

Aula 00

*CEFET-RJ (Tecnólogo - Infraestrutura de
Tecnologia da Informação e
Comunicação - TIC) Governança de TI -
Pós-Edital*

Autor:
Paolla Ramos

26 de Fevereiro de 2024

Índice

1) Apresentação da Prof. Paolla Ramos	3
2) ISO 20000 - Teoria	5
3) ISO 20000 - Questões Comentadas	56
4) ISO 20000 - Lista de Questões	63



APRESENTAÇÃO

PROF. PAOLLA RAMOS

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



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

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



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

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

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

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

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



ISO 20000

Introdução

Pessoal, vamos estudar a **ISO 20000**. A ISO tem como objetivo tratar da Especificação para a Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (TI); a integração de processos; gestão de qualidade de serviços de TI e definir as **boas práticas de gestão de serviços de TI**. Frisa-se que a ISO é a primeira **norma mundial** especificamente focada na **gestão de serviços de TI**. Ela não formaliza a inclusão das práticas da ITIL, embora esteja descrito na norma um conjunto de **processos de gestão que estão alinhados com os processos definidos dentro dos livros ITIL**.

A implementação de um Sistema de Gestão de Serviços (SGS) é uma decisão estratégica de cada organização. Quando se fala em educação, treinamento e experiência estamos falando as ações destinadas a apoiar um serviço, a medida que agrega valor para a equipe. Isso vai assegurar uma boa prestação de serviços. Basta pensar em lugares que você foi bem atendido por funcionários bem treinados.

A ISO é composta de 9 seções, sua estrutura é descrita abaixo:

1. **Escopo**: trata das descrições da ISO/IEC 20000 quanto às suas vantagens, propósitos e escopo de atuação;
2. **Referências Normativas**: trata dos documentos relacionados;
3. **Termos e Definições**: trata das definições básicas e terminologias;
4. **Sistema de Gestão**: detalha as Responsabilidades da direção; Gestão de Documentação; Gestão de Recursos e Governança de processos operados por outras partes;
5. **Desenho e Transição de Serviços Novos ou Modificados**: para garantir que os serviços novos ou alterados atendam às expectativas acordadas, como os custos e a qualidade de serviço;
6. **Processos de Fornecimento de Serviços**: consideram os processos de Gerenciamento da Capacidade, Gerenciamento da Continuidade e Disponibilidade de Serviço, Gerenciamento de Nível de Serviço, Relatos de Serviço, Gestão da Segurança da Informação e Orçamento e Contabilização para Serviços;
7. **Processos de Relacionamento**: correspondem aos processos de Gestão do Relacionamento de Negócio e Gestão de Fornecedores;
8. **Processos de Resolução**: trata dos processos de Gestão de Incidente e Requisição de serviço e Gestão de Problema;
9. **Processos de Controle**: trata os processos de Gestão de Configuração, Gestão de Mudança.

Pessoal, apenas saber o que há na ISO já habilita a resolução de questões, veja só:





(ISS-Manaus – 2019) Ao estudar a norma ISO 20000, visando sua aplicação na Fazenda Municipal, um técnico verificou que essa norma define uma série de processos e tipos de gerenciamento, objetivando a implementação de um Sistema de Gestão de Serviços (SGS). Dentre tais processos estão os de:

- a) Controle e de Padronização.
- b) Implantação e de Temporização.
- c) Fornecimento de Serviços e de Resolução.
- d) Integração e de Finalização.
- e) Relacionamento e de Preparação.

Comentários: Pessoal, vejam que a estrutura da ISO é composta por Processos de Fornecimento de Serviços, Processos de Relacionamento, Processos de Resolução e Processos de Controle. Verificamos que o gabarito corresponde aos processos de Fornecimento de Serviços e de Resolução. (Gabarito: Letra C).

Vamos tratar apenas dos aspectos relevantes para prova durante a aula. Portanto, tenha ciência que tudo que está na aula foi devidamente analisado para que seus estudos sejam direcionados. É de ciência da maioria dos alunos que as bancas estão cada dia mais inovando em sua cobrança, por isso, nós professores também estamos atentos no perfil de cobrança e trazendo aos alunos o melhor conteúdo possível para melhor preparação.

Essa norma tem como âmbito definir requisitos para a correta gestão de uma empresa prestadora de serviços de TI, **garantindo a entrega aos clientes de serviços de qualidade**. São requisitos da norma: **desenho, transição, entrega e melhoria de serviços** que cumprem requisitos de serviço e fornecem valor para o cliente e para o provedor do serviço. Para isso, exige-se uma abordagem integrada do processo quando o provedor de serviço **planeja, estabelece, implementa, opera, monitora, revisa, mantém e melhora um Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS)**.

Pessoal, guarde essa sigla (SGS - Sistema de Gerenciamento de Serviços), pois ela é muito utilizada ao longo da aula.

A integração coordenada e a implementação de um SGS fornecem um **controle contínuo e oportunidades de melhoria contínua, maior eficácia e eficiência**. A operação dos processos, conforme especificada na ABNT NBR ISO/IEC 20000, exige que as pessoas estejam bem organizadas e coordenadas. As ferramentas apropriadas podem ser usadas para permitir que os processos sejam eficazes e eficientes.



Os provedores de serviço mais eficazes consideram o impacto sobre o SGS em todas as fases do ciclo de vida do serviço, da estratégia a transição, projeto e operação, incluindo a melhoria contínua. A norma ABNT NBR ISO/IEC 20000 exige a aplicação da metodologia conhecida como **"Plan-Do, Check, Act" (PDCA) a todas as partes do SGS e os serviços**. A metodologia PDCA, conforme aplicada na ISO, pode ser resumidamente descrita da seguinte maneira.

- **Planejar:** estabelecer, criar, documentar e aprovar o SGS. O SGS inclui as políticas, objetivos, planos e processos para cumprir as exigências do serviço.
- **Fazer:** implementar e operar o SGS para o desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços.
- **Checar:** monitorar, medir e analisar o SGS e os serviços com base nas políticas, objetivos, planos e requisitos de serviço e comunicação dos resultados.
- **Agir:** tomar ações para melhorar continuamente o desempenho do SGS e os serviços.

Quando usados dentro de um SGS, os aspectos mais importantes de uma abordagem de processos integrados e metodologia do PDCA são os seguintes:

- a) Entendimento e atendimento das exigências de serviço para atingir a satisfação do cliente;
- b) Estabelecimento da política e dos objetivos para a gerenciamento do serviço;
- c) Concepção e prestação de serviços com base no SGS que agregam valor para o cliente;
- d) Monitoramento, medição e análise do desempenho do SGS e dos serviços;
- e) Melhoria contínua do SGS e dos serviços com base em medições objetivas.

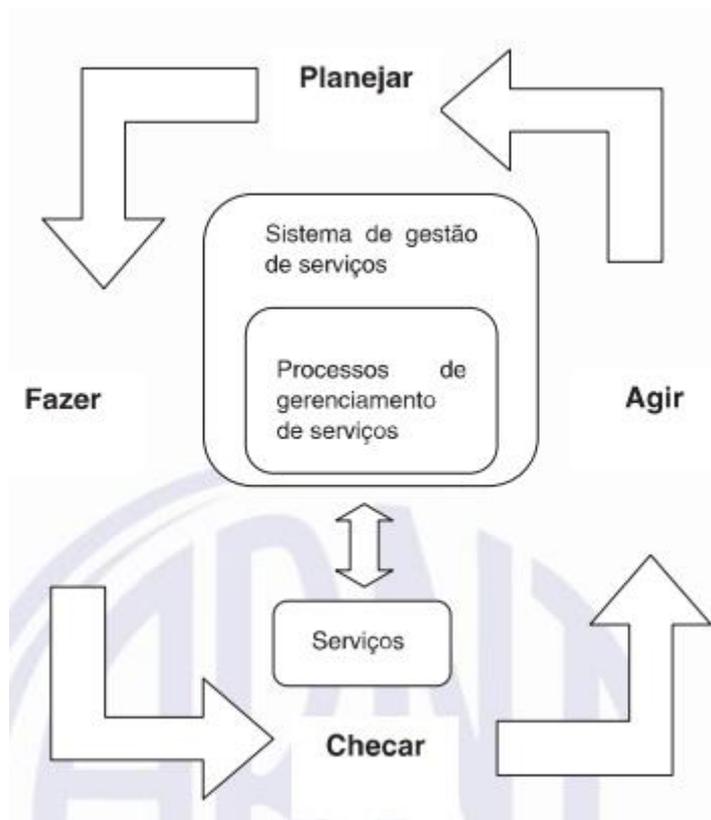
A Figura apresentada a seguir ilustra como a **metodologia PDCA** pode ser aplicada ao SGS, incluindo os processos de gerenciamento de serviços. Cada elemento da metodologia PDCA é uma **parte vital de uma implementação bem-sucedida de um SGS**. O processo de melhoria usado na ISO é baseado na metodologia **PDCA**.



(Inédita – Prof. Paolla Ramos) O ciclo PDCA, apresentado pela ISO 20000, consiste em Planejar: estabelecer, criar, documentar e aprovar o SGS. Fazer: implementar e operar o SGS para o desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços. Checar: monitorar, medir e analisar o SGS e os serviços com base nas políticas, objetivos, planos e requisitos de serviço e comunicação dos resultados. E por fim Agir: tomar ações para melhorar continuamente o desempenho do SGS e os serviços.

Comentários: Exata definição de acordo com a ISO 20000. (Gabarito: Correto).





A ABNT NBR ISO/IEC 20000 é **intencionalmente independente da orientação específica**. O provedor de serviços pode utilizar uma combinação de orientações geralmente aceitas e sua própria experiência.

Os usuários de uma norma são os responsáveis por sua correta aplicação. Uma norma não pretende incluir todos os requisitos legais e regulamentares necessários e as obrigações contratuais do provedor de serviço. A conformidade com esta Norma por si só não confere conformidade a estatutários e a regulamentos.

Pessoal, o que foi dito acima nada mais é que uma afirmação da total responsabilidade do responsável pela aplicação da norma em cumprir os requisitos legais e etc. Estar em conformidade com a norma não implica estar em conformidade com "tudo". Não ficou "quite" de verificar as normas e regulamentos aplicáveis. **A norma não é uma metodologia** – assim como a maioria dos frameworks estudados até aqui.



(Inédita – Prof. Paolla Ramos) A norma ABNT NBR ISO/IEC 20000 orienta a aplicação da metodologia conhecida como “Plan-Do, Check, Act” (PDCA) a todas as partes do Sistema de Gerenciamento de Serviços e os serviços.

Comentários: Na verdade, a norma ABNT NBR ISO/IEC 20000 mais que orienta, ela EXIGE a aplicação da metodologia conhecida como “Plan-Do, Check, Act” (PDCA) a todas as partes do SGS e os serviços. (Gabarito: Errado).



Escopo

A ISO/IEC 20000 é uma norma de sistema de gestão de serviços (SGS). Ela especifica os requisitos para o provedor de serviço **planejar, estabelecer, implementar, operar, monitorar, analisar criticamente, manter e melhorar um SGS**. Os requisitos incluem o **desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços** para cumprir os requisitos do serviço. Esta parte da ABNT NBR ISO/IEC 20000 pode ser usada por:

- Uma organização que busca serviços de provedores de serviço e que necessita da segurança de que os requisitos dos seus serviços serão cumpridos;
- Uma organização que requer uma abordagem consistente por todos os seus provedores de serviços, incluindo aqueles em uma cadeia de fornecimento;
- Um provedor de serviço que tem a intenção de demonstrar sua habilidade para o desenho, transição, entrega e melhoria de serviços que cumprem os requisitos do serviço;
- Um provedor de serviço para monitorar, medir e analisar criticamente seus processos de gerenciamento de serviços e serviços;
- Um provedor de serviço para melhorar o desenho, transição, entrega e melhoria de serviços através da implementação e operação eficaz de um SGS;
- Um avaliador ou auditor como critério de uma auditoria de conformidade do SGS de um provedor de serviço com os requisitos nesta parte da ABNT NBR ISO/IEC 20000.

A figura apresentada abaixo ilustra o SGS, incluindo os processos de gerenciamento. Os processos de gerenciamento de serviço e os relacionamentos entre os processos podem ser implementados de formas diferentes por diferentes provedores de serviço. A natureza do relacionamento entre o provedor de serviço e o cliente influenciara como os processos de gerenciamento de serviço são implementados.



Aplicação

Todos os requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 20000 são **genéricos** e pretende-se que **sejam aplicáveis a todos os provedores de serviços, independentemente do seu tipo, porte e da natureza dos serviços entregues**. **A exclusão de qualquer requisito não é aceitável quando o provedor de serviços afirma estar em conformidade com esta Norma, independentemente da natureza da organização do provedor de serviços.**

O escopo da ABNT NBR ISO/IEC 20000 exclui a especificação para um produto ou ferramenta. Porém, organizações podem utilizar esta parte da ABNT NBR ISO/IEC 20000 para auxiliá-las no desenvolvimento de produtos ou ferramentas que dão suporte a um SGS.



(Inédita – Prof. Paolla Ramos) Todos os requisitos da ISO 20000 são genéricos e pretende-se que sejam aplicáveis a todos os provedores de serviços, independentemente do seu tipo, porte e da natureza dos serviços entregues. A exclusão de qualquer requisito não é aceitável quando o provedor de serviços afirma estar em conformidade com esta Norma, independentemente da natureza da organização do provedor de serviços.

Comentários: Pessoal, repeti essa afirmação duas vezes em aula e volto a repeti-la aqui nas questões. É uma afirmação muito “forte” e generalista. É necessário que vocês tenham ciência do que é falado na ISO para não ficarem com medo de errar questões desse tipo em prova. (Gabarito: Correto).



Termos e definições

Pessoal, assim como a ISO 38.500, esta norma também apresenta um conjunto de termos e definições relevantes. É importante que vocês se atentem a tabela apresentada pois é comum – principalmente a banca *Cespe/Cebraspe* – retirar a definição apresentada e atribuir a um termo.

