como de Nível 2, que requer um atendimento urgente.
- b) escalado funcionalmente, ou seja, passado para um profissional com mais experiência.
- c) priorizado como de Nível 0, que requer uma escalação hierárquica.
- d) escalado hierarquicamente, que requer Acordos de Nível de Serviço para garantir o atendimento do Acordo de Nível Operacional.



e) documentado e a Central de Serviço deverá fazer o fechamento formal do incidente.

Comentários:

Um processo genérico para o gerenciamento de incidentes é apresentado na figura a seguir:



Com base nesse fluxo, vemos que pode ser necessário escalar o incidente para o 2º nível de suporte, caso a central de serviços não consiga resolver ou aplicar uma solução de contorno ao incidente.

Essa escalada é funcional, pois é destinada a outras funções específicas como o Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Operações e Gerenciamento de Aplicações.

Gabarito: Letra B



LISTA DE QUESTÕES

CEBRASPE/CESPE

1- **(CESPE - 2020 - SEFAZ-AL - Auditor de Finanças e Controle de Arrecadação da Fazenda Estadual)** Julgue o seguinte item, relativo a fundamentos da ITIL v3.

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.

2- **(CESPE - 2020 - SEFAZ-AL - Auditor de Finanças e Controle de Arrecadação da Fazenda Estadual)** Julgue o seguinte item, relativo a fundamentos da ITIL v3.

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.

3- **(CESPE / CEBRASPE - 2020 - TJ-PA - Analista Judiciário - Análise de Sistemas (Suporte))** 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.

4- **(CESPE - 2020 - TJ-PA - Analista Judiciário - Análise de Sistemas (Desenvolvimento))** Na ITIL v3, associadas ao processo de disponibilidade, estão definidas métricas como:

- tempo médio entre falhas (TMEF);
- tempo médio entre incidentes de serviço (TMEIS);
- tempo médio para restaurar serviço (TMRS);
- tempo médio para reparo (TMPR).

A respeito de tais métricas, é correto afirmar que



- a) TMRP mede o tempo para reparar um serviço de TI, incluindo o tempo necessário para recuperar ou restaurar o serviço.
- b) TMEIS é o resultado da soma de TMEF com TMRS.
- c) TMRP é o resultado da subtração de TMEF e TMRS.
- d) TMEIS é menor que TMRS e maior que TMEF.
- e) TMEF é o tempo médio entre o momento em que um sistema ou serviço de TI falha até a sua próxima falha.

5- **(CESPE - 2020 - TJ-PA - Analista Judiciário - Análise de Sistemas (Desenvolvimento))** Para cada novo serviço de TI, mudança importante ou obsolescência de serviço de TI, a ITIL v3 recomenda produzir um documento que defina todos os aspectos do serviço de TI, incluindo-se seus requisitos em cada fase do seu ciclo de vida. Esse documento é

- a) o pacote de desenho de serviço.
- b) o pacote de nível de serviço.
- c) a requisição de mudança.
- d) o acordo de nível de serviço.
- e) a análise de impacto no negócio.

6- **(CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Suporte ao Usuário de Informática)** Julgue o próximo item, relativo ao gerenciamento de serviços e aos fundamentos da ITIL v3.

O estágio Operação do Serviço descreve a fase do ciclo de vida do gerenciamento de serviços, que é responsável pelas atividades diárias e possui alguns processos, como gerenciamento de incidentes e gerenciamento de problemas.

7- **(CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Suporte ao Usuário de Informática)** Julgue o próximo item, relativo ao gerenciamento de serviços e aos fundamentos da ITIL v3.

O gerenciamento de serviços é padronizado, uma vez que a ITIL v3 é um conjunto de bibliotecas padrão, de modo que, independentemente do tamanho da empresa, a gestão dos serviços de TI deve ser a mesma.



8- (CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Suporte ao Usuário de Informática) Julgue o próximo item, relativo ao gerenciamento de serviços e aos fundamentos da ITIL v3.

Estratégia do Serviço e Desenho do Serviço são publicações que compõem o núcleo da ITIL v3.

9- (CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Suporte ao Usuário de Informática) Julgue o próximo item, relativo ao gerenciamento de serviços e aos fundamentos da ITIL v3.

Na ITIL v3, há uma separação clara entre a área de TI e o negócio, o que facilita o processo de gerenciamento de serviços de TI.

10- (CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Suporte ao Usuário de Informática) Julgue o próximo item, relativo ao gerenciamento de serviços e aos fundamentos da ITIL v3.

Serviço, para a ITIL v3, é qualquer forma de entregar valor aos clientes de uma empresa, atribuindo-lhes a propriedade dos custos e riscos específicos, com o intuito de atingir os resultados esperados pelos clientes.

11- (CESPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Programador) A respeito da ITIL v3, julgue o item subsequente.

A ITIL define processo como um conjunto de atividades destinado a sequenciar recursos para a solução de problemas recorrentes do projeto.