TERMO	DEFINIÇÃO
DISPONIBILIDADE	Habilidade de um serviço ou componente do serviço de desempenhar sua função necessária em um determinado instante ou durante um período de tempo acordado
BASE DE REFERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO	Informação de configuração formalmente designada em um momento específico durante a vida do serviço ou componente do serviço
ITEM DE CONFIGURAÇÃO IC	Elemento que necessita ser controlado para entregar um serviço ou serviços
BASE DE DADOS DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO BDGC	Dados armazenados para registrar atributos de itens de configuração e os relacionamentos entre itens de configuração durante o seu ciclo de vida
MELHORIA CONTÍNUA	Atividade recorrente para aumentar a habilidade de atender requisitos de serviço
AÇÃO CORRETIVA	Ação para eliminar a causa ou reduzir a probabilidade de recorrência de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável
CLIENTE	Organização ou parte de uma organização que recebe um serviço ou serviços
DOCUMENTO	Informação e meio na qual ela está contida.
EFICÁCIA	Extensão na qual as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados são alcançados.
INCIDENTE	Interrupção não planejada de um serviço, uma redução na qualidade do serviço ou um evento que ainda não impactou o serviço do cliente.
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Preservação da confidencialidade, integridade e acessibilidade de informações.
INCIDENTE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Evento único de segurança da informação ou uma série de eventos indesejados e inesperados que tem uma probabilidade significativa de comprometer as operações do negócio e ameaçam a segurança da informação.
PARTE INTERESSADA	Pessoa ou grupo que tem um interesse específico no desempenho ou no sucesso da atividade ou atividades do provedor de serviço.



GRUPO INTERNO	Parte da organização do provedor de serviço que tem um acordo documentado com o provedor de serviço para contribuir com o desenho, transição, entrega e melhoria de um ou mais serviços.
ERRO CONHECIDO	Problema que tem uma causa-raiz ou um método de redução ou eliminação de seus impactos em um serviço através de uma solução de contorno que foi identificada.
NÃO CONFORMIDADE	Não atendimento a um requisito.
ORGANIZAÇÃO	Grupo de pessoas e instalações com um conjunto de responsabilidades, autoridades e relacionamentos.
AÇÃO PREVENTIVA	Ação para evitar ou eliminar as causas ou reduzir a probabilidade de ocorrência de uma potencial não conformidade ou outra situação potencialmente indesejada.
PROBLEMA	Causa-raiz de um ou mais incidentes.
PROCEDIMENTO	Forma especificada de executar uma atividade ou um processo.
PROCESSOS	Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos.
REGISTRO	Documento que apresenta resultados obtidos ou fornece evidência de atividades realizadas.
LIBERAÇÃO	Agrupamento de um ou mais itens de configuração, novos ou modificados, implantados no ambiente de produção como resultado de uma ou mais mudanças.
REQUISIÇÃO DE MUDANÇA	Proposta para uma mudança a ser feita em um serviço, componente de serviço ou sistema de gestão de /serviços.
RISCO	Efeito da incerteza sobre objetivos
SERVIÇO	Meios de entregar valor para o cliente, facilitando os resultados que o cliente quer atingir
COMPONENTE DE SERVIÇO	Unidade única de um serviço que, quando combinada com outras unidades, entregara um serviço completo.
CONTINUIDADE DO SERVIÇO	Capacidade de gerenciar riscos e eventos que poderiam ter sério impacto em um ou mais serviços, a fim de entregar continuamente os serviços nos níveis acordados
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO ANS	Acordo documentado entre o provedor de serviço e o cliente, que identifica serviços e metas de serviço
GERENCIAMENTO DE SERVIÇO	Conjunto de capacidades e processos para dirigir e controlar as atividades e recursos do provedor de serviço e para o desenho, transição, entrega e melhoria do serviço para atingir os requisitos do serviço.



SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS – SGS	Sistema de gestão para dirigir e controlar as atividades de gerenciamento de serviço do provedor de serviço.
PROVEDOR DE SERVIÇO	Organização ou parte de uma organização que gerencia e entrega um serviço ou serviços para o cliente.
REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	Requisição de informação, aconselhamento, acesso a um serviço ou uma modificação pré-aprovada.
REQUISITOS DO SERVIÇO	Necessidade de um cliente e de usuários do serviço, incluindo requisitos do nível de serviço e as necessidades do provedor de serviço.
FORNECEDOR	Organização ou parte de uma organização que é externa a organização do provedor do serviço e regida em um contrato com o provedor de serviço para contribuir com o desenho, transição, entrega e melhoria de um serviço ou serviços ou processos.
ALTA DIREÇÃO	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla o provedor de serviço no mais alto nível.
TRANSIÇÃO	Atividades envolvidas em mover um serviço novo ou modificado para ou a partir de um ambiente de produção.

Ufa! Quanta coisa! Mas ainda não acabou pessoal, beba uma água e vamos para parte mais importante da aula!

▪

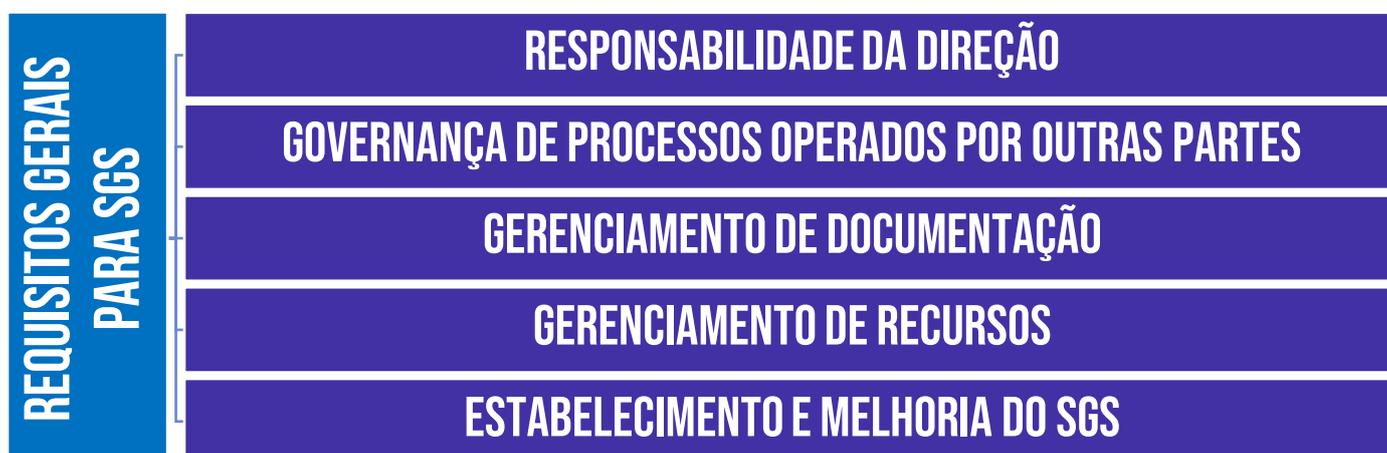


Requisitos Gerais para o Sistema de Gestão de Serviços

Pessoal, nesta parte da norma há **requisitos e direcionamentos que devem ser observados de forma obrigatória**. Como foi falado na seção “Aplicação”, **a exclusão de qualquer requisito não é aceitável quando o provedor de serviços afirma estar em conformidade com esta Norma, independentemente da natureza da organização do provedor de serviços.**

Podemos entender com isso que não é possível uma organização estar em conformidade com a ISO 20000 caso não contemple os requisitos elencados por ela.

São 5 requisitos que se desmembram em “deveres” da organização atribuídos pela norma. A maioria das vezes, a norma atribui esses deveres à alta administração. É importante que vocês tenham em mente esses requisitos.



(Inédita – Prof. Paolla Ramos) Os requisitos gerais para SGS envolvem responsabilidade da direção, governança de processos operados por outras partes, gerenciamento de documentação, gerenciamento de recursos, estabelecimento e melhoria do SGS.

Comentários: Exatamente, pessoal. Esses são os requisitos elencados pela norma. (Gabarito: Correto).

Responsabilidade da direção





Compromisso da direção

A alta direção deve fornecer **evidência** do seu comprometimento com o planejamento, estabelecimento, implementação, operação, monitoração, análise crítica, manutenção e melhoria do SGS e dos serviços ao:

- a) **Estabelecer e comunicar** o escopo, as políticas e os objetivos do gerenciamento de serviços;
- b) **Assegurar** que o plano de gerenciamento de serviços seja criado, implementado e mantido, a fim de aderir a política, atingir os objetivos do gerenciamento de serviços e cumprir os requisitos de serviço;
- c) **Comunicar** a importância do cumprimento dos requisitos de serviço;
- d) **Comunicar** a importância do cumprimento das exigências legais e regulamentares e das obrigações contratuais;
- e) **Assegurar** o fornecimento de recursos;
- f) **Conduzir** análises críticas em intervalos planejados;
- g) **Assegurar** que os riscos aos serviços sejam avaliados e gerenciados.

Política de gerenciamento de serviços

A alta direção deve assegurar que a política de gerenciamento de serviços:

- a) Seja apropriada ao propósito do provedor de serviço;
- b) Inclua um compromisso de cumprir os requisitos de serviço;
- a) Inclua um compromisso de melhorar continuamente a eficácia do SGS e os serviços através da política de melhoria;
- b) Forneça uma estrutura para estabelecer e analisar criticamente os objetivos do gerenciamento de serviços;
- c) Seja comunicada e entendida pelo pessoal do provedor de serviço;
- d) Seja analisada criticamente para manutenção de sua adequação.

Autoridade, responsabilidade e comunicação

A alta direção deve assegurar que:



- a) As autoridades e responsabilidades do gerenciamento de serviços sejam definidas e mantidas;
- b) Procedimentos documentados para comunicação sejam estabelecidos e implementados.

Representante da direção

A alta direção do provedor de serviço deve designar um membro de sua gestão que, independentemente de outras responsabilidades, tenha autoridades e responsabilidades que incluam:

- a) Assegurar que atividades sejam realizadas para identificar, documentar e cumprir os requisitos de serviço;
- b) Atribuir autoridades e responsabilidades para assegurar que os processos de gerenciamento de serviços sejam projetados, implementados e melhorados de acordo com a política e os objetivos do gerenciamento de serviços;
- c) Assegurar que os processos de gerenciamento de serviços estejam integrados com os outros componentes do SGS;
- d) Assegurar que os ativos, incluindo licenças, utilizados para entregar os serviços sejam gerenciados de acordo com as exigências legais e regulamentares e as obrigações contratuais;
- e) Relatar à alta direção o desempenho e as oportunidades de melhoria do SGS e dos serviços.



(TJ-RJ – 2021) De acordo com a seção sobre liderança proposta pela ABNT NBR ISO/IEC 20000-1, a alta direção deve ter responsabilidade e autoridade para

- a) assegurar que o que se define como valor para a organização e seus clientes seja determinado.
- b) dirigir e apoiar pessoas a contribuir para a eficácia do sistema de gestão de serviço.
- c) comunicar a importância de uma gestão de serviço eficaz, alcançando os objetivos de gestão de serviço.
- d) relatar o desempenho do sistema de gestão de serviço e dos serviços.
- e) assegurar que exista o controle sobre outras partes envolvidas no ciclo de vida do serviço.

Comentários: Pessoal, vejam como é importante estudar atentamente: a questão cobra a literalidade da norma. Ela retira um dos tópicos e insere nas questões. Gabarito Letra D que corresponde ao item E da norma que acabamos de ver. (Gabarito: Letra D).



Governança de processos operados por outras partes

Para os processos nas seções **Desenho e transição de serviços novos ou modificados** a **Processos de controle**, o provedor de serviço deve **identificar todos os processos**, ou as partes dos processos, **que são operados por outras partes**. Outras partes podem ser um grupo interno, um cliente ou um fornecedor. O provedor de serviço deve demonstrar a governança dos processos operados por outras partes ao:

- Demonstrar responsabilidade pelos processos e autoridade para exigir aderência aos processos;
- Controlar a definição dos processos e as interfaces com outros processos;
- Determinar o desempenho do processo e a conformidade com os requisitos do processo;
- Controlar o planejamento e a priorização das melhorias no processo.

Quando um fornecedor está operando partes dos processos, o provedor de serviço deve **gerenciar o fornecedor** através do processo de **gerenciamento de fornecedores**. Quando um grupo interno ou um cliente está operando partes dos processos, o provedor de serviço deve gerenciar **o grupo interno ou o cliente através do processo de gerenciamento de nível de serviço**.



Gerenciamento de documentação



ESTABELECEER E MANTER DOCUMENTOS

CONTROLE DOS DOCUMENTOS

CONTROLE DOS REGISTROS

Estabelecer e manter documentos

O provedor de serviço deve estabelecer e manter os documentos, incluindo registros, para garantir o eficaz planejamento, operação e controle do SGS. Estes documentos devem incluir:

- a) Política e objetivos documentados para o gerenciamento de serviços;
- b) Planos de gerenciamento de serviço documentados;
- c) Políticas documentadas e planos criados para processos específicos, como requerido por esta parte da ABNT NBR ISO/IEC 20000;
- d) Catálogo de serviços documentados;
- e) ANS documentadas;
- f) Processos de gerenciamento de serviços documentados;
- g) Procedimentos e registros requeridos e documentados
- h) Documentos adicionais, incluindo os de origem externa, determinados pelo provedor de serviço, conforme necessário, para garantir o funcionamento eficaz do SGS e a entrega dos serviços.

Controle dos documentos

Documentos requeridos pelo SGS devem ser controlados. Registros são um tipo especial de documento e devem ser controlados de acordo com os requisitos indicados no Controle dos registros.

Um procedimento documentado, incluindo as autoridades e responsabilidades, deve ser estabelecido para definir os controles necessários para:

- a) Criar e aprovar documentos antes de sua emissão;
- b) Comunicar as partes interessadas sobre documentos novos ou modificados;
- c) Revisar e manter documentos, se necessário;
- d) Assegurar que as mudanças e o status da revisão atual dos documentos estejam identificados;
- e) Assegurar que as versões relevantes dos documentos aplicáveis estejam disponíveis nos pontos de utilização;
- f) Assegurar que os documentos sejam facilmente identificáveis e legíveis;
- g) Assegurar que os documentos das fontes externas sejam identificados e sua distribuição



- h) Controlada;
- i) Prevenir o uso não intencional de documentos obsoletos e aplicar identificação adequada se eles forem mantidos.