12- (CESPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Programador) A respeito da ITIL v3, julgue o item subsequente.

Na ITIL v3, a matriz racionalidade, ação e controle é utilizada para atribuição de responsabilidades de gestão dos projetos.

13- (CESPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Programador) A respeito da ITIL v3, julgue o item subsequente.

Estratégia de serviço, no âmbito da ITIL v3, refere-se a um sistema de controle de gerenciamento de serviços de informações sobre todos os softwares acordados.



14- (CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Analista Judiciário - Analista de Sistemas) Com relação a gerenciamento de serviços (ITIL v3), julgue o item a seguir.

No estágio de operação de serviços encontram-se as ações correlacionadas a mudanças, liberação e validação de serviço a ser entregue ao cliente.

15- (CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Analista Judiciário - Analista de Sistemas) Com relação a gerenciamento de serviços (ITIL v3), julgue o item a seguir.

A utilidade do serviço, na ITIL, está diretamente associada à disponibilidade e à capacidade que o serviço deve possuir ao entregar valor aos clientes por meio dos resultados que eles desejarem.

16- (CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Analista Judiciário - Analista de Sistemas) Com relação a gerenciamento de serviços (ITIL v3), julgue o item a seguir.

No processo gerenciamento de segurança da informação, são implementadas, na operação de serviços, as políticas de gerenciamento de segurança da informação definidas na estratégia.

17- (CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Analista Judiciário - Analista de Sistemas) Com relação a gerenciamento de serviços (ITIL v3), julgue o item a seguir.

O gerenciamento do portfólio de serviços do estágio de estratégia de serviço colabora na definição de princípios que norteiem o gerenciamento de serviços com vistas a transformá-lo em um ativo estratégico, além de incluir a análise da viabilidade das iniciativas de serviços, a aprovação dessas iniciativas e a abertura do projeto de desenho dos serviços.

18- (CESPE - 2019 - SEFAZ-RS - Auditor Fiscal da Receita Estadual - Bloco I) Em auditoria externa para analisar um serviço implementado em determinado órgão, o auditor observou que esse serviço seguia inicialmente as boas práticas da ITIL, mas passou a ficar inoperante ou com baixa performance em alguns momentos, durante picos de acesso de uso. O auditor constatou, ainda, que não havia tido avaliação prévia sobre picos de demanda.

De acordo com a ITIL v3, esses problemas podem ser resolvidos com a implantação

a) de incidentes, que, no caso descrito, ficaria limitado ao atendimento da inoperância e aos casos de baixa performance com a função central de serviços.



b) da demanda do estágio estratégia, que visa gerenciar os ciclos de produção dos serviços e os ciclos de consumo dos serviços.

c) de disponibilidade, especialmente no que se refere à métrica MTTR, que mede a performance dos serviços.

d) de capacidade do estágio transição, especialmente no que se refere à quantidade de recursos necessários para o sistema funcionar sem interrupções.

e) de mudança no estágio desenho, especialmente no que se refere à mensuração da capacidade prévia necessária para uso do serviço.

19- (CESPE - 2019 - CGE - CE - Auditor de Controle Interno - Tecnologia da Informação) Segundo a ITIL v3, no estágio desenho de serviço, a saída principal que inclui todas as informações necessárias para gerenciar o ciclo de vida de um serviço novo ou alterado é o

a) pacote de nível de serviço (PNS).

b) requisito de nível de serviço (RNS).

c) acordo de nível de serviço (ANS).

d) procedimento padrão de operação (PPO).

e) pacote de desenho de serviço (PDS).

20- (CESPE - 2019 - CGE - CE - Auditor de Controle Interno - Tecnologia da Informação) Ao avaliar o funcionamento da central de serviços de determinado órgão, um analista de TI observou que todos os chamados recebidos pela central de serviços foram classificados como incidentes, antes mesmo de qualquer diagnóstico. Verificou também que, quando possível, alguns incidentes foram resolvidos pela própria central, no primeiro contato.

Acerca dessa situação, à luz da ITIL v3, é correto afirmar que o gerenciamento de serviços realizado nesse órgão foi

a) compatível com a ITIL, pois todos os chamados devem ser classificados como incidentes, sem a necessidade de diagnóstico prévio.

b) compatível com a ITIL, pois todo chamado deve ser alterado de incidente para problema ou requisição, mas somente após a sua classificação.



- c) compatível com a ITIL apenas no que se refere ao fato de a central de serviços não ter realizado diagnósticos dos chamados recebidos, o que não é de sua competência.
- d) compatível com a ITIL apenas no que se refere ao fato de a central de serviços poder resolver incidentes no primeiro contato, quando possível.
- e) incompatível com a ITIL, pois não compete à central classificar chamadas, realizar diagnósticos nem resolver incidentes.