Controle dos registros

Os registros devem ser mantidos para demonstrar conformidade com os requisitos e com a eficaz operação do SGS. Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir os controles necessários para a identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e eliminação de registros. Os registros devem ser legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis.

Gerenciamento de recursos



Disponibilização de recursos

O provedor de serviço deve determinar e prover os recursos humanos, técnicos, de informação e financeiro necessários para:

- a) Estabelecer, implementar e manter o SGS e os serviços, e continuamente melhorar sua eficácia;
- b) Aumentar a satisfação do cliente, entregando serviços que cumpram os requisitos do serviço.

Recursos humanos

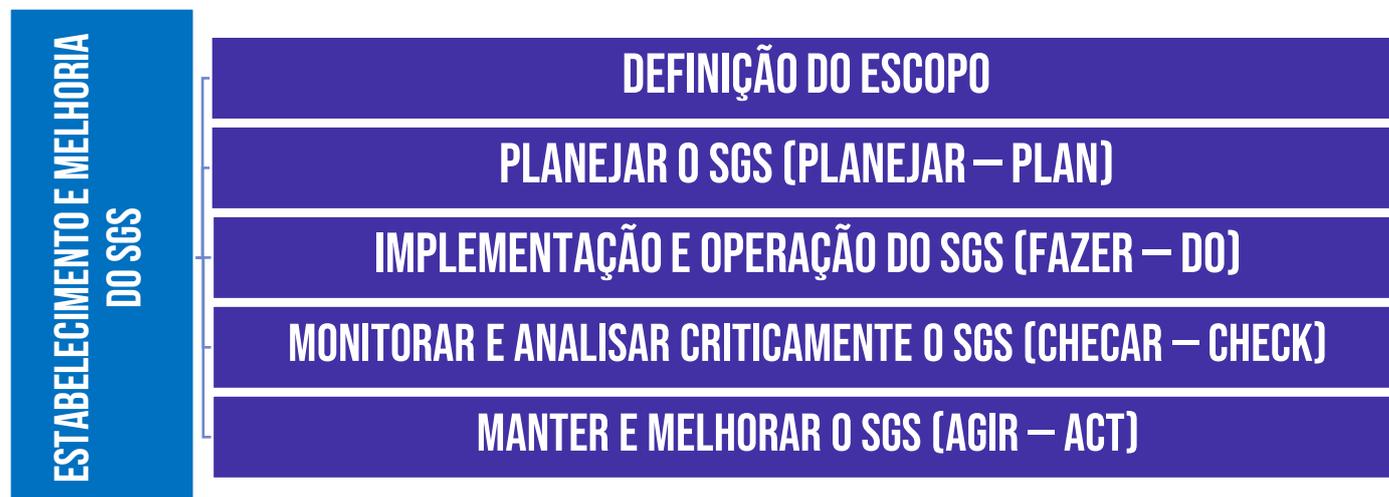
O pessoal do provedor de serviço que executa atividades que afetam a conformidade dos requisitos do serviço deve ser competente com base em uma educação adequada, treinamento e habilidades e experiência. O provedor de serviço deve:

- a) Determinar as competências necessárias para o pessoal;
- b) Quando aplicável, prover treinamento ou tomar outras ações para alcançar a competência
- a) Necessária;
- b) Avaliar a eficácia das ações tomadas;
- c) Assegurar que o seu pessoal esteja consciente de como eles contribuem para a realização
- d) Dos objetivos do gerenciamento dos serviços e o cumprimento dos requisitos do serviço;
- e) Manter registros apropriados de educação, treinamento, competências e experiência.



Estabelecimento e melhoria do SGS

Pessoal, essa parte da ISO define o Estabelecimento e melhoria do SGS. Portanto é o ponto principal da ISO.



Definição do escopo

O provedor de serviço deve definir e incluir o escopo do SGS no plano de gerenciamento de serviços. O escopo deve ser definido pelo nome da unidade organizacional que fornece os serviços e os serviços a serem fornecidos. O provedor de serviço deve também levar em consideração outros fatores que afetem os serviços a serem fornecidos, incluindo:

- Localizações geográficas nas quais o provedor de serviço entrega os serviços;
- O cliente e suas localizações;
- Tecnologia utilizada para fornecer os serviços.

Planejar o SGS (Planejar — Plan)

O provedor de serviço deve criar, implementar e manter um plano de gerenciamento de serviços. O planejamento deve levar em consideração a política de gerenciamento de serviços, os requisitos do serviço e os requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 20000. O plano de gerenciamento de serviços deve no mínimo conter ou incluir uma referência ao seguinte:

- Objetivos do gerenciamento de serviços que devem ser alcançados pelo provedor de serviço;
- Requisitos do serviço;
- Limitações conhecidas que possam impactar o SGS;
- Políticas, padrões, requisitos estatutários e regulamentares e obrigações contratuais;
- Estrutura de autoridades e responsabilidades e papéis dentro dos processos;
- Autoridades e responsabilidades pelos planos, processos e serviços do gerenciamento de serviço;



- g) Recursos humanos, técnicos, de informação e financeiros necessários para alcançar os objetivos do gerenciamento de serviços;
- h) Abordagem do trabalho com outras partes interessadas envolvidas no desenho e transição de serviços novos ou modificados;
- i) Abordagem para as interfaces entre os processos de gerenciamento de serviços e sua integração com os outros componentes do SGS;
- j) Abordagem para o gerenciamento de riscos e o critério de aceitação dos riscos;
- k) Tecnologia utilizada para dar suporte ao SGS;
- a) Como a eficácia do SGS e dos serviços será mensurada, auditada, relatada e melhorada.

Planos criados para processos específicos devem ser alinhados com o plano de gerenciamento de serviços. O plano de gerenciamento de serviços e os planos criados para processos específicos devem ser analisados criticamente em intervalos planejados e atualizados quando aplicável.

Implementação e operação do SGS (Fazer — Do)

O provedor de serviço deve implementar e operar o SGS para o desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços de acordo com o plano de gerenciamento de serviço, através de atividades que incluam no mínimo:

- a) Alocação e gerenciamento de fundos e orçamentos;
- b) Alocação de autoridades e responsabilidades e papéis dentro dos processos;
- c) Gerenciamento de recursos humanos, técnicos e de informação;
- d) Identificação, avaliação e gerenciamento dos riscos dos serviços;
- e) Gerenciamento dos processos de gerenciamento de serviços;
- f) Monitoramento e relato sobre o desempenho das atividades de gerenciamento de serviço.

Monitorar e analisar criticamente o SGS (Checar — Check)

O provedor de serviço deve aplicar métodos adequados para o monitoramento e a medição do SGS e dos serviços. Estes métodos devem incluir auditorias internas e análises críticas pela direção. Os objetivos de todas as auditorias internas e análises críticas pela direção devem ser documentados.

As auditorias internas e as análises críticas efetuadas pela direção devem demonstrar a habilidade do SGS e dos serviços para alcançar os objetivos do gerenciamento dos serviços e atender a seus requisitos. AS não conformidades devem ser identificadas em comparação com os da ABNT NBR ISO/IEC 20000, os requisitos do SGS identificados pelo provedor de serviços ou os requisitos do serviço.

Os resultados das auditorias internas e análises críticas pela direção, incluindo as não conformidades, preocupações e ações identificadas, devem ser registrados. Os resultados e ações devem ser comunicados a todas as partes interessadas.



Auditorias internas

O provedor de serviço deve conduzir auditorias internas, em intervalos planejados, para determinar se o SGS e os serviços:

- a) Atendem aos requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 20000;
- b) Atendem aos requisitos do serviço e do SGS, identificados pelo provedor de serviço;
- c) Estão implementados e mantidos de forma eficaz;

Deve haver um procedimento documentado que inclua as autoridades e responsabilidades pelo planejamento e condução das auditorias, pelo relato dos resultados e pela manutenção dos registros de auditoria.

Um programa de auditoria deve ser planejado. Ele deve levar em consideração a situação e a importância dos processos e as áreas a serem auditadas, assim como os resultados das auditorias anteriores. Os critérios de auditoria, escopo, frequência e métodos devem ser documentados.

A seleção dos auditores e condução das auditorias deve assegurar a objetividade e imparcialidade da auditoria. Os auditores não podem auditar seu próprio trabalho.

Não conformidades devem ser comunicadas e priorizadas, e as responsabilidades devem ser definidas para as ações. O gestor responsável pela área sendo auditada deve assegurar que quaisquer correções e ações corretivas sejam tomadas sem demoras excessivas para eliminar as não conformidades e suas causas. Atividades de acompanhamento devem incluir a verificação das ações tomadas e o relato dos resultados.

Análises críticas pela direção

A alta direção deve analisar criticamente o SGS e os serviços a intervalos planejados, para assegurar sua adequação contínua e eficácia. Esta análise crítica deve incluir a avaliação de oportunidades de melhoria e a necessidade de mudanças no SGS, incluindo sua política e seus objetivos de gerenciamento de serviços.

As entradas para análises críticas pela direção devem incluir pelo menos informações a respeito de:

- a) Retroalimentação dos clientes;
- b) Desempenho e conformidade dos serviços e processos;
- c) Níveis atuais e planejados de recursos humanos, tecnológicos, de informações e financeiros;
- d) Capacidades atuais e planejadas de recursos humanos e técnicos;
- e) Riscos;
- f) Resultados e acompanhamento de ações provenientes de auditorias;
- g) Resultados e acompanhamentos de ações provenientes de análises críticas anteriores;
- h) Situação das ações corretivas e preventivas;
- i) Mudanças que possam afetar o SGS e os serviços;



j) Oportunidades de melhorias.

Manter e melhorar o SGS (Agir — Act)

Deve existir uma política para a melhoria contínua do SGS e dos serviços. A política deve incluir critérios de avaliação para as oportunidades de melhorias.

Deve existir um procedimento documentado que inclua autoridades e responsabilidades pela identificação, documentação, avaliação, aprovação, priorização, gerenciamento, mensuração e relato de melhorias. Oportunidades de melhorias, incluindo ações corretivas e preventivas, devem ser documentadas.

As causas das não conformidades identificadas devem ser corrigidas. Ações corretivas devem ser tomadas para eliminar a causa das não conformidades identificadas para prevenir sua recorrência. Ações preventivas devem ser tomadas para eliminar a causa de não conformidades potenciais, para prevenir a sua ocorrência.

Gerenciamento de melhorias

Oportunidades de melhorias devem ser priorizadas. O provedor de serviço deve usar o critério de avaliação, definido na política de melhoria contínua, durante a tomada de decisões sobre as oportunidades de melhorias. Melhorias aprovadas devem ser planejadas.

O provedor de serviço deve gerenciar atividades de melhorias que incluam pelo menos:

- a) A estipulação de uma ou mais metas de melhorias na qualidade, valor, capacidade, custo, produtividade, utilização de recursos e redução de riscos;
- b) A segurança de que melhorias aprovadas sejam implementadas;
- c) A revisão da política, planos, processos e procedimentos de gerenciamento de serviços, onde necessário;
- d) A mensuração de melhorias implementadas versus as metas estipuladas e, onde as metas não foram alcançadas, que sejam tomadas as medidas necessárias;
- e) O relato das melhorias implementadas.



Desenho e transição de serviços novos ou modificados



Avaliação, aprovação, programação e análise crítica dos serviços novos ou modificados no escopo da Seção atual, sobre Desenho e transição de serviços novos ou modificados, devem ser controladas pelo processo de gerenciamento de mudanças. Os IC afetados pelos serviços novos ou modificados devem ser controlados pelo processo de gerenciamento de configuração.

O provedor de serviço deve analisar criticamente as saídas das atividades de planejamento e desenho para serviços novos ou modificados em comparação com os requisitos de serviço acordados e requisitos relevantes definidos pelas Subseções referentes à Desenho e desenvolvimento de serviços novos ou modificados e Transição de serviços novos ou modificados. Com base nesta análise crítica, o provedor de serviço deve aceitar ou rejeitar as saídas. O provedor de serviço deve tomar as ações necessárias para garantir que o desenvolvimento e a transição de serviços novos ou modificados possam ser realizados com eficácia usando as saídas aceitas.



(Inédita – Prof. Paolla Ramos) Os processos ligados ao Desenho e transição de serviços novos ou modificados consistem em Planejar serviços novos ou modificados; Desenho e desenvolvimento de serviços novos ou modificados; e Transição de serviços novos ou modificados.

Comentários: Pessoal, é exatamente isso que prevê a ISO 20000. (Gabarito: Correto).

Planejar serviços novos ou modificados

O provedor de serviço deve identificar os requisitos de serviço para os serviços novos ou modificados. Serviços novos ou modificados devem ser planejados para atender aos requisitos de serviço. O planejamento para serviços novos ou modificados deve ser acordado com o cliente e com as partes interessadas.



Como entrada para o planejamento, o provedor de serviço deve considerar os potenciais impactos financeiros, organizacionais e técnicos resultantes da entrega deste serviço novo ou modificado.

O provedor de serviço deve também considerar o impacto potencial dos serviços novos ou modificados no SGS. O planejamento de serviços novos ou modificados deve conter ou ao menos incluir referências aos itens a seguir:

- a) Autoridades e responsabilidades para o desenho, desenvolvimento e atividades de transição;
- b) Atividades a serem executadas pelo provedor de serviço e outras partes, incluindo atividades
- c) Nas interfaces entre o provedor de serviço e outras partes;
- d) Comunicação com as partes interessadas;
- e) Recursos humanos, técnicos e financeiros;
- f) Escala de tempo para as atividades planejadas;
- g) Identificação, avaliação e gerenciamento de riscos;
- h) Dependências de outros serviços;
- i) Testes requeridos para os serviços novos ou modificados;
- j) Critérios de aceitação do serviço;
- k) Resultados esperados da entrega dos serviços novos ou modificados, expressos em termos mensuráveis.

Para serviços que devem ser removidos, o provedor de serviço deve planejar a sua remoção. O planejamento deve incluir a(s) data(s) de remoção, arquivamento, descarte ou transferência dos dados, documentação e componentes de serviço. Os componentes do serviço podem incluir infraestrutura ou aplicações com suas respectivas licenças.

O provedor de serviço deve identificar outras partes que vão contribuir para o provisionamento dos componentes de serviços para os serviços novos ou modificados. O provedor de serviço deve avaliar suas habilidades para satisfazer os requisitos de serviço. Os resultados da avaliação devem ser registrados e ações necessárias devem ser tomadas.

Desenho e desenvolvimento de serviços novos ou modificados

Os serviços novos ou modificados devem ser desenhados e documentados para incluir ao menos:

- a) Autoridades e responsabilidades para a entrega dos serviços novos ou modificados;
- b) Atividades a serem executadas pelo provedor de serviço, cliente e outras partes interessadas na entrega dos serviços novos ou modificados;
- c) Requisitos de recursos humanos novos ou modificados, incluindo requisitos de educação apropriada, treinamento, habilidades e experiências;
- d) Requisitos de recursos financeiros para a entrega dos serviços novos ou modificados;
- e) Tecnologia nova ou modificada para suportar a entrega dos serviços novos ou modificados;



- f) Planos e políticas novos ou modificados de acordo com os requisitos da ABNT ISO NBR ISO/IEC 20000;
- g) Contratos novos ou modificados e outros acordos documentados para o alinhamento das mudanças nos requisitos de serviço;
- h) Mudanças no SGS;
- i) ANS novos ou modificados;
- j) Atualizações do catálogo de serviços;
- k) Procedimentos, medidas e informação a ser utilizada na entrega dos serviços novos ou modificados.

O provedor de serviço deve garantir que o desenho habilite o serviço novo ou modificado a cumprir com os requisitos de serviço. Os serviços novos ou modificados devem ser desenvolvidos de acordo com o desenho documentado.

Transição de serviços novos ou modificados

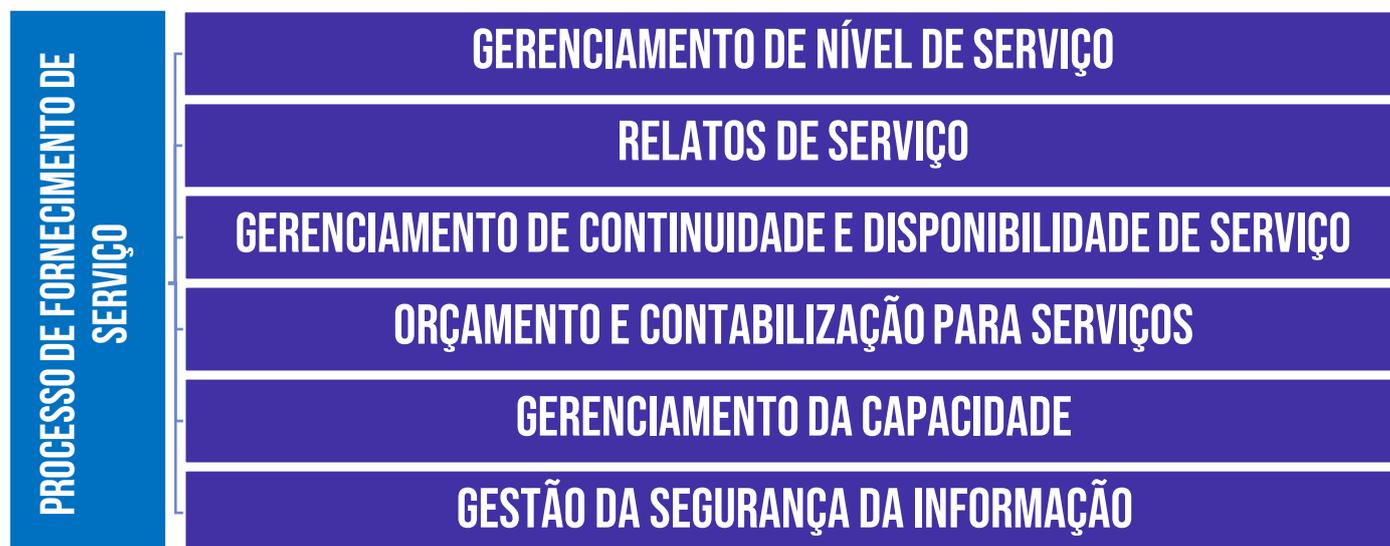
Os serviços novos ou modificados devem ser testados para verificar se cumprem com os requisitos de serviço e com o desenho documentado. Os serviços novos ou modificados devem ser verificados com base nos critérios de aceitação do serviço previamente acordados entre o provedor de serviço e as partes interessadas. Se os critérios de aceitação do serviço não forem alcançados, o provedor de serviço e as partes interessadas devem tomar uma decisão sobre as ações necessárias e a implantação.

O processo de liberação e implantação deve ser utilizado para a implantação de serviços novos ou modificados que tenham sido aprovados para inserção no ambiente de produção.

Após o término das atividades de transição, o provedor de serviço deve relatar as partes interessadas quais foram os resultados alcançados em relação aos resultados esperados.



Processo de fornecimento de serviço



(Inédita – Prof. Paolla Ramos) O Processo de fornecimento de serviço envolve Gerenciamento de nível de serviço, Relatos de serviço, Gerenciamento de continuidade e disponibilidade de serviço, Orçamento e contabilização para serviços, Gerenciamento da capacidade, e Gestão da segurança da informação.

Comentários: Pessoal, é exatamente isso que prevê a ISO 20000. (Gabarito: Correto).

Gerenciamento de nível de serviço

O provedor de serviço e o cliente devem acordar os serviços a serem fornecidos. O provedor de serviço e o cliente devem acordar um catálogo de serviços. O catálogo de serviços deve incluir as interdependências entre os serviços e os componentes do serviço.

Para cada serviço fornecido, um ou mais acordos de nível de serviço (ANS) devem ser acordados com o cliente. Quando for criado um ANS, o provedor de serviço deve considerar os requisitos do serviço.



Os ANS devem incluir metas de serviço, características da carga de trabalho e exceções. O provedor de serviço, em intervalos planejados, deve analisar criticamente com o cliente os serviços e os ANS.

Mudanças nos requisitos documentados de serviço, catálogo de serviço, ANS e outros acordos documentados devem ser controlados pelo processo de gerenciamento de mudanças. O catálogo de serviços deve ser mantido acompanhando as mudanças nos serviços e ANS, para garantir que eles estejam alinhados.

O provedor de serviço, em intervalos planejados, deve monitorar as tendências e o desempenho em relação as metas de serviço. Os resultados devem ser registrados e analisados criticamente para identificar as causas das não conformidades e as oportunidades de melhoria.

Para os componentes de serviço fornecidos por um grupo interno ou pelo cliente, o provedor de serviço deve desenvolver, acordar, analisar criticamente e manter um acordo documentado para definir as atividades e as interfaces entre as duas partes. O provedor de serviço deve, em intervalos planejados, monitorar o desempenho do grupo interno ou do cliente em relação as metas de serviço acordadas e outros compromissos assumidos. Os resultados devem ser registrados e analisados criticamente para identificar as causas das não conformidades e as oportunidades de melhoria.

Relatos de serviço

A descrição de cada relato de serviço, incluindo sua identidade, propósito, audiência, frequência e detalhes da(s) fonte(s) de dados, deve ser documentada e aprovada pelo provedor de serviço e partes interessadas.

Relatos de serviço devem ser produzidos para os serviços usando as informações da prestação de serviços e das atividades do SGS, incluindo os processos de gerenciamento de serviços. Relatos de serviço devem incluir no mínimo:

- a) Desempenho em relação as metas do serviço;
- b) Informações relevantes sobre eventos significativos, incluindo pelo menos incidentes graves, implantação de serviços novos ou modificados e do plano de continuidade do serviço que está sendo acionado;
- c) Características de carga de trabalho, incluindo volumes e mudanças periódicas na carga de trabalho;
- d) Não conformidades detectadas em relação aos requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 20000, aos requisitos do SGS ou os requisitos do serviço e suas causas identificadas;
- e) Informações de tendência;
- f) Medições de satisfação do cliente, reclamações de serviços e resultados das análises das medições de satisfação e das reclamações.

O provedor de serviço deve tomar decisões e ações com base nas conclusões dos relatos de serviço. Ações acordadas devem ser comunicadas as partes interessadas.



Gerenciamento de continuidade e disponibilidade de serviço

Requisitos de continuidade e disponibilidade de serviço

O provedor de serviço deve avaliar e documentar os riscos para a continuidade e a disponibilidade de serviços. O provedor de serviço deve identificar e acordar com o cliente e as partes interessadas os requisitos de continuidade e disponibilidade de serviços. Os requisitos acordados devem levar em consideração os planos de negócio aplicáveis, requisitos de serviço, ANS e riscos. Os requisitos de continuidade e disponibilidade de serviço acordados devem incluir no mínimo:

- a) Direitos de acesso aos serviços;
- b) Tempos de resposta de serviço;
- c) Disponibilidade dos serviços de ponta a ponta.

Planos de continuidade e disponibilidade de serviço

O provedor de serviço deve criar, implementar e manter plano(s) de continuidade de serviço e plano(s) de disponibilidade. Mudanças nestes planos devem ser controladas pelo processo de gerenciamento de mudanças.

O(s) plano(s) de continuidade de serviço deve(m) incluir no mínimo:

- a) Procedimentos a serem implementados no evento de uma interrupção significativa do serviço,
- b) Ou referências a tais procedimentos;
- c) Metas de disponibilidade quando o plano é acionado;
- d) Requisitos de recuperação;
- e) Abordagem para o retorno as condições normais de trabalho.

O(s) plano(s) de continuidade de serviço, as listas de contato e o BDGC devem estar acessíveis mesmo quando o acesso aos locais normais de serviço estiver impedido. O(s) plano(s) de disponibilidade deve(m) incluir ao menos requisitos e metas de disponibilidade. O provedor de serviço deve avaliar o impacto de requisições de mudança no(s) plano(s) de continuidade de serviço e no(s) plano(s) de disponibilidade.

Monitoramento e teste de continuidade e disponibilidade de serviço

A disponibilidade do serviço deve ser monitorada e os resultados registrados e comparados com as metas acordadas. Indisponibilidades não planejadas devem ser investigadas e ações necessárias devem ser tomadas.

Planos de continuidade de serviço devem ser testados em comparação com os requisitos de continuidade de serviço. Planos de disponibilidade devem ser testados em comparação com os requisitos de disponibilidade. Planos de continuidade e disponibilidade de serviço devem ser



pretestados após mudanças significativas no ambiente de serviço no qual o provedor de serviço opera.

Os resultados dos testes devem ser registrados. Análises críticas devem ser conduzidas após cada teste e após o plano de continuidade de serviço ser acionado. Onde forem encontradas deficiências O provedor de serviço deve tomar as ações necessárias e relatar as ações tomadas.

Orçamento e contabilização para serviços

Deve haver uma interface definida entre o orçamento e a contabilidade para o processo de serviços e outros processos de gestão financeira. Deve haver políticas e procedimentos documentados para:

- a) Orçamento e contabilização para componentes de serviços, incluindo pelo menos:
 - 1) Ativos — incluindo licenças — usados para fornecer os serviços,
 - 2) Recursos compartilhados,
 - 3) Custos indiretos,
 - 4) Capital e despesas operacionais,
 - 5) Fornecedor de serviços externos,
 - 6) Pessoal,
 - 7) Instalações;
- b) Divisão dos custos indiretos e alocação de custos diretos dos serviços, para proporcionar um custo global para cada serviço;
- c) Controle financeiro eficaz e aprovação.

Os custos devem ser incluídos no orçamento para permitir o controle financeiro eficaz e de tomada de decisão para os serviços prestados. O provedor de serviço deve monitorar e reportar custos de acordo com o budget, analisar criticamente as previsões financeiras e gerenciar os custos.

As informações devem ser fornecidas para o processo de gerenciamento de mudança para suportar o cálculo de custo das requisições de mudança.

Gerenciamento da capacidade

O provedor de serviço deve identificar e acordar os requisitos de capacidade e desempenho com o cliente e as partes interessadas. O provedor de serviço deve criar, implementar e manter um plano de capacidade, levando em consideração recursos humanos, técnicos, informação e financeiros. Mudanças no plano de capacidade devem ser controladas pelo processo de gerenciamento de mudanças. O plano de capacidade deve incluir no mínimo:

- a) Demanda atual e prevista por serviços;
- a) Impacto esperado dos requisitos acordados para a disponibilidade, continuidade dos serviços e níveis de serviço;
- b) Prazos identificados, limites e custos para atualização da capacidade dos serviços;



- c) Impacto potencial de mudanças legais, regulamentares, contratuais ou organizacionais;
- d) Impacto potencial de novas tecnologias e novas técnicas;
- e) Procedimentos que permitam a análise preditiva, ou referência a eles.

O provedor de serviço deve monitorar o uso da capacidade, analisar os dados de capacidade e ajustar o desempenho. O provedor de serviço deve prover capacidade suficiente para atender aos requisitos de capacidade e desempenho acordados.

Gestão da segurança da informação

Política de segurança da informação

A direção com autoridade apropriada deve aprovar uma política de segurança da informação, levando em consideração os requisitos de serviço, os requisitos legais e estatutários e as obrigações contratuais. A direção deve:

- a) Comunicar a política de segurança da informação e a importância de conformidade com a política ao pessoal apropriado dentro do provedor de serviço, cliente e fornecedores;
- b) Garantir que os objetivos do gerenciamento da segurança da informação estejam estabelecidos;
- c) Definir a abordagem a ser tomada para o gerenciamento dos riscos da segurança da informação e os critérios para aceitação de riscos;
- d) Garantir que avaliações de risco de segurança da informação sejam conduzidas em intervalos planejados;
- e) Garantir que auditorias internas de segurança da informação sejam conduzidas;
- f) Garantir que resultados de auditorias sejam analisados criticamente para identificar oportunidades de melhorias.

Controles de segurança da informação

O provedor de serviço deve implementar e operar controles físicos, administrativos e técnicos de segurança da informação, a fim de:

- a) Preservar a confidencialidade, integridade e acessibilidade dos ativos da informação;
- b) Cumprir os requisitos da política de segurança da informação;
- c) Atingir os objetivos do gerenciamento da segurança da informação;
- d) Gerenciar riscos relacionados à segurança da informação.