21- (CESPE - 2019 - SEFAZ-RS - Auditor Fiscal da Receita Estadual - Bloco I) Em determinado órgão, foi identificada a necessidade de solucionar os seguintes problemas:

- (a) ausência de gerenciamento dos softwares desenvolvidos internamente, quanto a versão, recursos e arquiteturas;
- (b) falhas na entrega de informações que deveriam ser precisas, na perspectiva de serem corretas, para a pessoa certa, no momento certo.

De acordo com a ITIL v3, esses problemas podem ser resolvidos com a implantação

- a) da função gerenciamento de aplicativo, para (a), e do processo gerenciamento de conhecimento, para (b).
- b) do processo gerenciamento de problemas, para ambos
- c) do processo gerenciamento de configuração, para (a), e da função central de serviço, para (b).
- d) do processo gerenciamento da liberação, para ambos.
- e) do processo gerenciamento de nível de serviço, para ambos.

22- (CESPE - 2019 - SEFAZ-RS - Auditor Fiscal da Receita Estadual - Bloco I) Ao rever a aplicação da ITIL em determinado órgão, um auditor verificou que os processos gerenciamento da mudança e gerenciamento da configuração e de ativos de serviço atuavam em outros estágios além daquele em que se encontram organizados na ITIL v3.

À luz da ITIL v3, infere-se desse achado da auditoria

- a) irregularidade, pois todos os processos da ITIL atuam somente nos estágios aos quais eles pertencem.
- b) irregularidade, pois somente o processo gerenciamento da mudança pode atuar fora do seu estágio.



c) irregularidade, pois somente o processo gerenciamento da configuração e de ativos de serviço pode atuar fora do seu estágio.

d) ausência de irregularidade, pois todos os processos do estágio transição podem operar tanto nos respectivos estágios quanto no estágio operação.

e) ausência de irregularidade, pois ambos os processos atuam em todo o ciclo de vida, apesar de descritos no estágio transição de serviços.

23- (CESPE - 2018 - TCE-MG - Analista de Controle Externo - Ciência da Computação) À luz do ITIL v3, a entrega de novas funcionalidades exigidas pelo negócio — incluindo o planejamento, a programação, o controle da construção e os testes das liberações — é de responsabilidade do(a)

a) validação e do teste de serviço, que é um processo da operação de serviços.

b) gerenciamento técnico, que é uma função da operação de serviços.

c) gerenciamento de liberação e implantação, que é um processo da transição de serviços.

d) gerenciamento de operações de TI, que é uma função da operação de serviços.

e) gerenciamento de mudança, que é um processo da transição de serviços.

24- (CESPE - 2018 - BNB - Especialista Técnico - Analista de Sistema) Julgue o item que segue, a respeito do ITIL versão 3, que descreve um conjunto de boas práticas para a gestão de serviços de tecnologia da informação.

Na etapa de melhoria contínua de serviços no ITIL versão 3, as entidades devem analisar constantemente seus processos de negócios, de maneira a acompanhar novas necessidades.

25- (CESPE - 2018 - BNB - Especialista Técnico - Analista de Sistema) Julgue o item que segue, a respeito do ITIL versão 3, que descreve um conjunto de boas práticas para a gestão de serviços de tecnologia da informação.

No desenho de serviço no ITIL versão 3, não é previsto o projeto de arquitetura de sistemas, visto que essa etapa está na estratégia de serviços.



26- (CESPE - 2018 - BNB - Especialista Técnico - Analista de Sistema) Julgue o item que segue, a respeito do ITIL versão 3, que descreve um conjunto de boas práticas para a gestão de serviços de tecnologia da informação.

SLAs (service level agreements) são definidos na etapa de operação do serviço, assim como o entendimento das necessidades dos clientes.

27- (CESPE - 2018 - EMAP - Analista Portuário - Tecnologia da Informação) Julgue o item a seguir, a respeito da biblioteca ITIL v3.

A governança de TI da organização deve utilizar o processo de gestão de portfólio de serviços para identificar os recursos de TI a serem alocados em determinado serviço para atender às necessidades de um cliente.

28- (CESPE - 2018 - EMAP - Analista Portuário - Tecnologia da Informação) Julgue o item a seguir, a respeito da biblioteca ITIL v3.

O catálogo de serviço do negócio de TI faz parte da gerência de catálogo de serviços. Por meio desse catálogo, o cliente tem acesso aos itens de configuração necessários para utilizar um serviço entregue ao seu setor, podendo, assim, solicitar a melhora do item de configuração.

29- (CESPE - 2018 - EMAP - Analista Portuário - Tecnologia da Informação) Julgue o item a seguir, a respeito da biblioteca ITIL v3.

Situação hipotética: A equipe de suporte recebeu de um usuário questionamento a respeito da normalidade de operação de determinado sistema, pois, segundo ele, tal sistema estaria demorando aproximadamente trinta segundos para retornar a operação. **Assertiva:** Nessa situação, se, no acordo de nível de serviço, tiver ficado estabelecido com o cliente que o serviço deverá atender a requisições em até um minuto, então o usuário que apresentou o questionamento deverá ser informado de que a operação de serviço está normal.



30- (CESPE - 2018 - EMAP - Analista Portuário - Tecnologia da Informação) Julgue o item a seguir, a respeito da biblioteca ITIL v3.

O processo de gerenciamento de problema tem como meta principal gerenciar de forma proativa todo o ciclo de vida de todos os problemas; dessa forma, para cada problema, ele identifica a possível causa, elenca soluções e encaminha uma requisição de mudanças para que o controle de mudanças implemente a solução.

31- (CESPE - 2018 - EMAP - Analista Portuário - Tecnologia da Informação) Julgue o item a seguir, a respeito da biblioteca ITIL v3.

Situação hipotética: Visando atender solicitação de um cliente, a gerência de mudanças decidiu substituir o sistema operacional dos usuários, originalmente concebido em 34 bites, por um sistema concebido em 64 bites. **Assertiva:** Nessa situação, por tratar-se apenas da implantação de um novo sistema operacional, será desnecessário elaborar um plano de mediação.

32- (CESPE - 2018 - STJ - Técnico Judiciário - Desenvolvimento de Sistemas) A seguir são listados requisitos para o gerenciamento de serviços de TI de determinada organização.

I Possuir um banco de dados estruturado com informações sobre todos os serviços de TI em produção.

II Gerenciar o ciclo de vida inteiro de todos os serviços de TI, incluindo-se aqueles em desenvolvimento.

III Criar um canal destinado aos usuários para prover informações sobre os serviços e os procedimentos necessários para obtê-los.

Com referência aos requisitos apresentados, julgue o item seguinte, relativo a gerenciamento de serviços e ITIL v3.

Entre os processos da ITIL v3, o que melhor se adequa ao requisito I é o gerenciamento de catálogo de serviço, que faz parte do portfólio de serviço e contém informações sobre serviços voltados para o cliente, incluindo-se aqueles disponíveis para implantação.



33- (CESPE - 2018 - STJ - Técnico Judiciário - Desenvolvimento de Sistemas) A seguir são listados requisitos para o gerenciamento de serviços de TI de determinada organização.

I Possuir um banco de dados estruturado com informações sobre todos os serviços de TI em produção.

II Gerenciar o ciclo de vida inteiro de todos os serviços de TI, incluindo-se aqueles em desenvolvimento.

III Criar um canal destinado aos usuários para prover informações sobre os serviços e os procedimentos necessários para obtê-los.

Com referência aos requisitos apresentados, julgue o item seguinte, relativo a gerenciamento de serviços e ITIL v3.

Entre os processos da ITIL v3, o mais adequado ao requisito II é o gerenciamento de portfólio de serviços da publicação Estratégia de Serviço, que inclui a categoria funil de serviços em desenvolvimento ou obsoletos.

34- (CESPE - 2018 - STJ - Técnico Judiciário - Desenvolvimento de Sistemas) A seguir são listados requisitos para o gerenciamento de serviços de TI de determinada organização.

I Possuir um banco de dados estruturado com informações sobre todos os serviços de TI em produção.

II Gerenciar o ciclo de vida inteiro de todos os serviços de TI, incluindo-se aqueles em desenvolvimento.

III Criar um canal destinado aos usuários para prover informações sobre os serviços e os procedimentos necessários para obtê-los.

Com referência aos requisitos apresentados, julgue o item seguinte, relativo a gerenciamento de serviços e ITIL v3.

De acordo com o ITIL v3, a implantação do requisito III cabe à gerência de incidentes, que inclui a área/setor da organização que lida com o cumprimento de requisições.



35- (CESPE - 2017 - TRT - 7ª Região (CE) - Analista Judiciário - Tecnologia da Informação) Para disponibilizar um serviço de tecnologia da informação ao usuário final, será realizado o processo de gerenciamento de mudança de serviço do ambiente de homologação para o ambiente de produção.

Considerando-se essa situação, é correto afirmar que o processo de gerenciamento de mudança encontra-se no estágio de ciclo de vida de serviço denominado

- a) melhoria contínua.
- b) transição.
- c) desenho.
- d) operação.

36- (CESPE - 2017 - SEDF - Analista de Gestão Educacional - Tecnologia da Informação) Julgue o próximo item, a respeito dos fundamentos do ITIL 3 e das linguagens de formatação de dados.

Na Estratégia de Serviço do ITIL 3, está incluída a garantia de que a organização esteja preparada para lidar com os custos e os riscos associados à sua carteira de serviços e apta para a efetividade operacional.

37- (CESPE - 2017 - TRT - 7ª Região (CE) - Analista Judiciário - Tecnologia da Informação) Uma organização tem dificuldades constantes e recorrentes com o tempo de resposta do seu portal de intranet. A solução de contorno é sempre reiniciar o servidor web.

Considerando-se essa situação hipotética, é correto afirmar que a causa raiz da referida dificuldade pode ser identificada e solucionada por meio do processo de gerenciamento de

- a) nível de serviço.
- b) catálogo de serviço.
- c) segurança da informação.
- d) problemas.