Estes controles de segurança da informação devem ser documentados e descrever o risco aos quais os controles estejam relacionados, sua operação e manutenção. O provedor de serviço deve analisar criticamente a eficácia dos controles de segurança da informação. O provedor de serviço deve tomar as ações necessárias e reportar as ações tomadas.



O provedor de serviço deve identificar organizações externas que tenham necessidade para acessar, usar ou gerenciar as informações ou serviços do provedor de serviço. O provedor de serviço deve documentar, acordar e implementar controles de segurança da informação com estas organizações externas.

Mudanças e incidentes da segurança da informação

Solicitações de mudança devem ser avaliadas para identificar:

- a) Os riscos de segurança da informação novos ou modificados;
- b) O impacto potencial na política de segurança da informação e controles existentes.

Incidentes de segurança da informação devem ser gerenciados usando os procedimentos de gerenciamento de incidentes, com uma prioridade apropriada aos riscos de segurança da informação.

O provedor de serviço deve analisar os tipos, volumes e impactos dos incidentes de segurança da informação. Incidentes de segurança da informação devem ser reportados e analisados criticamente para identificar oportunidades de melhoria.



Processos de Relacionamento

PROCESSOS DE
RELACIONAMENTO

GERENCIAMENTO DE RELAÇÕES DE NEGÓCIO

GERENCIAMENTO DE FORNECEDORES



(Inédita – Prof. Paolla Ramos) Os Processos de Relacionamento abrangem o gerenciamento de relações de negócio e o Gerenciamento de fornecedores.

Comentários: Exatamente conforme a norma. (Gabarito: Correto).

Gerenciamento de relações de negócio

O provedor de serviço deve identificar e documentar os clientes, usuários e partes interessadas nos serviços. Para cada cliente, o provedor de serviço deve designar um indivíduo responsável pelo gerenciamento do cliente e pela satisfação do cliente.

O provedor de serviço deve estabelecer os mecanismos de comunicação com o cliente. O mecanismo de comunicação deve promover o entendimento do ambiente de negócios sob o qual os serviços operam e os requisitos para serviços novos ou modificados. Esta informação deve habilitar o provedor de serviço a responder a estes requisitos.

O provedor de serviço, juntamente com o cliente, deve analisar criticamente o desempenho dos serviços em intervalos planejados. Mudanças efetuadas nos requisitos documentados do serviço devem ser controladas pelo processo de gerenciamento de mudanças. Mudanças nos ANS devem ser coordenadas com o processo de gerenciamento de nível de serviço.

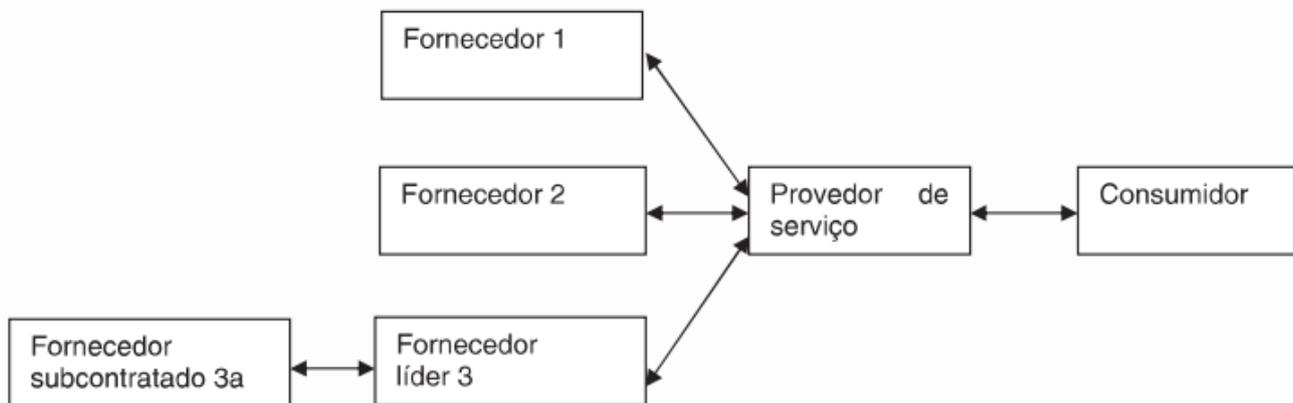
A definição de uma reclamação contra um serviço deve ser acordada com o cliente. Deve ser documentado o procedimento para gerenciar as reclamações contra serviço emitidas pelo cliente. O provedor de serviço deve registrar, investigar, agir sobre, relatar e fechar as reclamações contra serviços. Quando uma reclamação não for resolvida pelos canais normais, o escalonamento deve ser oferecido ao cliente.



O provedor de serviço deve medir a satisfação do cliente em intervalos planejados, com base em uma amostra representativa dos clientes e usuários dos serviços. Os resultados devem ser analisados e revisados para identificar oportunidades de melhoria.

Gerenciamento de fornecedores

O provedor de serviço pode utilizar fornecedores para implementar e operar partes dos processos de gerenciamento de serviços. Um exemplo do relacionamento entre cadeias de fornecedores é ilustrado na Figura abaixo.



O provedor e o fornecedor devem entrar em acordo sobre um contrato documentado. O contrato deve conter ou incluir uma referência para:

- O escopo dos serviços a serem entregues pelos fornecedores;
- As dependências entre serviços, processos e partes;
- Os requisitos a serem cumpridos pelo fornecedor;
- As metas dos serviços;
- As interfaces entre os processos de gerenciamento de processos operados pelo fornecedor e outras partes;
- A integração das atividades do fornecedor com o SGS;
- As características de cargas de trabalho;
- As exceções de contrato e como devem ser trabalhadas;
- As autoridades e as responsabilidades do provedor de serviço e do fornecedor;
- Os relatos e comunicações a serem providos pelo fornecedor;
- As bases para cobrança;
- As atividades e responsabilidades quando do término normal ou antecipado do contrato e a transferência dos serviços para outras partes.

O provedor de serviço deve acordar com os níveis de serviço do fornecedor para dar suporte e alinhar com os ANS entre o provedor de serviço e o cliente. O provedor de serviço deve garantir que os papéis e relações entre fornecedores líderes e subcontratados estejam documentados. O



provedor de serviço deve verificar se os fornecedores líderes estão gerenciando seus fornecedores subcontratados para que cumpram suas obrigações contratuais.

O provedor de serviço deve monitorar o desempenho do fornecedor em intervalos planejados. O desempenho deve ser medido em relação as metas de serviços e outras obrigações contratuais. Os resultados devem ser registrados e analisados criticamente para identificar as causas de não conformidade e as oportunidades de melhoria. A revisão deve também garantir que o contrato reflita os requisitos atuais.

Mudanças no contrato devem ser controladas pelo processo de gerenciamento de mudanças. Deve existir um procedimento documentado para gerenciar os desacordos contratuais entre o provedor de serviço e o fornecedor.

(ISS – Manaus – 2019) Considerando a necessidade de utilizar os princípios contidos na norma ISO 20000, um programador verificou que, de acordo com essa norma, as atividades de gerenciamento de relações de negócio e o gerenciamento de fornecedores fazem parte dos processos de:

- a) fornecimento de serviços.
- b) controle.
- c) resolução.
- d) documentação.
- e) relacionamento.

Comentários: Pessoal, de acordo com a ISO, as atividades de gerenciamento de relações de negócio e o gerenciamento de fornecedores fazem parte dos processos de relacionamento. (Gabarito: Letra E).



Processos de Resolução

PROCESSO
RESOLUÇÃO

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS



(Inédita – Prof. Paolla Ramos) Os Processos de Relacionamento previstos pela ISO são: Gerenciamento de incidentes e requisições de serviço; e Gerenciamento de problemas.

Comentários: Errado, pessoal, na verdade esses são os Processos de Resolução. (Gabarito: Errado).

Gerenciamento de incidentes e requisições de serviço

Deve existir um procedimento documentado para todos os incidentes, que defina:

- a) Registro;
- b) Definição de prioridade;
- c) Classificação;
- d) Atualização dos registros;
- e) Escaladas;
- f) Resolução;
- g) Encerramento.

Deve existir um procedimento documentado para gerenciar o cumprimento das requisições de serviço desde seu registro até o seu encerramento. Incidentes e requisições de serviços devem ser geridos de acordo com esses procedimentos.

Ao priorizar incidentes e requisições de serviços, o provedor de serviço deve levar em consideração o impacto e a urgência dos incidentes e requisições de serviço. O provedor de serviço deve garantir que o pessoal envolvido no gerenciamento dos processos de incidentes e requisições de serviços tenha acesso e utilize informações relevantes.



Informações relevantes devem incluir: procedimentos de gerenciamento de requisições de serviços, erros conhecidos, resoluções de problemas e BDGC (banco de dados de gerenciamento de configurações).

Informações sobre o sucesso ou falha das liberações e sobre as futuras datas de liberações, provenientes do processo de gerenciamento de liberação e implantação, devem ser utilizadas pelos processos de gerenciamento de incidentes e requisições de serviços.

O provedor de serviço deve manter o cliente informado do progresso dos seus incidentes relatados ou requisições de serviço. Se as metas de serviço não puderem ser alcançadas, o provedor de serviço deve informar o cliente e partes interessadas e escalar de acordo com o procedimento.

O provedor de serviço deve documentar e acordar com o cliente a definição de um incidente grave. Incidentes graves devem ser classificados e gerenciados de acordo com um procedimento documentado. A alta direção deve ser informada de incidentes graves.

A alta direção deve assegurar que uma pessoa seja designada como responsável pelo gerenciamento dos incidentes graves. Depois que o serviço acordado for restaurado, incidentes graves devem ser analisados criticamente para identificar oportunidades de melhoria.

Gerenciamento de problemas

Deve haver um procedimento documentado para identificar problemas e minimizar ou evitar o impacto de incidentes e problemas. O procedimento para os problemas deve definir:

- a) Identificação;
- b) Registro;
- c) Alocação de prioridade;
- d) Classificação;
- e) Atualização dos registros;
- f) Escaladas;
- g) Resolução;
- h) Fechamento.

Problemas devem ser gerenciados de acordo com o procedimento. O provedor de serviço deve analisar dados e tendências de incidentes e problemas para identificar causas-raiz e suas potenciais ações preventivas.

Problemas que exigem mudanças em um IC devem ser resolvidos por meio de uma requisição de mudança. Onde a causa-raiz tenha sido identificada, mas o problema não tenha sido resolvido permanentemente, O provedor de serviço deve identificar as ações para reduzir ou eliminar o impacto do problema sobre os serviços. Erros conhecidos devem ser registrados.



A eficácia da resolução do problema deve ser monitorada, analisada criticamente e reportada. Informações atualizadas sobre erros conhecidos e resoluções de problemas devem ser fornecidas ao processo de gerenciamento de incidentes e requisições de serviço.



Processos de Controle



Gerenciamento da configuração

Deve haver uma definição documentada de cada tipo de IC. A informação registrada para cada IC deve assegurar um controle eficaz e incluir no mínimo:

- A descrição do IC;
- Relacionamento(s) entre o IC e outros IC;
- Relacionamento(s) entre o IC e componentes do serviço;
- Situação;
- Versão;
- Localidade;
- Requisições de mudança associadas;
- Problemas e erros conhecidos associados.

Os IC devem ser identificados de forma única e registrados na BDGC. A BDGC deve ser gerenciada de forma a assegurar sua confiabilidade e precisão, incluindo o controle de acesso para atualizações.

Deve haver um procedimento documentado para o registro, controle e rastreamento de versões dos IC. O nível de controle deve manter a integridade dos serviços e componentes do serviço, levando em consideração os requisitos do serviço e os riscos associados com os IC.

O provedor de serviço deve auditar os registros armazenados na BDGC, em intervalos planejados. Onde forem encontradas deficiências, o provedor de serviço deve tomar as ações necessárias e reportar as ações tomadas. Informações da BDGC devem ser fornecidas ao processo de gerenciamento de mudanças para dar apoio a avaliação de requisições de mudança.

Mudanças nos IC devem ser rastreáveis e auditáveis para assegurar a integridade dos IC e dos dados na BDGC. Uma base de referência de configuração dos IC afetados deve ser extraída antes da implantação de uma liberação no ambiente de produção.

Cópias-mestre dos IC registrados na BDGC devem ser armazenadas em bibliotecas físicas ou eletrônicas seguras, referenciadas pelos registros de configuração. Isto deve incluir pelo menos



documentação, informações sobre licenças, software e, quando disponíveis, imagens da configuração do hardware.

Deve haver uma interface definida entre o processo de gerenciamento de configuração e o processo de gerenciamento dos ativos financeiros.

Gerenciamento de mudanças

Uma política de gerenciamento de mudanças deve ser estabelecida definindo:

- a) IC que estão sob o controle de gerenciamento de mudanças;
- b) Critérios para determinar mudanças com potencial para causar um impacto significativo nos serviços ou no cliente.

A remoção de um serviço deve ser classificada como uma mudança com potencial de impacto significativo. A transferência de um serviço, do provedor de serviço para o cliente ou para outra parte deve também ser classificada como uma mudança com potencial para um impacto significativo.

Deve haver um procedimento documentado para registrar, classificar, avaliar e aprovar requisições de mudanças. O provedor de serviço deve documentar e entrar em acordo com o cliente acerca da definição de uma mudança emergencial. Deve haver um procedimento documentado para gerenciar mudanças emergenciais.

Todas as mudanças em um serviço ou componente de um serviço devem ser criadas utilizando uma requisição de mudança. As requisições de mudança devem ter um escopo definido.

Todas as requisições de mudança devem ser registradas e classificadas. Requisições de mudanças classificadas com potencial para causar um impacto significativo nos serviços e no cliente devem ser gerenciadas utilizando o processo de desenho e transição de serviços novos ou modificados.

Todas as outras requisições de mudança em IC definidos na política de gerenciamento de mudanças devem ser gerenciadas através do processo de gerenciamento de mudanças. Requisições de mudança devem ser avaliadas utilizando informações sobre o processo de gerenciamento de mudanças e outros processos.