38- (CESPE - 2017 - TRT - 7ª Região (CE) - Analista Judiciário - Tecnologia da Informação) Em caso de indisponibilidade de um serviço de tecnologia da informação em uma organização, o processo que objetiva restabelecer o serviço o mais rápido possível é o gerenciamento

- a) do portfólio de serviço.
- b) da demanda.
- c) de incidentes.
- d) da disponibilidade.

39- (CESPE - 2017 - TRE-BA - Técnico Judiciário – Operação de Computadores) Um usuário telefonou para a central de tecnologia da informação (TI) de uma empresa provedora de serviço de Internet, solicitando informações sobre a melhor configuração de senha a ser utilizada para proteger seu equipamento contra acessos indevidos de pessoas não autorizadas.

Nessa situação hipotética, de acordo com o ITIL V3, o servidor que tiver atendido ao chamado deve registrar o serviço como

- a) solução de contorno.
- b) aviso de limiar atingido.
- c) falha de configuração.
- d) erro conhecido.
- e) requisição de serviço.

40- (CESPE - 2017 - TRE-BA - Técnico Judiciário – Operação de Computadores) 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.



FCC

41- (FCC - 2020 - AL-AP - Analista Legislativo - Desenvolvedor de Sistemas) 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.

42- (FCC - 2019 - Prefeitura de Teresina - PI) 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

43- (FCC - 2019 - TRF - 3ª REGIÃO - Técnico Judiciário - Informática) 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.



44- (FCC - 2019 - TJ-MA - Técnico Judiciário - Técnico em Informática - Hardware) 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.

45- (FCC - 2019 - TJ-MA - Técnico Judiciário - Técnico em Informática - Hardware) 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.



46- (FCC - 2019 - TJ-MA - Analista Judiciário - Analista de Sistemas - Suporte e Rede) 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.

47- (FCC - 2019 - TJ-MA - Técnico Judiciário - Técnico em Informática - Software) 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.

48- (FCC - 2019 - TJ-MA - Técnico Judiciário - Técnico em Informática - Software) 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.



49- (FCC - 2019 - Prefeitura de Manaus - AM - Assistente Técnico de Tecnologia da Informação - Suporte) 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.

50- (FCC - 2019 - Prefeitura de Manaus - AM - Técnico de Tecnologia da Informação da Fazenda Municipal) 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.

51- (FCC - 2019 - Prefeitura de Manaus - AM - Assistente Técnico de Tecnologia da Informação - Programador) 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.



52- (FCC - 2019 - TRF - 4ª REGIÃO - Analista Judiciário - Sistemas de Tecnologia da Informação)

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.

53- (FCC - 2019 - TRF - 4ª REGIÃO - Analista Judiciário - Infraestrutura em Tecnologia da Informação) 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.

54- (FCC - 2018 - TRT - 6ª Região (PE) - Analista Judiciário - Tecnologia da Informação) 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.



55- (FCC - 2018 - TRT - 2ª REGIÃO (SP) - Analista Judiciário - Tecnologia da Informação) De acordo com o 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.

56- (FCC - 2018 - SEFAZ-GO - Auditor-Fiscal da Receita Estadual) 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.



57- (FCC - 2018 - SABESP - Técnico em Gestão 01 - Informática) Um técnico precisou declarar e obter concordância de seu cliente interno sobre os termos de entrega e recebimento de serviços baseado em indicadores mensuráveis. Como necessitava de garantia bilateral ele se valeu da ITIL V3, edição 2011, para se orientar em como elaborar um documento formal que tratasse desse assunto. Ao pesquisar, nessa fonte, ele encontrou a seguinte definição: Um acordo entre um provedor de serviço de TI e outra parte da mesma organização. Ele dá apoio à entrega de serviços de TI do provedor de serviços de TI a seus clientes e define os produtos ou serviços a serem fornecidos e as responsabilidades de ambas as partes. Trata-se de:

- a) Descrição de Entregáveis, integrante da Transição de Serviço.
- b) Entrega Garantida de Serviço, integrante da Operação de Serviço.
- c) Acordo de Nível Operacional, integrante do Desenho de Serviço.
- d) Contrato de Melhoria Operacional, integrante da Melhoria Contínua de Serviço.
- e) Trato Operacional de Serviço, integrante da Estratégia de Serviço.

58- (FCC - 2018 - DPE-AM - Analista em Gestão Especializado de Defensoria - Analista de Sistema) 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.



59- (FCC - 2018 - TRT - 2ª REGIÃO (SP) - Técnico Judiciário - Tecnologia da Informação)

Considere que um Técnico de TI fez o atendimento de 1º nível a partir de uma Central de Serviço. Tendo seguido o fluxo de atividades, ele não conseguiu aplicar uma solução ou resolver o incidente. O Gerenciamento de Incidentes da ITIL v3 recomenda que

- a) seja realizada uma categorização hierárquica: o incidente é passado para um profissional especializado e com nível gerencial, o que requer Acordos de Nível Operacional para garantir o atendimento do Acordo de Nível de Serviço.
- b) o status do incidente seja alterado para “aberto”.
- c) seja realizada uma escalção funcional: o incidente é passado para uma equipe ou profissional com mais experiência, o que geralmente requer Acordos de Nível Operacional para garantir o atendimento do Acordo de Nível de Serviço.
- d) o Técnico consulte o Banco de Dados de Resoluções Conhecidas e tente cada uma das resoluções antes de fazer uma escalção.
- e) o Técnico consulte o Acordo de Nível de Serviço e, se não estiver prevista a escalção nem a categorização, o status do incidente seja alterado para “sem solução”.

60- (FCC - 2017 - TRF - 5ª REGIÃO - Técnico Judiciário - Informática) Considere que o Tribunal adote as melhores práticas da ITIL v3 edição 2011. Uma das atividades que deve ser realizada se refere à definição de papéis e habilidades técnicas dos grupos de suporte e também à definição das ferramentas, processos e procedimentos necessários para fornecer suporte aos serviços de TI e ao gerenciamento de infraestrutura de TI. As principais perguntas que se busca responder são:

- Que competências e habilidades são necessárias para executar o serviço?
- O Tribunal possui pessoas com essas competências e habilidades?
- É possível capacitar as pessoas ou será necessário abrir concurso?
- Qual é o custo-benefício entre capacitar e abrir concurso para conseguir pessoas capacitadas?
- Os recursos certos estão sendo utilizados para suportar os serviços certos?

Estas atividades são pertinentes

- a) ao processo Gerenciamento Técnico do estágio Desenho de Serviços.
- b) ao processo Gerenciamento Técnico do estágio Operação de Serviços.



- c) à função Gerenciamento de Operações de TI do estágio Transição de Serviços.
- d) à função Gerenciamento Técnico do estágio Operação de Serviços.
- e) ao processo Gerenciamento de Operações de TI do estágio Desenho de Serviços.

61- (FCC - 2017 - TRF - 5ª REGIÃO - Analista Judiciário - Informática Desenvolvimento) O portfólio de serviço, de acordo com a ITIL v3 edição 2011, é usado para gerenciar o ciclo de vida inteiro de todos os serviços de TI, incluindo 3 categorias:

I. Contém todos os serviços que a TI oferece aos seus clientes e serviços que já foram liberados e vão entrar em operação. O cliente pode ver detalhes de todos os serviços de TI entregues. Inclui relacionamentos com as unidades de negócio e processos de negócio que são baseados nestes serviços.

II. Reúne os serviços que já estiveram em operação, mas foram aposentados. Devem ser mantidos seus documentos em caso de ser necessário reativá-los.

III. Contém todos os serviços futuros, os que estão propostos ou em desenvolvimento, mas que ainda não estão disponíveis aos clientes. Todas as demandas são nele armazenadas, mas somente algumas vão se transformar em um serviço.

As categorias I, II e III correspondem, correta e respectivamente, a

- a) Funil de serviços – Pipeline – Serviços Futuros.
- b) Portfólio de Acordo de Cliente – Portfólio Obsoleto – Portfólio Futuro.
- c) Catálogo de serviços – Pipeline – Funil de serviços.
- d) Portfólio de Cliente – Portfólio Obsoleto – Portfólio de Acordo de Cliente
- e) Catálogo de serviços – Serviços Obsoletos – Funil de serviços.

62- (FCC - 2017 - TRF - 5ª REGIÃO - Analista Judiciário - Informática Desenvolvimento) Considere que o sistema de consulta processual de um Tribunal parou de funcionar em um dia repleto de audiências. A equipe de TI identificou que o HD do servidor de Banco de Dados – BD havia queimado. Para reparar a situação, o Sistema Operacional – SO e o BD foram reinstalados em outro HD, mas os dados do BD tiveram que ser restaurados do backup. A equipe de TI demorou 2 horas para reinstalar o SO, o BD e iniciar a restauração. A restauração do backup demorou 1 hora. Considerando que o Tribunal adote as melhores práticas da ITIL v3 edição 2011, o processo Gerenciamento da Disponibilidade, no



aspecto maintainability, mede o Tempo Médio Para Reparo – TMPR e o Tempo Médio para Restaurar Serviço – TMRS, que foram, correta e respectivamente, de

- a) 1 hora – 2 horas.
- b) 1 hora – 3 horas.
- c) 2 horas – 3 horas.
- d) 2 horas – 1 hora.
- e) 3 horas – 2 horas.