O provedor de serviço e as partes interessadas devem tomar decisões com respeito a aceitação das requisições de mudança. A tomada de decisão deve levar em consideração os riscos, impactos potenciais no serviço e no cliente, requisitos do serviço, benefícios para o negócio, viabilidade técnica e impacto financeiro.

Mudanças aprovadas devem ser desenvolvidas e testadas. Um cronograma de mudanças contendo os detalhes das mudanças aprovadas e as datas propostas para implantação deve ser estabelecido e comunicado para as partes interessadas. O cronograma de mudanças deve ser usado como base



para o planejamento e implantação de liberações. As atividades necessárias para reverter ou remediar uma mudança sem sucesso devem ser planejadas e, onde possível, testadas. A mudança deve ser revertida ou remediada quando não tiver sucesso.

Mudanças sem sucesso devem ser investigadas e ações acordadas devem ser tomadas. Os registros da BDGC devem ser atualizados após a implantação bem-sucedida das mudanças. O provedor de serviço deve analisar criticamente a eficácia das mudanças e tomar ações em comum acordo com as partes interessadas.

Requisições de mudança devem ser analisadas em intervalos planejados para detectar tendências. Os resultados e conclusões derivados dessas análises devem ser registrados e analisados criticamente para identificar oportunidades de melhorias.

Gerenciamento de liberação e implantação

O provedor de serviço deve estabelecer e entrar em acordo com o cliente sobre uma política de liberação que declare a frequência e os tipos de liberações. O provedor de serviços deve planejar com o cliente e as partes interessadas a implantação de serviços ou componentes de serviço novos ou modificados no ambiente de produção. O planejamento deve ser coordenado com o processo de gerenciamento de mudanças e incluir referências as requisições de mudanças, a erros conhecidos e problemas que estão sendo encerrados através da mudança.

O planejamento deve incluir as datas de implantação de cada liberação, assim como entregáveis e métodos de implantação. O provedor de serviço deve documentar e entrar em acordo com o cliente acerca da definição de uma liberação emergencial. Liberações emergenciais devem ser gerenciadas de acordo com um procedimento de liberação documentado que possua interface com o procedimento de mudanças emergenciais.

Liberações devem ser construídas e testadas antes da implantação. Um ambiente de teste de aceitação controlada deve ser usado para criação e testes de liberação.

Os critérios de aceitação para a liberação devem ser acordados com o cliente e as partes interessadas. A liberação deve ser verificada em relação aos critérios de aceitação acordados e aprovada antes da implantação. Se os critérios de aceitação não forem alcançados, o provedor de serviço e as partes interessadas devem tomar uma decisão sobre as ações necessárias e a implantação.

A liberação deve ser implantada no ambiente de produção de forma que a integridade do hardware, software e outros componentes do serviço seja mantida durante a implantação da liberação. As atividades necessárias para reverter ou remediar uma implantação de liberação sem sucesso devem ser planejadas e, onde possível, testadas. A implantação de uma liberação deve ser revertida ou remediada se não tiver sucesso. Liberações sem sucesso devem ser investigadas e ações acordadas tomadas.



O sucesso ou falha das liberações deve ser monitorado e analisado. As mensurações devem incluir incidentes relacionados com uma liberação no período seguinte a sua implantação em construção.

As análises devem incluir avaliações do impacto da liberação no cliente. Os resultados e conclusões derivados das análises devem ser registrados e analisados criticamente para identificar oportunidades de melhorias.

Informações sobre o sucesso ou falhas nas liberações e datas de liberações futuras devem ser fornecidas ao processo de gerenciamento de mudanças e ao processo de gerenciamento de incidentes e requisições de serviço. Informações devem ser fornecidas para o processo de gerenciamento de mudanças para apoiar as avaliações de impacto de requisições de mudanças para liberações e planos de implantação.



(Inédita – Prof. Paolla Ramos) Processos de Resolução previstos pela ISO são: Gerenciamento da configuração; Gerenciamento de mudanças e Gerenciamento de liberação e implantação.

Comentários: Errado, pessoal, na verdade esses são os Processos de Controle. (Gabarito: Errado).



Processos

PROCESSOS DE RELACIONAMENTO	
PROCESSO	DEFINIÇÃO
GERENCIAMENTO DE RELAÇÕES DE NEGÓCIO	- O provedor de serviço deve identificar e documentar os clientes, usuários e partes interessadas nos serviços. Para cada cliente, o provedor de serviço deve designar um indivíduo responsável pelo gerenciamento do cliente e pela satisfação do cliente.
GERENCIAMENTO DE FORNECEDORES	- O provedor de serviço pode utilizar fornecedores para implementar e operar partes dos processos de gerenciamento de serviços.
PROCESSOS DE RESOLUÇÃO	
GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE SERVIÇO	<p>- Deve existir um procedimento documentado para todos os incidentes, que defina: registro; definição de prioridade; classificação; atualização dos registros; escaladas; resolução; encerramento.</p> <p>- Deve existir um procedimento documentado para gerenciar o cumprimento das requisições de serviço desde seu registro até o seu encerramento. Incidentes e requisições de serviço devem ser geridos de acordo com esses procedimentos.</p>
GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	Deve haver um procedimento documentado para identificar problemas e minimizar ou evitar o impacto e incidentes e problemas. O procedimento para os problemas deve definir: identificação; registro; alocação de prioridade; classificação; atualização dos registros; escaladas; resolução; fechamento.
PROCESSOS DE CONTROLE	
GERENCIAMENTO DA CONFIGURAÇÃO	Deve haver uma definição documentada de cada tipo de IC. A informação registrada para cada IC deve assegurar um controle eficaz e incluir no mínimo: a descrição do IC; relacionamento(s) entre o IC e outros IC; relacionamento(s) entre o IC e componentes do serviço; situação; versão; localidade; requisições de mudança associadas; problemas e erros conhecidos associados.
GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS	Uma política de gerenciamento de mudanças deve ser estabelecida definindo: IC que estão sob o controle de gerenciamento de mudanças; critérios para determinar mudanças com potencial para causar um impacto significativo os serviços ou no cliente.
GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	<p>- O provedor de serviço deve estabelecer e entrar em acordo com o cliente sobre uma política de liberação que declare a frequência e os tipos de liberações.</p> <p>- O provedor de serviços deve planejar com o cliente e as partes interessadas a implantação de serviços ou componentes de serviço novos ou modificados no ambiente de produção. O planejamento deve ser coordenado com o processo de gerenciamento de mudanças e incluir referências as requisições de mudanças, a erros conhecidos e problemas que estão sendo encerrados através da mudança. O</p>



	planejamento deve incluir as datas de implantação de cada liberação, assim como entregáveis e métodos de implantação.
PROCESSO DE FORNECIMENTO DE SERVIÇO	
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO	O provedor de serviço e o cliente devem acordar os serviços a serem fornecidos. O provedor de serviço e o cliente devem acordar um catálogo de serviços. O catálogo de serviços deve incluir as interdependências entre os serviços e os componentes do serviço.
RELATOS DE SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none">- A descrição de cada relato de serviço, incluindo sua identidade, propósito, audiência, frequência e detalhes da(s) fonte(s) de dados, deve ser documentada e aprovada pelo provedor de serviço e partes interessadas.- Relatos de serviço devem ser produzidos para os serviços usando as informações da prestação de serviços e das atividades do SGS, incluindo os processos de gerenciamento de serviços.
GERENCIAMENTO DE CONTINUIDADE E DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO	O provedor de serviço deve avaliar e documentar os riscos para a continuidade e a disponibilidade de serviços. O provedor de serviço deve identificar e acordar com o cliente e as partes interessadas os requisitos de continuidade e disponibilidade de serviços. Os requisitos acordados devem levar em consideração os planos de negócio aplicáveis, requisitos de serviço, ANS e riscos.
ORÇAMENTO E CONTABILIZAÇÃO PARA SERVIÇOS	<ul style="list-style-type: none">- Deve haver uma interface definida entre o orçamento e a contabilidade para o processo de serviços e outros processos de gestão financeira.- Os custos devem ser incluídos no orçamento para permitir o controle financeiro eficaz e de tomada de decisão para os serviços prestados. O provedor de serviço deve monitorar e reportar custos de acordo com o budget, analisar criticamente as previsões financeiras e gerenciar os custos.
GERENCIAMENTO DA CAPACIDADE	- O provedor de serviço deve identificar e acordar os requisitos de capacidade e desempenho com o cliente e as partes interessadas. O provedor de serviço deve criar, implementar e manter um plano de capacidade, levando em consideração recursos humanos, técnicos, informação e financeiros. Mudanças no plano de capacidade devem ser controladas pelo processo de gerenciamento de mudanças.
GESTÃO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	A direção com autoridade apropriada deve aprovar uma política de segurança da informação, levando em consideração os requisitos de serviço, os requisitos legais e estatutários e as obrigações contratuais.



REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2011. Tecnologia da informação — Gestão de serviços – Parte 1: Requisitos do sistema de gestão de serviços

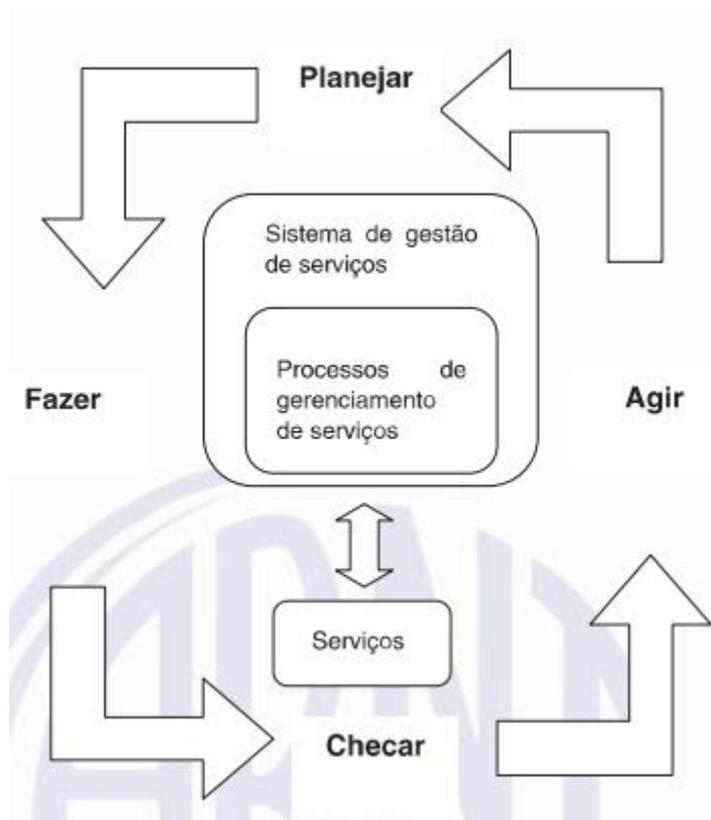


RESUMO

A ISO é composta de 9 seções, sua estrutura é descrita abaixo:

1. **Escopo:** trata das descrições da ISO/IEC 20000 quanto às suas vantagens, propósitos e escopo de atuação;
2. **Referências Normativas:** trata dos documentos relacionados;
3. **Termos e Definições:** trata das definições básicas e terminologias;
4. **Sistema de Gestão:** detalha as Responsabilidades da direção; Gestão de Documentação; Gestão de Recursos e Governança de processos operados por outras partes;
5. **Desenho e Transição de Serviços Novos ou Modificados:** para garantir que os serviços novos ou alterados atendam às expectativas acordadas, como os custos e a qualidade de serviço;
6. **Processos de Fornecimento de Serviços:** consideram os processos de Gerenciamento da Capacidade, Gerenciamento da Continuidade e Disponibilidade de Serviço, Gerenciamento de Nível de Serviço, Relatos de Serviço, Gestão da Segurança da Informação e Orçamento e Contabilização para Serviços;
7. **Processos de Relacionamento:** correspondem aos processos de Gestão do Relacionamento de Negócio e Gestão de Fornecedores;
8. **Processos de Resolução:** trata dos processos de Gestão de Incidente e Requisição de serviço e Gestão de Problema;
9. **Processos de Controle:** trata os processos de Gestão de Configuração, Gestão de Mudança.





TERMO	DEFINIÇÃO
DISPONIBILIDADE	Habilidade de um serviço ou componente do serviço de desempenhar sua função necessária em um determinado instante ou durante um período de tempo acordado

BASE DE REFERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO	Informação de configuração formalmente designada em um momento específico durante a vida do serviço ou componente do serviço
ITEM DE CONFIGURAÇÃO IC	Elemento que necessita ser controlado para entregar um serviço ou serviços
BASE DE DADOS DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO BDGC	Dados armazenados para registrar atributos de itens de configuração e os relacionamentos entre itens de configuração durante o seu ciclo de vida
MELHORIA CONTÍNUA	Atividade recorrente para aumentar a habilidade de atender requisitos de serviço
AÇÃO CORRETIVA	Ação para eliminar a causa ou reduzir a probabilidade de recorrência de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável
CLIENTE	Organização ou parte de uma organização que recebe um serviço ou serviços
DOCUMENTO	Informação e meio na qual ela está contida.
EFICÁCIA	Extensão na qual as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados são alcançados.
INCIDENTE	Interrupção não planejada de um serviço, uma redução na qualidade do serviço ou um evento que ainda não impactou o serviço do cliente.
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Preservação da confidencialidade, integridade e acessibilidade de informações.
INCIDENTE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Evento único de segurança da informação ou uma série de eventos indesejados e inesperados que tem uma probabilidade significativa de comprometer as operações do negócio e ameaçam a segurança da informação.
PARTE INTERESSADA	Pessoa ou grupo que tem um interesse específico no desempenho ou no sucesso da atividade ou atividades do provedor de serviço.
GRUPO INTERNO	Parte da organização do provedor de serviço que tem um acordo documentado com o provedor de serviço para contribuir com o desenho, transição, entrega e melhoria de um ou mais serviços.
ERRO CONHECIDO	Problema que tem uma causa-raiz ou um método de redução ou eliminação de seus impactos em um serviço através de uma solução de contorno que foi identificada.
NÃO CONFORMIDADE	Não atendimento a um requisito.
ORGANIZAÇÃO	Grupo de pessoas e instalações com um conjunto de responsabilidades, autoridades e relacionamentos.