63- (FCC - 2017 - TRF - 5ª REGIÃO - Analista Judiciário - Informática Desenvolvimento) Na rotina de trabalho do Tribunal, a equipe de TI que atua no processo de Gerenciamento de Mudanças, com base na ITIL v3 edição 2011, realiza mudanças como:

- I. Liberação de uma nova versão de um aplicativo do Tribunal; migração de um aplicativo para outro servidor.
- II. Recuperação de senha; fornecimento de um PC para um novo funcionário; alteração de local de uma impressora.
- III. Alteração nos tempos de resposta a chamados.
- IV. Alteração da biometria após ocorrência de um incidente grave no datacenter; implementação de um patch de segurança.

As mudanças I, II, III e IV são categorizadas, correta e respectivamente, como

- a) Operacionais – Básicas – de Serviços – de Segurança.
- b) Técnicas – Operacionais – Táticas – Estratégicas.
- c) Operacionais – Técnicas – Estratégicas – Táticas.
- d) Básicas – Operacionais – Táticas – de Segurança.
- e) Técnicas – Básicas – de Serviços – Estratégicas.



64- (FCC - 2017 - TRF - 5ª REGIÃO - Analista Judiciário - Informática Infraestrutura) Considere que um Tribunal adote as melhores práticas da ITIL v3 edição 2011. O processo Gerenciamento de Segurança da Informação é responsável por garantir que a CID dos ativos, informações, dados e serviços de TI do Tribunal correspondam às necessidades acordadas do negócio. Antes da adoção da ITIL, ocorreram as seguintes violações de segurança:

- I. Um processo teve seu número alterado, sendo que o número do processo deveria ser inalterável.
- II. Um processo foi impresso, sendo que o funcionário não tinha autorização para acessá-lo nem imprimi-lo.
- III. Um juiz inseriu comentários em documentos comprobatórios de um processo, sendo que os documentos não poderiam ser apagados nem alterados.

As violações I, II e III comprometeram, correta e respectivamente, a

- c) integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações.
- d) confidencialidade, disponibilidade e integridade das informações.
- c) integridade, confidencialidade e integridade das informações.
- d) integridade, confidencialidade e confiabilidade das informações.
- e) disponibilidade, confidencialidade e disponibilidade das informações.

65- (FCC - 2017 - TRF - 5ª REGIÃO - Técnico Judiciário - Informática) O ciclo que se inicia com uma falha em um disco de um conjunto espelhado, nunca antes ocorrida, até se chegar a sua resolução é representado no esquema abaixo.

De acordo com a ITIL v3 edição 2011, I, II, III e IV representam, correta e respectivamente,

- a) Alerta – Incidente – Registro de Incidente – Causa Raiz e Diagnóstico
- b) Problema – Registro de Problema – Erro Conhecido – Solução de Contorno e Causa Raiz
- c) Problema – Incidente – Causa Raiz – Diagnóstico e Solução de Contorno
- d) Incidente – Erro Conhecido – Problema – Alerta e Requisição de Mudança
- e) Incidente – Problema – Solução de Contorno – Causa Raiz e Erro Conhecido



66- (FCC - 2017 - TRF - 5ª REGIÃO - Técnico Judiciário - Informática) De acordo com a ITIL v3 edição 2011, o Desenho de Serviços envolve uma série de conceitos e instrumentos fundamentais para seu desenvolvimento, como os definidos abaixo.

I. Acordo entre um provedor de serviço de TI e outra parte da mesma organização. Fornece apoio à entrega, pelo provedor, de serviços de TI a clientes e define os produtos ou serviços a serem fornecidos, bem como as responsabilidades de ambas as partes.

II. Vincula legalmente duas ou mais partes. É relevante que todos os serviços entregues por terceiros estejam baseados neste documento, pois tem valor legal entre as partes.

III. Acordo entre um provedor de serviço de TI e um cliente. Descreve o serviço de TI, documenta metas de serviço e especifica as responsabilidades do Provedor de Serviço de TI e do cliente. Um único acordo pode cobrir múltiplos serviços de TI ou múltiplos clientes.

As definições I, II e III correspondem, correta e respectivamente, a

- a) Pacote de Desenho de Serviço – Ativo de serviço – Pacote de Nível de Serviço.
- b) Acordo de Nível Operacional – Acordo – Pacote de Desenho de Serviço.
- c) Acordo de Nível Operacional – Contrato – Acordo de Nível de Serviço.
- d) Pacote de Desenho de Serviço – Acordo – Acordo de Nível Operacional.
- e) Acordo de Nível de Serviço – Ativo de Serviço – Acordo de Nível de Operacional.

67- (FCC - 2017 - TRF - 5ª REGIÃO - Analista Judiciário - Informática Infraestrutura) Considere, por hipótese, que um Tribunal utilize o serviço de uma empresa terceirizada cuja equipe de TI deve fornecer serviços por 200 horas mensais. De acordo com o processo Gerenciamento da Disponibilidade da ITIL v3 edição 2011, a Disponibilidade (D) pode ser medida como uma taxa percentual calculada em relação ao Tempo Total de Disponibilidade (TTD) de um período e o Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) no mesmo período, de acordo com a fórmula: $D = ((TTD - TTI) * 100) / TTD$

Suponha que os serviços de TI ficaram indisponíveis 40 horas em um determinado mês e que a empresa tenha um Acordo de Nível de Serviço-ANS com meta de 95% de disponibilidade. A disponibilidade (D) oferecida pela empresa terceirizada e a meta de disponibilidade acordada são, correta e respectivamente,

- a) 60% e 160 horas, o que indica que a empresa terceirizada não cumpriu o tempo de serviço do ANS.
- b) 75% e 152 horas, o que indica que a empresa terceirizada não cumpriu o tempo de serviço do ANS.