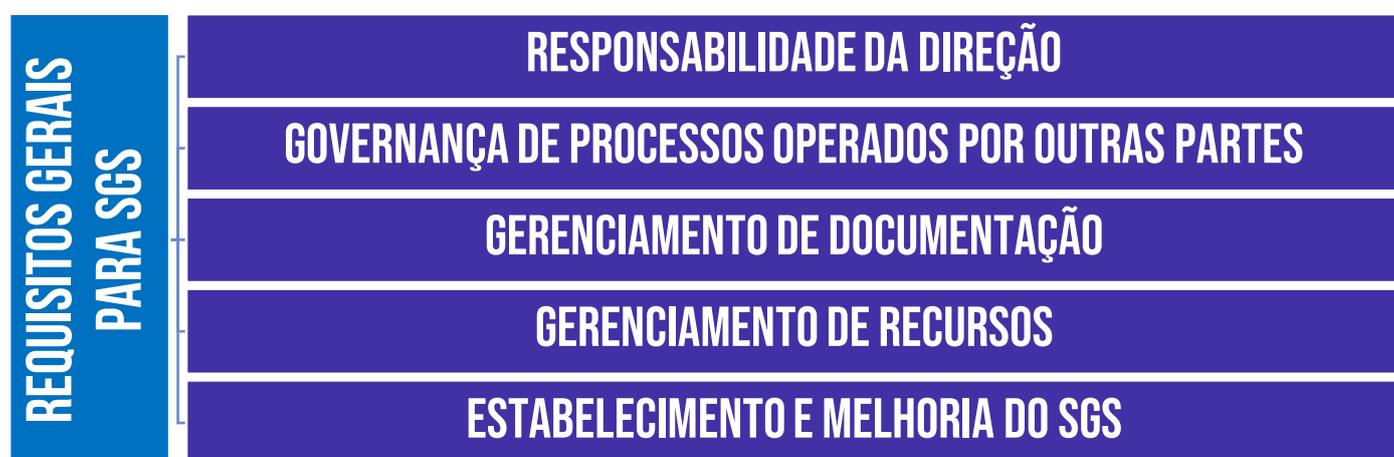


AÇÃO PREVENTIVA	Ação para evitar ou eliminar as causas ou reduzir a probabilidade de ocorrência de uma potencial não conformidade ou outra situação potencialmente indesejada.
PROBLEMA	Causa-raiz de um ou mais incidentes.
PROCEDIMENTO	Forma especificada de executar uma atividade ou um processo.
PROCESSOS	Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos.
REGISTRO	Documento que apresenta resultados obtidos ou fornece evidência de atividades realizadas.
LIBERAÇÃO	Agrupamento de um ou mais itens de configuração, novos ou modificados, implantados no ambiente de produção como resultado de uma ou mais mudanças.
REQUISIÇÃO DE MUDANÇA	Proposta para uma mudança a ser feita em um serviço, componente de serviço ou sistema de gestão de /serviços.
RISCO	Efeito da incerteza sobre objetivos
SERVIÇO	Meios de entregar valor para o cliente, facilitando os resultados que o cliente quer atingir
COMPONENTE DE SERVIÇO	Unidade única de um serviço que, quando combinada com outras unidades, entregará um serviço completo.
CONTINUIDADE DO SERVIÇO	Capacidade de gerenciar riscos e eventos que poderiam ter sério impacto em um ou mais serviços, a fim de entregar continuamente os serviços nos níveis acordados
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS – ANS	Acordo documentado entre o provedor de serviço e o cliente, que identifica serviços e metas de serviço
GERENCIAMENTO DE SERVIÇO	Conjunto de capacidades e processos para dirigir e controlar as atividades e recursos do provedor de serviço e para o desenho, transição, entrega e melhoria do serviço para atingir os requisitos do serviço.
SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS – SGS	Sistema de gestão para dirigir e controlar as atividades de gerenciamento de serviço do provedor de serviço.
PROVEDOR DE SERVIÇO	Organização ou parte de uma organização que gerencia e entrega um serviço ou serviços para o cliente.
REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	Requisição de informação, aconselhamento, acesso a um serviço ou uma modificação pré-aprovada.
REQUISITOS DO SERVIÇO	Necessidade de um cliente e de usuários do serviço, incluindo requisitos do nível de serviço e as necessidades do provedor de serviço.



FORNECEDOR	Organização ou parte de uma organização que é externa a organização do provedor do serviço e regida em um contrato com o provedor de serviço para contribuir com o desenho, transição, entrega e melhoria de um serviço ou serviços ou processos.
ALTA DIREÇÃO	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla o provedor de serviço no mais alto nível.
TRANSIÇÃO	Atividades envolvidas em mover um serviço novo ou modificado para ou a partir de um ambiente de produção.

Requisitos Gerais para o Sistema de Gestão de Serviços



Responsabilidade da direção



Governança de processos operados por outras partes





Gerenciamento de documentação

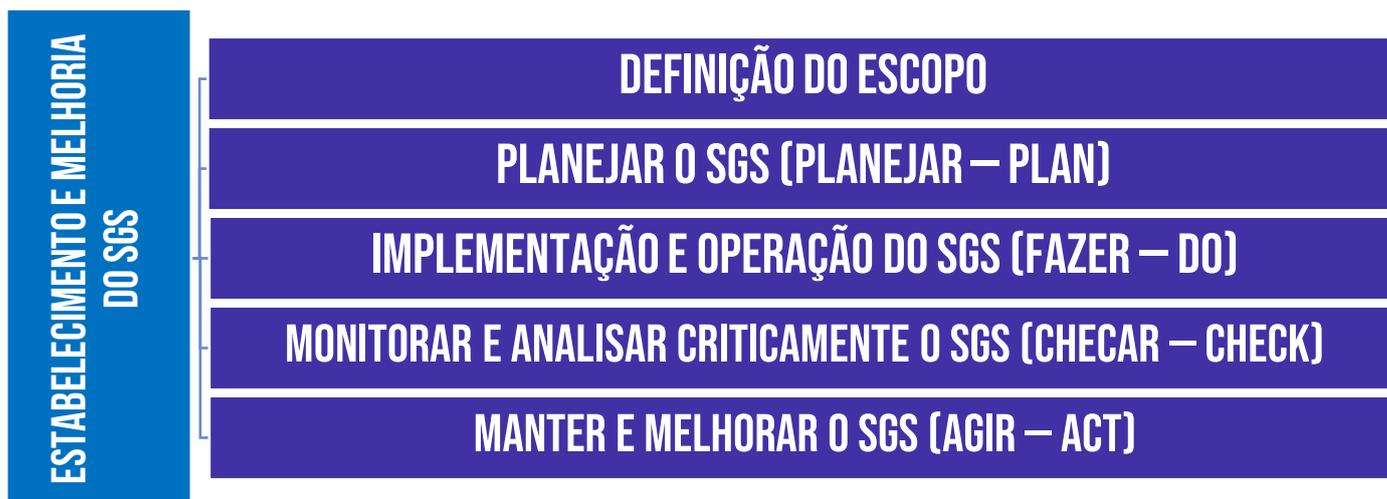


Gerenciamento de recursos



Estabelecimento e melhoria do SGS



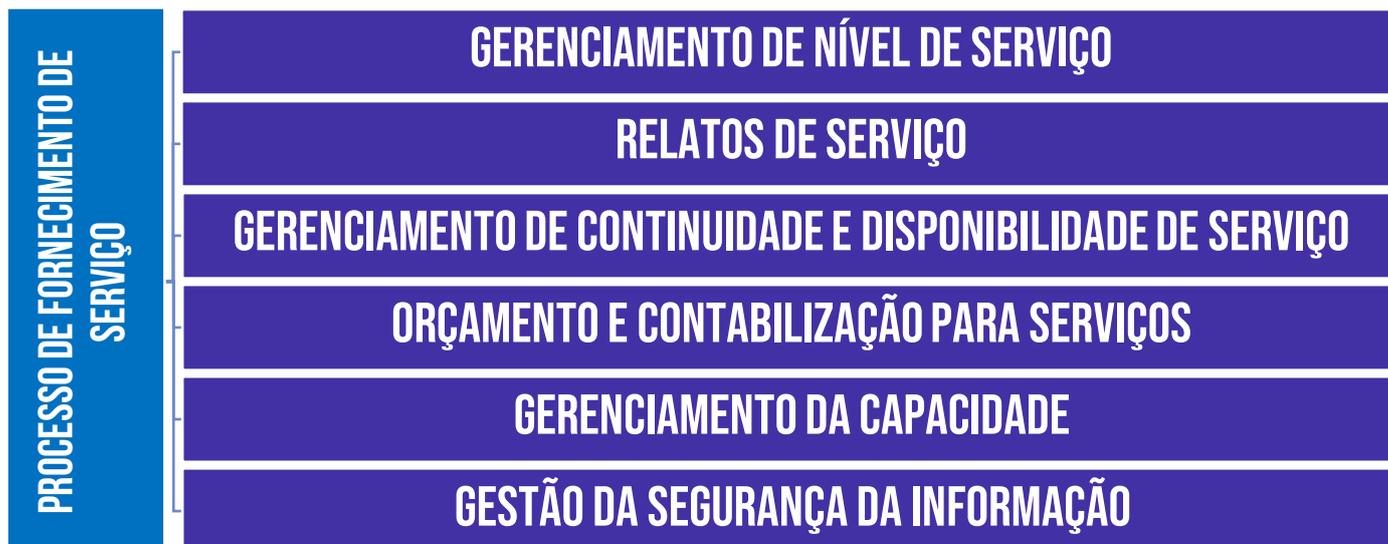


Desenho e transição de serviços novos ou modificados



Processo de fornecimento de serviço





Processos de Relacionamento



Processos de Resolução



Processos de Controle



**PROCESSOS DE
CONTROLE**

GERENCIAMENTO DA CONFIGURAÇÃO

GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO



QUESTÕES COMENTADAS – DIVERSAS BANCAS

1. **(Inédita – Prof. Paolla Ramos)** A norma ABNT NBR ISO/IEC 20000 orienta a aplicação da metodologia conhecida como “Plan-Do, Check, Act” (PDCA) a todas as partes do Sistema de Gerenciamento de Serviços e os serviços.

Comentários:

Na verdade, a norma ABNT NBR ISO/IEC 20000 mais que orienta, ela EXIGE a aplicação da metodologia conhecida como “Plan-Do, Check, Act” (PDCA) a todas as partes do SGS e os serviços.

Gabarito: Errado

2. **(Inédita – Prof. Paolla Ramos)** O ciclo PDCA, apresentado pela ISO 20000, consiste em Planejar: estabelecer, criar, documentar e aprovar o SGS. Fazer: implementar e operar o SGS para o desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços. Checar: monitorar, medir e analisar o SGS e os serviços com base nas políticas, objetivos, planos e requisitos de serviço e comunicação dos resultados. E por fim Agir: tomar ações para melhorar continuamente o desempenho do SGS e os serviços.

Comentários:

Exata definição de acordo com a ISO 20000.

Gabarito: Correto

3. **(Inédita – Prof. Paolla Ramos)** Todos os requisitos da ISO 20000 são genéricos e pretende-se que sejam aplicáveis a todos os provedores de serviços, independentemente do seu tipo, porte e da natureza dos serviços entregues. A exclusão de qualquer requisito não é aceitável quando o provedor de serviços afirma estar em conformidade com esta Norma, independentemente da natureza da organização do provedor de serviços.

Comentários:

Pessoal, repeti essa afirmação duas vezes em aula e volto a repeti-la aqui nas questões. É uma afirmação muito “forte” e generalista. É necessário que vocês tenham ciência do que é falado na ISO para não ficarem com medo de errar questões desse tipo em prova.

Gabarito: Correto



4. **(Inédita – Prof. Paolla Ramos)** Os requisitos gerais para SGS envolvem responsabilidade da direção, governança de processos operados por outras partes, gerenciamento de documentação, gerenciamento de recursos, estabelecimento e melhoria do SGS.

Comentários:

Exatamente, pessoal. Esses são os requisitos elencados pela norma.

Gabarito: Correto

5. **(Inédita – Prof. Paolla Ramos)** Os processos ligados ao Desenho e transição de serviços novos ou modificados consistem em Planejar serviço novos ou modificados; Desenho e desenvolvimento de serviços novos ou modificados; e Transição de serviços novos ou modificados.

Comentários:

Pessoal, é exatamente isso que prevê a ISO 20000.

Gabarito: Correto

6. **(Inédita – Prof. Paolla Ramos)** O Processo de fornecimento de serviço envolve Gerenciamento de nível de serviço, Relatos de serviço, Gerenciamento de continuidade e disponibilidade de serviço, Orçamento e contabilização para serviços, Gerenciamento da capacidade, e Gestão da segurança da informação.

Comentários:

Pessoal, é exatamente isso que prevê a ISO 20000.

Gabarito: Correto

7. **(Inédita – Prof. Paolla Ramos)** Os Processos de Relacionamento abrangem o gerenciamento de relações de negócio e o Gerenciamento de fornecedores.

Comentários:

Exatamente conforme a norma.

Gabarito: Correto

8. **(Inédita – Prof. Paolla Ramos)** Os Processo Relacionamento previstos pela ISO são: Gerenciamento de incidentes e requisições de serviço; e Gerenciamento de problemas



Comentários:

Errado, pessoal, na verdade esses são os Processos de Resolução.

Gabarito: Errado

9. (Inédita – Prof. Paolla Ramos) Processos de Resolução previstos pela ISO são: Gerenciamento da configuração; Gerenciamento de mudanças e Gerenciamento de liberação e implantação;

Comentários:

Errado, pessoal, na verdade esses são os Processos de Controle.

Gabarito: Errado

10. (Inédita – Prof. Paolla Ramos) No Gerenciamento de mudanças, previsto pela ISO 20000, uma política de gerenciamento de mudanças deve ser estabelecida definindo: os itens de configuração que estão sob o controle de gerenciamento de mudanças; e os critérios para determinar mudanças com potencial para causar um impacto significativo nos serviços ou no cliente.

Comentários:

Pessoal, a questão está em conformidade com a ISO 20000. Ademais, é importante ficar atento ao processo de gerenciamento de mudanças pois é muito cobrado em provas.

Gabarito: Correto

11. (CESPE – TJ-RJ – 2021) De acordo com a seção sobre liderança proposta pela ABNT NBR ISO/IEC 20000-1, a alta direção deve ter responsabilidade e autoridade para

- a) assegurar que o que se define como valor para a organização e seus clientes seja determinado.
- b) dirigir e apoiar pessoas a contribuir para a eficácia do sistema de gestão de serviço.
- c) comunicar a importância de uma gestão de serviço eficaz, alcançando os objetivos de gestão de serviço.
- d) relatar o desempenho do sistema de gestão de serviço e dos serviços.
- e) assegurar que exista o controle sobre outras partes envolvidas no ciclo de vida do serviço.

Comentários:

Pessoal, vejam como é importante estudar atentamente: a questão cobra a literalidade da norma. Ela retira um dos tópicos e insere nas questões. Vamos lembrar o que a norma diz: A alta direção



do provedor de serviço deve designar um membro de sua gestão que, independentemente de outras responsabilidades, tenha autoridades e responsabilidades que incluam: a) Assegurar que atividades sejam realizadas para identificar, documentar e cumprir os requisitos de serviço; b) Atribuir autoridades e responsabilidades para assegurar que os processos de gerenciamento de serviços sejam projetados, implementados e melhorados de acordo com a política e os objetivos do gerenciamento de serviços; c) Assegurar que os processos de gerenciamento de serviços estejam integrados com os outros componentes do SGS; d) Assegurar que os ativos, incluindo licenças, utilizados para entregar os serviços sejam gerenciados de acordo com as exigências legais e regulamentares e as obrigações contratuais; e) Relatar à alta direção o desempenho e as oportunidades de melhoria do SGS e dos serviços.

Gabarito: Letra D

12. (CESPE – TJ-RJ – 2021) De acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 20000-1, assegurar que as pessoas que trabalham para a organização sejam competentes com base em educação, treinamento ou experiência apropriados é ação relacionada a.

- a) liderança e comprometimento.
- b) apoio para o sistema de gestão de serviço.
- c) papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais.
- d) avaliação de desempenho.
- e) ações para abordar riscos e oportunidades.

Comentários:

A ISO/IEC 20000 é uma norma de sistema de gestão de serviços. Ela especifica os requisitos para o provedor de serviço planejar, estabelecer, implementar, operar, monitorar, analisar criticamente, manter e melhorar um SGS. Os requisitos incluem o desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços para cumprir os requisitos do serviço. Vejam que o foco da ISO está em apoiar o sistema de gestão de serviço. As demais alternativas não estão alinhadas ao que foi solicitado pelo enunciado da questão.

Gabarito: Letra B

13. (FCC – Manaus – 2019) Ao estudar a norma ISO 20000, visando sua aplicação na Fazenda Municipal, um técnico verificou que essa norma define uma série de processos e tipos de gerenciamento, objetivando a implementação de um Sistema de Gestão de Serviços (SGS). Dentre tais processos estão os de:

- a) Controle e de Padronização.
- b) Implantação e de Temporização.
- c) Fornecimento de Serviços e de Resolução.
- d) Integração e de Finalização.



e) Relacionamento e de Preparação.

Comentários:

Pessoal, vejam que a estrutura da ISO é composta por Processos de Fornecimento de Serviços, Processos de Relacionamento, Processos de Resolução e Processos de Controle. Verificamos que o gabarito corresponde aos processos de Fornecimento de Serviços e de Resolução.

Gabarito: Letra C

14. (FCC – ISS-Manaus – 2019) Considerando a necessidade de utilizar os princípios contidos na norma ISO 20000, um assistente técnico de TI verificou que, de acordo com essa norma, os processos de

- a) relacionamento abrangem os relatos de serviço.
- b) fornecimento de serviço abrangem o gerenciamento da capacidade.
- c) resolução abrangem o gerenciamento de fornecedores.
- d) controle abrangem o gerenciamento de relações de negócio.
- e) controle abrangem a gestão de segurança da informação.

Comentários:

Na seção sobre Processos de Fornecimento de Serviços temos que nela são considerados os processos de Gerenciamento da Capacidade, Gerenciamento da Continuidade e Disponibilidade de serviço, Gerenciamento de Nível de Serviço, Relatos de Serviço, Gestão da Segurança da Informação e Orçamento e Contabilização para Serviços.

Gabarito: Letra B

15. (FCC – ISS-Manaus – 2019) Considerando a necessidade de utilizar os princípios contidos na norma ISO 20000, um programador verificou que, de acordo com essa norma, as atividades de gerenciamento de relações de negócio e o gerenciamento de fornecedores fazem parte dos processos de

- a) fornecimento de serviços.
- b) controle.
- c) resolução.
- d) documentação.
- e) relacionamento.

Comentários:



De acordo com a norma, os Processos de Relacionamento correspondem aos processos de Gerenciamento do Relacionamento de Negócio e Gerenciamento de Fornecedor;

Gabarito: Letra E

16. (IBFC – EBSEH-HUGG– 2017 – Adaptada) A ISO 20000 deve ser utilizada como um complemento do ITIL, pois atesta que as melhores práticas em gestão de serviços de TI estão efetivamente implantadas.

Comentários:

Correto, embora penso que é um pouco “forte” o que foi dito na questão, penso que é importante trazer esse tipo de questão para o aluno não se assustar na hora da prova quando se deparar com questões desse tipo. Há muitas referências que citam exatamente isso: “A ISO 20000 deve ser utilizada como um complemento do ITIL, pois atesta que as melhores práticas em gestão de serviços de TI estão efetivamente implantadas.”

Gabarito: Correto

17. (IBFC – EBSEH-HUGG– 2017) A ISO/IEC 20000 adota a metodologia conhecida pela sigla PDCA (em inglês) para os processos de planejamento e implementação de serviços, que consiste de quatro tarefas básicas que são:

- a) Play - Do - Check - Act
- b) Plan - Do - Check - Action
- c) Plan - Do - Check - Action
- d) Play - Do - Check - Act
- e) Plan - Do - Check - Act

Comentários:

No meio dessa sopa de letrinhas o aluno tem que dar uma relaxada, ler e cortar as alternativas erradas. O ciclo PDCA representa: Plan - Do - Check – Act.

Gabarito: Letra E

18. (CESPE/CEBRASPE – TRT 8º Região – 2016) Considerando a ISO 20000, assinale a opção correta.

- a) Imprevisto é causa fundamental desconhecida de um ou mais incidentes.
- b) O gerenciamento de clientes e de stakeholders é um exemplo de processo de relacionamento.
- c) O gerenciamento de configuração controla os itens de usuários e itens de demanda.



- d) Liberação é um agrupamento de itens de configuração, novos ou alterados, que são testados e introduzidos conjuntamente no ambiente de produção.
- e) O gerenciamento de demandas é um dos processos de prestação de serviços.

Comentários:

Inicialmente, vejamos a alternativa correta: Letra B. A liberação é uma coleção de um ou mais itens de configuração novos ou modificados que são distribuídos em um ambiente de produção. A liberação inclui software, documentação e hardware. Uma unidade de liberação inclui componentes suficientes para executar uma função de utilidade. Ademais, vejamos os conceitos trazidos nas alternativas erradas: a)

Gabarito: Letra B



LISTA DE QUESTÕES

1. **(Inédita – Prof. Paolla Ramos)** A norma ABNT NBR ISO/IEC 20000 orienta a aplicação da metodologia conhecida como “Plan-Do, Check, Act” (PDCA) a todas as partes do Sistema de Gerenciamento de Serviços e os serviços.
2. **(Inédita – Prof. Paolla Ramos)** O ciclo PDCA, apresentado pela ISO 20000, consiste em Planejar: estabelecer, criar, documentar e aprovar o SGS. Fazer: implementar e operar o SGS para o desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços. Checar: monitorar, medir e analisar o SGS e os serviços com base nas políticas, objetivos, planos e requisitos de serviço e comunicação dos resultados. E por fim Agir: tomar ações para melhorar continuamente o desempenho do SGS e os serviços.
3. **(Inédita – Prof. Paolla Ramos)** Todos os requisitos da ISO 20000 são genéricos e pretende-se que sejam aplicáveis a todos os provedores de serviços, independentemente do seu tipo, porte e da natureza dos serviços entregues. A exclusão de qualquer requisito não é aceitável quando o provedor de serviços afirma estar em conformidade com esta Norma, independentemente da natureza da organização do provedor de serviços.
4. **(Inédita – Prof. Paolla Ramos)** Os requisitos gerais para SGS envolvem responsabilidade da direção, governança de processos operados por outras partes, gerenciamento de documentação, gerenciamento de recursos, estabelecimento e melhoria do SGS.
5. **(Inédita – Prof. Paolla Ramos)** Os processos ligados ao Desenho e transição de serviços novos ou modificados consistem em Planejar serviço novos ou modificados; Desenho e desenvolvimento de serviços novos ou modificados; e Transição de serviços novos ou modificados.
6. **(Inédita – Prof. Paolla Ramos)** O Processo de fornecimento de serviço envolve Gerenciamento de nível de serviço, Relatos de serviço, Gerenciamento de continuidade e disponibilidade de serviço, Orçamento e contabilização para serviços, Gerenciamento da capacidade, e Gestão da segurança da informação.
7. **(Inédita – Prof. Paolla Ramos)** Os Processos de Relacionamento abrangem o gerenciamento de relações de negócio e o Gerenciamento de fornecedores.
8. **(Inédita – Prof. Paolla Ramos)** Os Processo Relacionamento previstos pela ISO são: Gerenciamento de incidentes e requisições de serviço; e Gerenciamento de problemas
9. **(Inédita – Prof. Paolla Ramos)** Processos de Resolução previstos pela ISO são: Gerenciamento da configuração; Gerenciamento de mudanças e Gerenciamento de liberação e implantação;



- 10. (Inédita – Prof. Paolla Ramos)** No Gerenciamento de mudanças, previsto pela ISO 20000, uma política de gerenciamento de mudanças deve ser estabelecida definindo: os itens de configuração que estão sob o controle de gerenciamento de mudanças; e os critérios para determinar mudanças com potencial para causar um impacto significativo nos serviços ou no cliente.
- 11. (CESPE – TJ-RJ – 2021)** De acordo com a seção sobre liderança proposta pela ABNT NBR ISO/IEC 20000-1, a alta direção deve ter responsabilidade e autoridade para
- a) assegurar que o que se define como valor para a organização e seus clientes seja determinado.
 - b) dirigir e apoiar pessoas a contribuir para a eficácia do sistema de gestão de serviço.
 - c) comunicar a importância de uma gestão de serviço eficaz, alcançando os objetivos de gestão de serviço.
 - d) relatar o desempenho do sistema de gestão de serviço e dos serviços.
 - e) assegurar que exista o controle sobre outras partes envolvidas no ciclo de vida do serviço.
- 12. (CESPE – TJ-RJ – 2021)** De acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 20000-1, assegurar que as pessoas que trabalham para a organização sejam competentes com base em educação, treinamento ou experiência apropriados é ação relacionada a.
- a) liderança e comprometimento.
 - b) apoio para o sistema de gestão de serviço.
 - c) papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais.
 - d) avaliação de desempenho.
 - e) ações para abordar riscos e oportunidades.
- 13. (FCC – Manaus – 2019)** Ao estudar a norma ISO 20000, visando sua aplicação na Fazenda Municipal, um técnico verificou que essa norma define uma série de processos e tipos de gerenciamento, objetivando a implementação de um Sistema de Gestão de Serviços (SGS). Dentre tais processos estão os de:
- a) Controle e de Padronização.
 - b) Implantação e de Temporização.
 - c) Fornecimento de Serviços e de Resolução.
 - d) Integração e de Finalização.
 - e) Relacionamento e de Preparação.
- 14. (FCC – ISS-Manaus – 2019)** Considerando a necessidade de utilizar os princípios contidos na norma ISO 20000, um assistente técnico de TI verificou que, de acordo com essa norma, os processos de
- a) relacionamento abrangem os relatos de serviço.
 - b) fornecimento de serviço abrangem o gerenciamento da capacidade.



- c) resolução abrangem o gerenciamento de fornecedores.
- d) controle abrangem o gerenciamento de relações de negócio.
- e) controle abrangem a gestão de segurança da informação.

15. (FCC – ISS-Manaus – 2019) Considerando a necessidade de utilizar os princípios contidos na norma ISO 20000, um programador verificou que, de acordo com essa norma, as atividades de gerenciamento de relações de negócio e o gerenciamento de fornecedores fazem parte dos processos de

- a) fornecimento de serviços.
- b) controle.
- c) resolução.
- d) documentação.
- e) relacionamento.

16. (IBFC – EBSEH-HUGG– 2017 – Adaptada) A ISO 20000 deve ser utilizada como um complemento do ITIL, pois atesta que as melhores práticas em gestão de serviços de TI estão efetivamente implantadas.

17. (IBFC – EBSEH-HUGG– 2017) A ISO/IEC 20000 adota a metodologia conhecida pela sigla PDCA (em inglês) para os processos de planejamento e implementação de serviços, que consiste de quatro tarefas básicas que são:

- a) Play - Do - Check - Act
- b) Plan - Do - Check - Action
- c) Plan - Do - Check - Action
- d) Play - Do - Check - Act
- e) Plan - Do - Check - Act

18. (CESPE/CEBRASPE – TRT 8ª Região – 2016) Considerando a ISO 20000, assinale a opção correta.

- a) Imprevisto é causa fundamental desconhecida de um ou mais incidentes.
- b) O gerenciamento de clientes e de stakeholders é um exemplo de processo de relacionamento.
- c) O gerenciamento de configuração controla os itens de usuários e itens de demanda.
- d) Liberação é um agrupamento de itens de configuração, novos ou alterados, que são testados e introduzidos conjuntamente no ambiente de produção.
- e) O gerenciamento de demandas é um dos processos de prestação de serviços.



GABARITO – DIVERSAS BANCAS

1. Errado
2. Correto
3. Correto
4. Correto
5. Correto
6. Correto
7. Correto
8. Errado
9. Errado
10. Correto
11. Letra D
12. Letra B
13. Letra C
14. Letra B
15. Letra E
16. Correto
17. Letra E
18. Letra 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.