- c) 80% e 160 horas, o que indica que a empresa terceirizada cumpriu o tempo de serviço do ANS.
- d) 95% e 190 horas, o que indica que a empresa terceirizada cumpriu o tempo de serviço do ANS.
- e) 80% e 190 horas, o que indica que a empresa terceirizada não cumpriu o tempo de serviço do ANS.

68- (FCC - 2017 - TST - Analista Judiciário - Análise de Sistemas) Considere que o TST tenha uma infraestrutura de monitoramento com telas de TV projetando imagens de pontos estratégicos. Mas, quando a ferramenta de monitoramento indica uma falha, não há um processo que determina as ações a serem acionadas. Um Analista de Sistemas sugeriu que o TST adotasse as melhores práticas da ITIL v3 edição 2011, pois o processo Gerenciamento de

- a) Problemas garante que a operação normal do serviço poderia ser restaurada tão rapidamente quando possível e que o impacto do problema na ferramenta de monitoramento seria minimizado.
- b) Incidentes preveniria proativamente a ocorrência de incidentes e minimizaria o impacto dos incidentes que não pudessem ser evitados, como a falha na ferramenta de monitoramento.
- c) Cumprimento de Requisições geraria uma requisição de serviço ligado ao incidente gerado pela ferramenta de monitoramento e esta seria prontamente atendida pela Central de Serviços.
- d) Eventos, utilizando as informações e notificações do monitoramento, indicaria o que deveria ser feito após a detecção dos eventos de falha.
- e) Nível de Serviço criaria uma solução de contorno que reduziria o impacto do problema gerado pela ferramenta de monitoramento, indicando o que deveria ser feito após a sua detecção.

69- (FCC - 2017 - DPE-RS - Técnico - Informática) Considere, por hipótese, que um funcionário da Defensoria Pública da cidade de Porto Alegre estava na Defensoria da cidade de Soledade e ocorreu um incidente em seu notebook corporativo. Imediatamente ele abriu um chamado na Central de Serviço – CS que atende toda a Defensoria. Mais tarde ele retornou à sede da Defensoria em Porto Alegre e foi verificar se os técnicos locais ainda estavam lá. Como passava das 19 horas, a CS não estava mais operacional e os técnicos já tinham ido embora. O funcionário teve que continuar com seu notebook sem assistência, pois somente no dia seguinte poderia ser atendido.

De acordo com a ITIL v3 edição 2011, neste caso, a CS da Defensoria é do tipo

- a) Local.
- b) Nearshore.



- c) Followthesun.
- d) Centralizada.
- e) Help Desk.

70- (FCC - 2017 - DPE-RS - Técnico - Informática) Considere que um incidente foi identificado e registrado pela equipe de Técnicos que realizam o atendimento de primeiro nível da Central de Serviços. Seguindo o fluxo de atividades do ciclo de vida do incidente, após o diagnóstico, um Técnico não conseguiu aplicar uma Solução de Contorno ou Resolução. De acordo com a ITIL v3 edição 2011, o incidente deve ser

- a) categorizado como de Nível 2, que requer um atendimento urgente.
- b) escalado funcionalmente, ou seja, passado para um profissional com mais experiência.
- c) priorizado como de Nível 0, que requer uma escalação hierárquica.
- d) escalado hierarquicamente, que requer Acordos de Nível de Serviço para garantir o atendimento do Acordo de Nível Operacional.
- e) documentado e a Central de Serviço deverá fazer o fechamento formal do incidente.



GABARITO

CEBRASPE/CESPE

1- Errado	9- Errado	17- Certo	25- Errado	33- Certo
2- Errado	10- Errado	18- B	26- Errado	34- Errado
3- A	11- Errado	19- E	27- Certo	35- B
4- B	12- Errado	20- D	28- Errado	36- Certo
5- A	13- Errado	21- A	29- Certo	37- D
6- Certo	14- Errado	22- E	30- Certo	38- C
7- Errado	15- Errado	23- C	31- Errado	39- E
8- Certo	16- Errado	24- Certo	32- Certo	40- C

FCC

41- E	47- A	53- E	59- C	65- E
42- A	48- D	54- D	60- D	66- C
43- B	49- D	55- B	61- E	67- E
44- B	50- B	56- E	62- C	68- D
45- E	51- E	57- C	63- B	69- D
46- B	52- A	58- C	64- C	70- B



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.